

CONCIERTO CON LA ENTIDAD YMCA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN EDUCATIVA RESIDENCIAL INTEGRAL DE CENTROS PROPIOS DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA. UNIDAD CONCERTADA 5: VIVIENDAS HOGAR DE HUÉSCA

En Zaragoza, a 11 de ABRIL de 2019

REUNIDOS:

De una parte, D^a M^a Victoria Broto Cosculluela, en su condición de Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales actuando en representación del Gobierno de Aragón.

De otra parte, D^a Belén Portolés Bardavío, mayor de edad, con DNI actuando en representación de la entidad YMCA con C.I.F. nº G28659308.

Ambas partes se reconocen competencia y capacidad legal respectivamente para formalizar el presente acuerdo,

ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS:

I. La ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario, tiene por objeto establecer las medidas necesarias para la aplicación del régimen de acción concertada para la prestación de servicios de carácter social y sanitario en la Comunidad Autónoma de Aragón.

En desarrollo de esta ley se aprobó la Orden CDS/2042/2017, de 30 de noviembre, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón, en la que, entre otros aspectos, regula el procedimiento de formalización de los acuerdos de acción concertada que se aprueben.

II. Por Orden CDS/2029/2018, de 27 de noviembre, se convocó procedimiento para el establecimiento de acuerdos de acción concertada para la prestación de Servicios de Atención Educativa Residencial Integral de Centros Propios de Protección a la Infancia.

III. El concierto para la prestación de Servicios de Atención Educativa Residencial Integral de Centros Propios de Protección a la Infancia, se ha efectuado con cargo a la aplicación presupuestaria G/3132/263002/91002 del presupuesto de gastos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

IV. Por Orden de la Consejera de Ciudadanía y derechos Sociales de 21 de marzo de 2019 se autoriza la celebración de un concierto social para la prestación de Servicios de Atención Educativa Residencial Integral de Centros Propios de Protección a la Infancia con la entidad YMCA para la Unidad Concertada 5: servicio de atención educativa residencial para la atención inmediata, reinserción y autonomía de la Viviendas Hogar de Huesca.

CLÁUSULAS DE LOS ACUERDOS

PRIMERA.- Objeto.

1.- La ENTIDAD YMCA (en adelante la entidad) se compromete a realizar la prestación de Servicios de Atención Educativa Residencial Integral de Centros Propios de Protección a la Infancia que tienen como finalidad dar una respuesta educativa integral a los menores bajo protección del Gobierno de Aragón, proporcionarles un contexto de protección y atención y educación integral con núcleos reducidos de menores que convivan en condiciones similares a las familiares.

Son recursos residenciales educativos de ámbito provincial o regional destinados a acoger y atender a menores con una misma alternativa o Programa de actuación y menores con necesidades especiales que por motivos de protección deban ser separados temporal o definitivamente de su núcleo familiar o entorno social con el fin de proporcionar una educación integral y compensadora que responda a las necesidades de los menores atendidos, dispensando las atenciones educativas y de cuidado necesarias para su desarrollo y cumplimiento de alternativa determinada.

Para ello se compromete a tener a disposición del Instituto Aragonés de servicios Sociales, durante el periodo de vigencia del concierto:

- La VIVIENDA HOGAR DE HUESCA, recurso residencial educativo especializado, con capacidad para 8 menores, destinado preferentemente a acoger y atender a niños/as de 6 a 18 años con alternativa de reinserción familiar en su propia familia incluidos en el Programa de Separación Provisional y reunificación familiar y aquellos con alternativa de autonomía personal incluidos en un Programa de Separación definitiva en acogimiento residencial, para proporcionarles una educación integral y compensadora que responda a sus necesidades, dispensando las atenciones educativas y de cuidado necesarias para su desarrollo, normalización e integración familiar. Así como, que favorezca el desarrollo y aseguramiento de su autonomía y emancipación personal, por medio de la integración y normalización laboral y social, con el fin de posibilitarles el acceso a una vida independiente culturalmente valorada.

- La VIVIENDA HOGAR LORENZO LOSTE DE HUESCA, recurso residencial educativo especializado de ámbito provincial, con capacidad para 8 menores, con una doble misión:

- Unidad de acogida con capacidad para 4 menores, configurado para dar una respuesta inmediata a aquellos menores que, debido a su situación personal y socio familiar, requieren una intervención urgente e inmediata durante el tiempo estrictamente necesario, dentro del regulado legalmente, en un contexto seguro de protección y atención, facilitando y colaborando en el estudio, valoración y diagnóstico de la problemática de cada menor, con el fin de establecer la medida y alternativa más adecuada para el desarrollo educativo personal, familiar y social.

- Unidad residencial, con capacidad para 4 menores, destinada preferentemente a acoger y atender a niños/as de 6 a 18 años con alternativa de reinserción familiar en su propia familia incluidos en el Programa de Separación Provisional y reunificación familiar para proporcionarles una educación integral y compensadora que responda a sus necesidades, dispensando las atenciones educativas y de cuidado necesarias para su desarrollo, normalización e integración familiar.

La atención desde la entidad concertada y la Entidad Pública se centrará en los siguientes objetivos, principios y criterios de actuación en la atención socioeducativa:

Objetivos generales:

- ✓ Acoger, cuidar y educar a los menores que por motivos de protección deban ser separados temporal o definitivamente de su núcleo familiar o entorno social con la finalidad de favorecer y conseguir su integración familiar y social.
- ✓ Proporcionar un contexto seguro, protector y educativo, respondiendo a sus necesidades evolutivas de desarrollo.
- ✓ Observar, registrar y transmitir las verbalizaciones, conductas y comportamientos de los menores en relación con los diferentes ámbitos de desarrollo.
- ✓ Proporcionar apoyo personal, seguridad y afecto para favorecer los procesos personales de los menores.
- ✓ Promover la adquisición de comportamientos socialmente adaptados, aprendizaje de pautas de conducta, adquisición de hábitos, cambio de actitudes y promoción de valores.
- ✓ Favorecer la integración formativa, social y laboral de los menores.
- ✓ Facilitar y colaborar en la intervención interdisciplinar de las actuaciones de protección más adecuadas a la situación de cada menor.

Objetivos específicos:

- ✓ Atender a los menores en sus necesidades cotidianas de salud, alimentación, vestido, higiene, escolaridad y cuidados especiales que requiera.
- ✓ Comprender, asumir y dar respuesta a los procesos psicodinámicos de relación que se van a dar entre los menores, las familias, los educadores y la estructura organizativa.
- ✓ Detectar y conocer características personales, relaciones sociales y afectivas de los menores que posibiliten una mejor intervención y seguimiento de su programa individualizado.
- ✓ Escuchar a los menores para comprender su realidad desde una atención individualizada y personalizada. Asegurar que participen en su proceso protector.
- ✓ Crear un clima de convivencia cálido y acogedor que proporcione a los menores afecto, seguridad y comprensión.
- ✓ Promover e incorporar en los menores valores y aptitudes, aprendizaje de pautas de conducta, adquisición de hábitos y cambio de actitudes que le ayuden a conformar su personalidad.
- ✓ Realización y ejecución de registros de conducta que faciliten el desarrollo de su programa individualizado de atención.
- ✓ Realización, ejecución y control de programas específicos individualizados que permitan la consecución de los objetivos educativos e integradores de desarrollo de la personalidad y de aprendizaje.

- ✓ Favorecer y posibilitar atención puntual psicológica a aquellos menores que lo necesiten por medio de los servicios normalizados del salud o propios del Servicio de Protección.
- ✓ Incorporar a los jóvenes a un modo de vida autónomo e integrado dentro de su comunidad.
- ✓ Proporcionar a los jóvenes habilidades, destrezas y contextos que les facilite una vida independiente y su participación en la comunidad.
- ✓ Priorizar las actuaciones educativas necesarias para preparar al menor de cara a su futura integración y/o reinserción familiar.
- ✓ Respetar su individualidad, creencias e identidad cultural.
- ✓ Desarrollo de la autonomía, emancipación personal y tránsito a la vida independiente a través de procesos de integración y normalización sociolaboral y participación comunitaria

Principios y criterios de actuación en la atención socioeducativa:

Los principios y criterios en los que deberá basarse el diseño, organización y gestión de los recursos residenciales son los recogidos por la legislación aplicable en materia de protección a la infancia.

El interés superior del menor

- ✓ Primacía de este principio sobre cualquier otro legítimo.
- ✓ En caso de concurrir cualquier otro interés legítimo junto al interés superior del menor deberán priorizarse las medidas que, respondiendo a este interés, respeten también los otros intereses legítimos presentes
- ✓ Las decisiones y medidas adoptadas en interés superior del menor deberán valorar en todo caso los derechos fundamentales de otras personas que pudieran verse afectados
- ✓ La finalidad de la intervención es la concreción y explicitación del interés superior del menor.
- ✓ El acogimiento residencial deberá estar siempre justificado y en función de la finalidad de la intervención.
- ✓ Protección y garantía de sus derechos fundamentales como persona, consagrados en la Convención de Derechos del Niño y los recogidos en la legislación estatal y autonómica española.

Derecho de los niños/as y jóvenes a vivir en familia.

- ✓ El principal objetivo de intervención debe ser la mejora de las condiciones familiares con el fin de que puedan permanecer en su propio hogar, siempre que sea posible. En el caso de los menores extranjeros no acompañados se valorará la conveniencia de su reincorporación a su entorno familiar de origen según los protocolos establecidos.

Complementariedad del acogimiento residencial.

- ✓ Constituye una medida especializada de protección temporal
- ✓ Como función complementaria y, en su caso, sustitutiva de la familia, asumen las tareas de guarda, educación y cuidados de los menores atendidos, reproduciendo

un ambiente familiar, en lo referente a la infraestructura residencial y a los patrones de vida cotidianos, lo más normalizados posibles.

Las necesidades de los niños como eje primordial.

- ✓ Como recurso de protección debe definirse, tanto en su tipología como en su organización, en función de las necesidades y de las finalidades de la intervención en cada caso.
- ✓ Tiene que haber recursos definidos y diferenciados para dar respuesta a las necesidades de la población infantil, susceptible de requerir esta medida de protección.
- ✓ Los programas de acogimiento residencial, así como los procedimientos que se establezcan para su desarrollo, deberán basarse en su capacidad para cubrir adecuadamente las necesidades de los niños.
- ✓ Las necesidades de los niños/as y adolescentes deben prevalecer sobre otros criterios de oportunidad de organización, gestión o configuración.

El acogimiento residencial como una red flexible y especializada.

- ✓ Red flexible, diversificada y especializada de recursos:
- ✓ Recursos residenciales adaptados a las finalidades de atención e intervención en función de las necesidades individuales de los menores
- ✓ Desarrollo de una red diversificada, estructurada, especializada y coherente que contemple programas específicos adecuados a perfiles y necesidades diferenciadas.
- ✓ Necesidad de especialización en los destinados a jóvenes con problemas conductuales/emocionales/trastornos de salud mental.

Atención Integral, individualizada y proactiva.

- ✓ Asunción de la educación integral con especial énfasis en necesidades afectivas y de relación con hincapié en ofrecer experiencias confortables, de buen trato, de reparación de la confianza en los adultos
- ✓ Planteamiento proactivo de detección temprana de dificultades que puedan obstaculizar el adecuado desarrollo del niño y su progresiva autonomía.

Participación de los niños y sus familias.

- ✓ Los niños/as y adolescentes deben de poder participar en las decisiones que les afectan con relación a medidas y alternativas posibles.
- ✓ En el desarrollo de los programas de acogimiento residencial, la participación de los niños debe ser un doble eje de trabajo:
 - Como derecho
 - Como objetivo educativo (toma en consideración de opiniones, sugerencias en el funcionamiento de los hogares y en las decisiones que les afectan -ocio, estudio...etc.), generando experiencias reales de implicación personal acordes a la edad.
- ✓ La atención residencial contemplará la participación de los menores en el funcionamiento de las residencias, estableciendo dinámicas de discusión de grupo y decisiones sobre cuestiones cotidianas que les afecten.
- ✓ En los casos cuya finalidad de la intervención sea la reunificación familiar, se deberá promover el acercamiento de las familias, su motivación para la

participación en todo el proceso y su inclusión como sujeto de actuaciones educativas.

Normalización y especialización.

- ✓ Necesidad de que los niños en los hogares disfruten de una vida lo más parecida a la del resto de los niños que viven con sus familias, tanto en el diseño del ambiente físico, como en las rutinas cotidianas y el acceso a los recursos de la comunidad.
- ✓ Especialización en casos de menores con graves problemas emocionales y conductuales.

Transparencia, eficacia y eficiencia.

- ✓ Recursos con gestión educativa transparentes basadas en un Proyecto Educativo, Normas de funcionamiento y una metodología coherente.
- ✓ Seguimiento y evaluación del acogimiento residencial por medio de la evaluación del diseño, con la finalidad de analizar la calidad técnica del Proyecto de Gestión, la evaluación de resultados, que valore la eficacia de las intervenciones y los logros obtenidos, y la evaluación de procesos, que analice el modo en que se lleva a cabo el programa de Intervención y cómo se trabaja.
- ✓ La Administración ha de tener conocimiento directo y actualizado de la atención prestada a los menores.

Proporcionalidad y mínima intervención

- ✓ La actuación en las situaciones de desprotección y la determinación de las medidas de protección más adecuadas estarán guiadas por el principio de mínima intervención, priorizando siempre que el acogimiento residencial sea por el tiempo estrictamente necesario para su integración social y familiar.
- ✓ El ingreso, modificación o finalización del acogimiento residencial, en especial en centros especializados en trastornos de conducta, como medida de protección temporal, se regirá por el principio de flexibilidad y proporcionalidad, para garantizar en todo momento la adecuación de las actuaciones a la situación concreta de la o el menor.

2.- Los importes de los módulos económicos quedan fijados en la Orden CDS/1183/2018, de 6 de julio de 2018, por la que se establece el precio de los servicios de atención educativa residencial integral de centros propios de protección a la infancia:

SERVICIO	Nº plazas	MODULO FIJO	MODULO PERSONALIZADO
Vivienda Hogar Lorenzo Loste	8 menores	23.838,23 €/mes	23,13 €/menor día
Vivienda Hogar	8 menores	23.838,23 €/mes	23,13 €/menor día

3.- La documentación del Acuerdo está compuesta por el presente documento, la Orden CDS/2029/2018, de 27 de noviembre, por la que se convoca procedimiento para el establecimiento de acuerdos de acción concertada para la prestación de Servicios de Atención Educativa Residencial Integral de Centros Propios de Protección a la Infancia, la Orden CDS/1183/2018, de 6 de julio, por la que se establecen los precios de las plazas contratadas o

concertadas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales en el ejercicio de sus competencias en materia de Acción Concertada en el ámbito de Protección a la Infancia, el proyecto de gestión y la oferta de plazas y dispositivos presentados por la Entidad.

SEGUNDA.- Plazo de vigencia y prórrogas

El plazo de vigencia se extiende desde la fecha de formalización de los Acuerdos del Concerto hasta al 31 de marzo del 2023, prorrogable anualmente hasta un periodo máximo de 10 años.

2. La formalización de las prórrogas que se acuerden deberán convenirse antes de finalizar el plazo de vigencia, de forma expresa y por mutuo acuerdo de las partes, y siempre condicionada a las disposiciones presupuestarias establecidas por la Ley de Hacienda de la Comunidad Autónoma de Aragón.

3.-Si la entidad presentase denuncia durante la vigencia del acuerdo, la efectividad del mismo estará supeditada a las necesidades de atención de los menores que se encuentren recibiendo el servicio; quedando obligada la entidad a continuar la prestación del servicio hasta que el Departamento competente en materia de servicios sociales pueda adoptar las medidas oportunas que permitan salvaguardar su atención.

TERCERA.- Garantía de los derechos del usuario e Información a los ciudadanos de sus derechos y deberes.

La Entidad Pública garantizará el cumplimiento de los derechos y deberes de los menores tal como viene recogido en la Ley 26/2015 de 28 de julio, de modificación del Sistema de Protección a la Infancia y Adolescencia. Por su parte, la entidad se compromete a velar por el cumplimiento de aquellos.

CUARTA.- Contenido de los servicios y delimitación de las prestaciones del acuerdo

1.-Servicio de atención educativa residencial para la atención Inmediata, reinserción y autonomía de las Viviendas Hogar de Huesca.

- Vivienda Hogar: Destinada a 8 menores en situación de guarda o tutela cuyo plan individualizado de atención les incluye en los programas de reinserción familiar o autonomía personal.

La Residencia pretende ser un referente especializado de acogida, atención, educación e intervención en los procesos de integración y normalización familiar por medio de la reinserción familiar en su propia familia. Así como, ser un referente especializado en los procesos de preparación para la autonomía y emancipación personal con la finalidad de acceder a una vida independiente por medio de la integración y normalización laboral y social

- Residencia Lorenzo Loste: Residencia mixta de acogida y residencial destinada a 8 menores en situación de guarda o tutela. Cuatro plazas serán reservadas para la acogida de menores, no pudiendo permanecer los menores por un periodo mayor de tres meses.

Los recursos de acogida pretenden constituir una red de responsabilidad pública diversificada, estructurada y coordinada de recursos residenciales especializados de acogida urgente e inmediata atendiendo a criterios de edad, filiación y necesidad de protección, que proporcione una atención educativa en contextos ecológicos, seguros, protectores y educativos es espera del estudio y valoración de las medidas de protección más adecuadas a cada menor.

Objetivos de la atención educativa de la Vivienda Hogar de Huesca:

-Objetivos generales:

- ✓ Acoger y favorecer los procesos de integración y normalización familiar de aquellos menores con previsión de reinserción familiar en su propia familia.
- ✓ Proporcionar al menor las intervenciones educativas y técnicas de apoyo necesarias para que comprenda su situación frente a la intervención que se efectúe con la familia.
- ✓ Proporcionar una educación integral, compensadora y normalizadora.
- ✓ Establecer modelos de convivencia normalizadores favorecedores de la posterior adaptación familiar.
- ✓ Posibilitar y garantizar al menor una continuidad y elaboración de su proceso personal social y familiar durante la estancia en la residencia mientras se lleva a cabo la preparación de la alternativa de reinserción familiar en su propia familia.
- ✓ Proporcionar una educación integral; compensadora y normalizadora.
- ✓ Dispensar una educación individualizada adecuada a las necesidades de cada menor.
- ✓ Trabajar con el menor y su familia para eliminar las causas que produjeron el maltrato.
- ✓ Acompañar y preparar a menores y jóvenes para la consecución de la alternativa de Autonomía Personal y su emancipación por medio de su desarrollo personal integral y participación activa en itinerarios de inserción social y laboral.
- ✓ Proporcionar a los jóvenes habilidades, destrezas y contextos que les facilite una vida independiente y su participación en la comunidad.
- ✓ Proporcionar una educación integral y compensadora que responda a sus necesidades dispensando las atenciones educativas y de cuidado necesarias para su desarrollo y cumplimiento de la alternativa.
- ✓ Proporcionar un contexto de convivencia a los jóvenes desde el cual éstos puedan participar en la vida comunitaria con el apoyo necesario.
- ✓ Incorporar a los jóvenes a un modo de vida autónomo e integrado dentro de su comunidad.
- ✓ Desarrollo de la autonomía y emancipación personal a través de la inserción socio-laboral.
- ✓ Desarrollar habilidades y competencias clave/transversales relacionadas con la transición a la vida autónoma e independiente

-Objetivos específicos:

- ✓ Colaborar con los responsables de la intervención y apoyo familiar en la capacitación a los padres, madres, tutores o guardadores para ejercer adecuadamente el rol parental.

- ✓ Conseguir que el niño, niña o adolescente retorne a la familia en el plazo de tiempo más breve posible, garantizando la satisfacción de sus necesidades básicas.
- ✓ Recoger cualquier incidencia, actuación y/o intervención que el menor verbalice en relación a su proceso familiar, así como, inquietudes, necesidades y/o expectativas.
- ✓ Sistematizar y dar prioridad a las intervenciones que la familia tenga con el menor, visitas, salidas, contactos telefónicos, vacaciones, etc.
- ✓ Eliminar o reducir el riesgo de que la desprotección vuelva a aparecer en el futuro.
- ✓ Priorizar las actuaciones educativas necesarias, vinculando el proyecto socioeducativo individualizado a cada menor, para conseguir su preparación de cara a su futura reinserción familiar en su propia familia.
- ✓ Comprender, asumir y dar respuesta a los procesos psicodinámicos de relación que se van a dar entre los menores, las familias, los educadores y la estructura organizativa.
- ✓ Realización, ejecución y control de programas específicos individualizados que permitan la consecución de los objetivos educativos, de desarrollo de la personalidad y de aprendizaje, y favorezcan el retorno y reinserción en su propia familia.
- ✓ Crear un clima de convivencia cálida y acogedora que proporcione a los menor afecto, seguridad y comprensión, favorecedor de la interrelación positiva con sus compañeros, educadores y su propia familia.
- ✓ Alcanzar progresivamente la Autonomía personal a través del desarrollo de los Hábitos y habilidades domésticas necesarias para vivir en un medio normalizado y del fomento de la capacidad de desenvolverse por sí mismo en la sociedad
- ✓ Desarrollar los procesos formativos de capacitación personal y social.
- ✓ Potenciar hábitos de salud en la vida cotidiana.
- ✓ Orientar al joven sobre los recursos comunitarios y laborales que existen en su entorno.
- ✓ Llevar a cabo programas educativos individuales (PEI) e itinerarios sociolaborales integrales que favorezcan su proceso de autonomía y transición a la vida independiente.
- ✓ Apoyar las actividades formativas pre laborales y capacitadoras para la inserción plena en el mercado laboral.
- ✓ Maximizar las posibilidades de autonomía potenciando su progresivo proceso de independencia y de inserción social.
- ✓ Garantizar el acompañamiento personal a través de la relación de ayuda como forma de favorecer el desarrollo personal, la autonomía y la adquisición de estrategias y habilidades que ayuden al joven en su proceso de maduración e inserción social.
- ✓ Favorecer la conexión con personas de referencia positiva y con redes sociales nutrientes que ofrezcan un apoyo social en lo que será su proceso de incorporación social.
- ✓ Ser un referente para el joven tras la emancipación, un nexo de apoyo social cuando el joven se incorpore a la vida independiente.

Objetivos de la atención educativa de la Residencia Lorenzo Loste de Huesca:

-Objetivos generales:

Unidad de acogida:

- ✓ Dispensar una acogida urgente e inmediata de aquellos menores que se encuentren en situación de alto riesgo, abandono, malos tratos o desamparo atendiendo sus necesidades físicas, de higiene, alimentación y vestido, y proporcionando atención médica, educativa y psicológica.
- ✓ Proporcionar un contexto seguro, protector y educativo, respondiendo a sus necesidades evolutivas de desarrollo.
- ✓ Observar, registrar y transmitir las verbalizaciones, conductas y comportamientos de los menores en relación con los diferentes ámbitos de desarrollo (Cognitivo, afectivo emocional, salud, socio familiar, formativo escolar, relacional y social, laboral, residencial y de ocio y tiempo libre).
- ✓ Proporcionar apoyo personal, seguridad y afecto para favorecer los procesos personales de los menores.
- ✓ Promover la adquisición de comportamientos socialmente adaptados, aprendizaje de pautas de conducta, adquisición de hábitos, cambio de actitudes y promoción de valores desde la provisionalidad y temporalidad.
- ✓ Favorecer la integración familiar y social de los menores.
- ✓ Facilitar y colaborar en el estudio y diagnóstico interdisciplinar de las medidas de protección más adecuadas a la situación de cada menor.

Unidad residencial:

- ✓ Acoger y favorecer los procesos de integración y normalización familiar de aquellos menores con previsión de reinserción familiar en su propia familia.
- ✓ Proporcionar al menor las intervenciones educativas y técnicas de apoyo necesarias para que comprenda su situación frente a la intervención que se efectúe con la familia.
- ✓ Proporcionar una educación integral, compensadora y normalizadora.
- ✓ Establecer modelos de convivencia normalizadores favorecedores de la posterior adaptación familiar.
- ✓ Posibilitar y garantizar al menor una continuidad y elaboración de su proceso personal social y familiar durante la estancia en la residencia mientras se lleva a cabo la preparación de la alternativa de reinserción familiar en su propia familia.
- ✓ Proporcionar una educación integral, compensadora y normalizadora.
- ✓ Dispensar una educación individualizada adecuada a las necesidades de cada menor.
- ✓ Trabajar con el menor y su familia para eliminar las causas que produjeron el maltrato.

Como objetivos específicos:

Unidad de acogida:

- ✓ Atender las necesidades médicas para lo que se realizará un reconocimiento médico general y facilitar atención médica que se precise.
- ✓ Atender de manera inmediata las necesidades de alimentación, vestido e higiene a su llegada al centro.
- ✓ Conocer la adquisición de hábitos personales básicos de los menores.
- ✓ Comprender, asumir y dar respuesta a los procesos psicodinámicos de relación que se van a dar en los menores, con los educadores y la estructura organizativa.
- ✓ Detectar y conocer características personales, relaciones sociales y afectivas de los menores que posibiliten un mejor estudio y valoración diagnóstica.
- ✓ Ayudar a los menores a comprender y asumir su realidad desde una atención individualizada y personalizada.
- ✓ Identificar el nivel de capacitación curricular e intereses lúdicos.
- ✓ Crear un clima de convivencia cálido y acogedor que proporcione a los menores afecto, seguridad y comprensión.
- ✓ Promover e incorporar en los niños, niñas y adolescentes pautas de normalización en sus comportamientos habituales.
- ✓ Realización y ejecución de registros de conducta que posibiliten el estudio del menor.
- ✓ Favorecer y posibilitar atención puntual psicológica a aquellos menores que lo necesiten por medio de los equipos de valoración y diagnóstico

Unidad residencial:

- ✓ Colaborar con los responsables de la intervención y apoyo familiar en la capacitación a los padres, madres, tutores o guardadores para ejercer adecuadamente el rol parental.
- ✓ Conseguir que el niño, niña o adolescente retorne a la familia en el plazo de tiempo más breve posible, garantizando la satisfacción de sus necesidades básicas.
- ✓ Recoger cualquier incidencia, actuación y/o intervención que el menor verbalice en relación a su proceso familiar, así como, inquietudes, necesidades y/o expectativas.
- ✓ Sistematizar y dar prioridad a las intervenciones que la familia tenga con el menor, visitas, salidas, contactos telefónicos, vacaciones, etc.
- ✓ Eliminar o reducir el riesgo de que la desprotección vuelva a aparecer en el futuro.
- ✓ Priorizar las actuaciones educativas necesarias, vinculando el proyecto socioeducativo individualizado a cada menor, para conseguir su preparación de cara a su futura reinserción familiar en su propia familia.
- ✓ Comprender, asumir y dar respuesta a los procesos psicodinámicos de relación que se van a dar entre los menores, las familias, los educadores y la estructura organizativa.
- ✓ Realización, ejecución y control de programas específicos individualizados que permitan la consecución de los objetivos educativos, de desarrollo de la personalidad y de aprendizaje, y favorezcan el retorno y reinserción en su propia familia.

- ✓ Crear un clima de convivencia cálida y acogedora que proporcione a los menor afecto, seguridad y comprensión, favorecedor de la interrelación positiva con sus compañeros, educadores y su propia familia.

2. El servicio que prestar consistirá en:

La gestión educativa de los procesos de atención inmediata, acogida y los planes individuales de atención de los 8 menores que residen en la residencia Vivienda Hogar Lorenzo Loste.

La gestión educativa de los planes individuales de atención de los 8 menores que residen en la residencia Vivienda Hogar de Huesca

3. Para este fin la Entidad concertada deberá:

a) Llevar a cabo un Proyecto de Gestión educativa en el marco del Proyecto Educativo y Normas de Funcionamiento Interno establecido por la Dirección para los centros de acogida y elaboración de los Planes Educativos Individuales de los menores (P.E.I.)

b) Desarrollar y ejecutar los programas de atención socioeducativa de los menores atendidos.

4. Dispositivos y gestión de la atención

4.1- Características de las viviendas adecuadas a la gestión del servicio.

Las viviendas cumplirán los requisitos de calidad en la atención residencial a menores establecidos por los estándares de calidad del acogimiento residencial (EQUAR) del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2012. Específicamente:

- a) Deberán ubicarse en emplazamientos tranquilos, con entornos amplios y con disponibilidad de espacios al aire libre.
- b) La edificación o estructura física se corresponderá con el de una vivienda unifamiliar aislada, pareada o adosada para residencias de más de 8 menores. Las viviendas para grupos de menores o jóvenes con capacidad para 8 o menos residentes, podrán ser pisos integrados en comunidades de vecinos normalizadas.
- c) No presentará imágenes institucionales, rótulos o carteles con el nombre o pertenencia a organismos públicos o entidades privadas.
- d) El mobiliario se guiará por criterios de confort, calidez, comodidad, durabilidad y seguridad.
- e) Deberán contar, al menos, con habitaciones individuales y/o dobles, completamente equipadas, así como el ajuar correspondiente.
- f) 1 habitación despacho educadores/ Dirección en cada casa. Esta exigencia no será necesaria en los recursos tipo piso.
- g) Cocina completa
- h) Espacio para lavandería/ropero
- i) Al menos dos cuartos de baño completos, y un salón comedor común para el descanso y la realización de actividades diversas, con equipamiento informático de

acceso a los menores. En ubicaciones de más de 8 menores se recomienda contar con un segundo espacio para actividades comunes.

- j) Las viviendas dispondrán de sistemas de climatización y acondicionamiento de aire que garanticen el confort térmico de los menores y del personal, respetando los principios de eficiencia energética.
- k) Deberán contar con las instalaciones de prevención y protección contra incendios establecidas por la normativa vigente en materia de seguridad en caso de incendio y en materia de seguridad y salud en los espacios de trabajo.
- l) Eliminación de barreras arquitectónicas (accesibilidad).

4.2. Gestión educativa de los planes individuales de atención.

La atención en el Servicio se desarrollará de conformidad con el Mapa de Procesos establecido en el Proyecto Educativo en donde deberán constar los procesos estratégicos, operativos y de soporte, que definen y concretan la tarea educativa y administrativa que se debe desarrollar para la correcta atención de los menores acogidos.

La entidad concertada se compromete a disponer del correspondiente Proyecto de Gestión educativa donde se recogerán los distintos protocolos de actuación, con sus correspondientes procedimientos a seguir de cada uno de los procesos definidos.

Como mínimo dispondrá de los siguientes protocolos e instrumentos de actuación que se relacionan pudiendo incrementar o sustituir en función de las necesidades, evolución de la actividad educativa o propuestas de mejora. Cualquier variación deberá ser comunicada y debidamente autorizada por la Dirección de la Residencia:

PROTOCOLOS EDUCATIVOS

- 1 Protocolos estratégicos
 - Protocolo de desarrollo de la formación continuada
 - Protocolo de acciones para la mejora continua
 - Protocolo de organización e incidencias horarias
 - Protocolo de sustitución de personal
 - Protocolo de organización laboral
- 2 Protocolos operativos
 - Protocolo de acogida
 - Protocolos de apoyo a las necesidades básicas
 - Protocolo de elaboración del Proyecto educativo individualizado durante la estancia.
 - Protocolo de participación del menor
 - Protocolo de apoyo en la determinación de las medidas de protección
 - Protocolo de valoración
 - Protocolo de elaboración de informes de valoración y seguimiento
 - Protocolo de coordinación educativa y técnica
 - Protocolo de aplicación de medidas educativas
 - Protocolo de seguridad y protección

- Protocolo de apoyos técnicos especializados
- Protocolo de dinero de bolsillo e incentivos
- Protocolo de acompañamiento de los menores
- Protocolo de actuación frente al maltrato institucional
- Protocolos diferenciados de salida según la alternativa del menor
- Protocolo de encuestas de opinión para menores y profesionales.

3. Protocolos de soporte

- Protocolo de limpieza y lavandería de las instalaciones del Servicio
- Protocolo de archivo y documentación
- Protocolo de gestión de almacén
- Protocolo de gestión de la ropa de los menores
- Protocolo de compras
- Protocolo de alimentación e higiene
- Protocolo seguridad e higiene en el trabajo
- Protocolo de actuación frente a urgencias y/o emergencias

INSTRUMENTOS DE ACTIVIDAD

- Ficha de entrada y seguimiento
- Ficha inicial de recogida de datos
- Ficha registro Diario
- Plan general de actuación educativa
- Proyecto educativo individualizado
- Registro acumulativo de observación y seguimiento
- Informe de valoración y seguimiento
- Informe de incidencias
- Ficha de coordinación técnica
- Registro de incentivos semanales
- Agenda de trabajo
- Encuestas de satisfacción
- Registro de dinero de bolsillo e incentivos
- Registros de ropa e higiene
- Plan de limpieza
- Partes de incidencias.

EXPEDIENTE INDIVIDUAL

El Servicio dispondrá de un expediente individual de cada uno de los usuarios, que contendrá, como mínimo:

- Ficha inicial de recogida de datos
- Plan general de actuación educativa
- Proyecto educativo individualizado
- Registro acumulativo de observación y seguimiento
- Proyecto individualizado de Integración formativa, social y laboral
- Informes educativos de valoración y seguimiento
- Participación y opinión del menor en el proceso residencial y personal.
- Gestiones administrativas de regularización

4.3. Gestión educativa de los procesos de atención inmediata y acogida

La unidad de acogida de la Vivienda Lorenzo Loste de Huesca deberá desarrollar un Programa socioeducativo de acogida para niños y niñas en situación de desprotección contando con, al menos, las siguientes áreas

- Área de desarrollo social y familiar: participar y colaboración con el estudio de la situación familiar y social del menor. Contactos menores/familia. Relación entre hermanos, relación entre iguales.
- Área de desarrollo convivencial. Participación del menor en los espacios de convivencia, desarrollo de habilidades de participación, escucha activa, competencias de comunicación y asertividad, conocimiento de niveles de participación y responsabilidad.
- Área de desarrollo físico y de la salud. Programas de educación para la salud incluyendo actuaciones e intervenciones en salud mental y drogodependencias. Regularización de la situación sanitaria. Atención a las necesidades médicas. Desarrollo de programas de educación sexual
- Área de desarrollo Escolar/Formativo. Escolarización. Coordinación con las intervenciones del Departamento de Educación, Cultura y Deporte.
- Área de desarrollo laboral y prelaboral donde se desarrollen actividades de aprendizaje pre-laboral y laboral, acompañamiento en la búsqueda de empleo.
- Área de desarrollo de Ocio y Tiempo libre. Participación en recursos de la comunidad, programación de actividades y aprendizaje de ocio y tiempo libre saludables.
- Área de desarrollo prosocial: solución de problemas, habilidades sociales, pensamiento creativo, pensamiento crítico, habilidades de comunicación, desarrollo en valores.
- Área de desarrollo cognitivo intelectual: habilidades de intelectuales básicas y de aprendizaje, habilidades lingüísticas y psicomotrices.
- Área de desarrollo afectivo -emocional. Capacidades de control emocional, autoestima, seguridad y autoafirmación. Motivaciones

4.4.- Gestión Residencial

La prestación de los servicios auxiliares necesarios en la gestión residencial podrá ser desarrollada de forma directa por la entidad concertada o de forma indirecta, mediante servicios externos con cargo a la entidad.

Mensualmente la entidad entregará a la Dirección información por escrito de la relación de empresas suministradoras y prestadoras de servicio del mes anterior, en el que se relacionarán los conceptos e importes de los servicios facilitados.

Unidad concertada 5: Servicio de atención educativa residencial para la atención inmediata, reinserción y autonomía de las Viviendas Hogar de Huesca.

Servicio de comidas. La entidad/es suministrarán pensión alimenticia completa consistente en desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena a los niños y niñas residentes en la Residencia y a los Educadores/as que directamente y en ese horario les atiendan.

La entidad/es concertadas ofertarán las características y rotación de menús de todas las comidas para un mínimo de 15 días.

Servicio de limpieza. Realizarán las tareas de limpieza de la Residencia efectuando el control y planificación de los productos y utensilios utilizados en la limpieza y desinfección:

Servicio de lavandería. Deberán garantizar el lavado, plancha y costura de la ropa personal de los menores y lencería común de la Residencia. Se encargarán también de su distribución, organización y almacenaje. Cuidado, orden y limpieza de cuartos de lavandería y ropero. Control y planificación de productos y utensilios empleados en lavandería.

4.5.- Relación con la Dirección Pública.

La Dirección del Centro de acogimiento residencial asociado a estos Servicios será ejercida por personal al servicio del Instituto Aragonés de Servicios Sociales. La Dirección garantizará que los objetivos y el programa de trabajo a desarrollar con los menores sean conforme a los Proyectos Educativos de los Centros elaborados por el Director de los Centros y debidamente autorizados.

La entidad ejercerá sus funciones bajo la dependencia jerárquica de la Dirección Pública, desarrollando la gestión educativa en conformidad con los Proyectos Educativos y Normas de funcionamiento, con sometimiento pleno a las prescripciones que emanen de las disposiciones vigentes que al efecto se impartan y establezcan, participando en reuniones de seguimiento y coordinación que se convoquen.

2.- Medios para la prestación del servicio

Para asegurar el adecuado desarrollo de las intervenciones, la Entidad que suscribe el presente Acuerdo de Acción Concertada deberá contar, al menos, con los medios personales y materiales mínimos que se detallan, los cuales deberán ser mantenidos por la Entidad concertada durante todo el plazo de vigencia del concierto y cualquier variación respecto a ellos deberá ser comunicada y autorizada por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

2.1.- Medios materiales

La entidad deberá contar con las autorizaciones e inscripciones administrativas correspondientes en el momento de la suscripción del concierto, quedando suspendida la adjudicación de plazas mientras no se acredite el cumplimiento de esa condición.

2.2.- Medios personales

Para la prestación de este servicio la entidad concertada asegurará la presencia diaria, incluidos festivos, fines de semana y periodos vacacionales, del personal que se detalla. La Dirección deberá autorizar la organización horaria con los correspondientes turnos de trabajo del personal, previa propuesta del coordinador educativo de la entidad.

Servicio de atención educativa residencial para la atención inmediata, reinserción y autonomía de las Viviendas Hogar de Huesca.

Lorenzo Loste:

1.-La entidad deberá contar con el siguiente personal:

- La presencia de 7 Educadores/as a jornada completa y un educador a media jornada, garantizándose un mínimo presencial de 2 profesionales en jornada de mañana y tarde, 1 profesional de refuerzo y 1 profesional en jornadas nocturnas.
- Un auxiliar de atención residencial a jornada completa, que repartirá su jornada de lunes a domingo

Vivienda Hogar

1.-La entidad deberá contar con el siguiente personal:

- La presencia de 7 Educadores/as a jornada completa y un educador a media jornada, garantizándose un mínimo presencial de 2 profesionales en jornada de mañana y tarde, 1 profesional de refuerzo y 1 profesional en jornadas nocturnas.
- Un auxiliar de atención residencial a jornada completa, que repartirá su jornada de lunes a domingo

Uno de los técnicos del Grupo profesional II, con la categoría de Educador, realizará las tareas de coordinación del recurso.

Toda modificación de la plantilla del personal deberá ser notificada y aprobada por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

Cualificaciones y funciones

Para la correcta gestión de estos servicios, la entidad/es que participen garantizarán la presencia del siguiente personal especializado y cualificado para el desarrollo de las funciones que se le encomiendan, así como de los recursos materiales necesarios para su realización:

A) EDUCADOR/A:

Llevará a cabo la función educativa.

El Educador/a, debe estar en posesión de una Diplomatura Universitaria o Titulación de Grado Medio en Educación Social o habilitados por alguno de los Colegios Profesionales de Educadores, y la experiencia necesaria para el ejercicio de las funciones de atención, educación, dinamización y seguimiento de los menores internados, así como las demás funciones contempladas en el Proyecto Educativo Marco para los Centros de Protección y Reforma de Menores.

El Educador/a elaborará, realizará y controlará programas educativos individualizados dentro del programa general, así como alternativas y propuestas de intervención relativas a la población beneficiaria de su actuación, atendiendo a ésta en sus necesidades cotidianas de salud, alimentación, higiene, vestido, seguimiento médico, laboral y escolar, etc., ocupándose

además de la programación desarrollo y evaluación de todas aquellas actividades que, dentro del marco de sus competencias profesionales, redunden en beneficio de los menores.

Los educadores/as son los responsables de la tutoría individualizada de los menores y de la realización del Proyecto individual, para lo cual tendrán asignados un número específico de menores de los que se responsabilizarán de forma directa desde su entrada hasta su salida, en coordinación con el resto del Equipo, así como con el Equipo de Protección a la Infancia de las Direcciones Provinciales del IASS.

Los educadores/as, como integrantes del Equipo educativo intervendrán activamente en la resolución de los incidentes protagonizados por los residentes que alteren el desarrollo normal de las actividades y/o que sean constitutivas de falta disciplinaria. Únicamente cuando la actitud de los menores y jóvenes sobrepase las posibilidades de resolver el incidente desde una perspectiva de contención educativa, se procederá a requerir la intervención de profesionales de seguridad.

B) TÉCNICOS DE INTEGRACIÓN SOCIAL:

El Técnico de Integración Social debe disponer de titulación como Técnico en Integración Social.

- Interviene en el ámbito de sus competencias profesionales con los menores o jóvenes a su cargo en las acciones de apoyo educativo y de Integración social.
- Colabora en la ejecución del programa educativo del centro e individual de los menores o jóvenes, bajo la supervisión del educador/a y en coordinación con el resto del equipo educativo, realizando tareas auxiliares, complementarias y de apoyo a la labor de éstos.
- Ejerce labores de observación registrando las incidencias del turno a través de los distintos canales establecidos.
- Atiende y proporciona al igual que el resto de personal del centro o programa, los cuidados básicos y vela por la integración física y psíquica de los menores y jóvenes.
- Elabora y rellena todos los documentos que se consideren oportunos de acuerdo a sus funciones participa en la elaboración de proyectos específicos en función de las necesidades de los menores y de las actividades del centro o programa.
- Acompaña a los menores en sus traslados o salidas, gestiones, consultas, paseos, excursiones y animación del ocio y tiempo y libre en general. Durante la realización de las actividades estará acompañado y supervisado por el educador.

C) PERSONAL DE SERVICIOS RESIDENCIALES:

Auxiliar de servicios generales:

- a) Se encarga de la limpieza y cuidado de los servicios, enseres y locales destinados al servicio
- b) Realiza las tareas de lavandería a ellos encomendadas.
- c) Se encarga de la limpieza de la residencia.

Los profesionales destinados a la atención educativa y coordinadora deberán conocer:

- a) Los protocolos de actuación del Sistema de Protección a la Infancia, así como aquéllos en relación con la Atención Inmediata y el Protocolo de actuación con Menores Extranjeros No acompañados.

Conocerán y actuarán según lo establecido en los protocolos de atención al Abuso Sexual Infantil y cuantos protocolos específicos se adopten por el Sistema de Protección a la Infancia de Aragón, cumpliendo en todo caso con las instrucciones de servicio que se establezcan desde el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

b) Los protocolos de colaboración interinstitucional con la Fiscalía y Policía para la derivación de casos y colaboración en la identificación, filiación o pruebas de edad. Facilitarán la colaboración de actuaciones con la Subdelegación del Gobierno para los menores no acompañados de terceros países.

d) Asimismo, los profesionales estarán formados y tendrán conocimiento de los Protocolos establecidos en la Comunidad Autónoma de Aragón para la atención de situaciones específicas en las que puedan estar implicados menores de edad, tanto de violencia de género, como víctimas de trata y mutilación genital femenina, o cualquier otro que se establezca.

La entidad Adjudicataria se asegurará que todos y cada uno de los miembros de la plantilla no tengan antecedentes de Delincuencia Sexual avalado por el Registro Central de Delincuentes Sexuales. Asimismo, garantizará la inmediata sustitución de cualquier trabajador que no cumpla el requisito previsto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996, en relación con los antecedentes de Delincuencia Sexual.

3.- Funciones de la entidad

Con carácter general, la entidad concertada garantizará que, de acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de menores, prevalecerá la acción educativa sobre el resto de las intervenciones, igualmente deberán garantizar la confidencialidad de sus actuaciones con los menores internados y garantizará en todo momento el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

3.1.- Respecto al personal.

La entidad concertada deberá cumplir los siguientes puntos:

- Control de personal: Informará diariamente a la Dirección, sobre la presencia de la plantilla, ausencias y sustituciones que realice.
- Los horarios y turnos deberán ser aprobados por la Dirección. Cualquier modificación que se pueda proponer deberán ser comunicadas a la Dirección con tiempo suficiente.
- Determinará el procedimiento para que, al comienzo de cada turno, los trabajadores sean debidamente informados de las incidencias habidas en el turno anterior.
- En la distribución de turnos del personal educador/a se procurará garantizar la presencia de personal de ambos sexos.
- Garantizará los periodos de descanso entre los diversos turnos de trabajo, en conformidad con la legislación vigente.
- Garantizará la formación específica continuada para el personal. La Dirección conocerá el Plan Anual de Formación, así como el contenido detallado del mismo en el que deberán incluirse formación específica en materia de prevención de

- riesgos laborales.
- Deberá cumplirse cuantas reglamentaciones y disposiciones sanitarias existan respecto la gestión del servicio de comidas.
- En el supuesto de que fuese preciso dotar al personal de ropa de trabajo o instrumentos técnicos y materiales para el desempeño de sus funciones, la adquisición de éstos será por cuenta de la entidad.
- La realización de prácticas profesionales, que en ningún caso formarán parte de la plantilla exigida, requerirá autorización de la Dirección.

En todo caso la entidad deberá cumplir con la legislación vigente en materia laboral, de seguridad social y en materia de prevención de riesgos laborales.

3.2.- Respecto a los programas educativos.

El cumplimiento de los Proyectos Educativos corresponde a todos los trabajadores, que llevarán a cabo actuaciones dirigidas al logro educativo, terapéutico y a la prevención de incidentes.

- La entidad concertada establecerá una programación anual que recogerá indicadores que permitan analizar la evolución de los programas y actuaciones y que presentará en el mes de enero de cada año. Durante el primer trimestre presentará memoria anual que reflejará el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos y sistemas de implementación, así como memoria justificativa de gastos empleados para el cumplimiento de los mismos.
- La entidad concertada se compromete a comunicar periódicamente los indicadores de seguimiento de la gestión y siempre que sean requeridos por la Dirección.
- La entidad concertada se compromete al cumplimiento del Reglamento de régimen Interno y aquellas disposiciones que emanen de la Dirección o del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, realizando cuantos informes consideren necesarios para la valoración de la situación de desprotección del menor, así como aquellos que le sean solicitados por la Dirección.
- La entidad concertada presentará sistemas evaluativos que permitan analizar la evolución de los programas y actuaciones y se comprometerá en el desarrollo de grupos de mejora para detectar carencias y proponer modificaciones en los programas.
- La entidad concertada garantizará la posibilidad de recoger y tener en cuenta la opinión del menor con relación a peticiones y sugerencias sobre el funcionamiento y organización del Servicio.
- Respecto a las actuaciones socio-sanitarias serán garantizados los derechos de los menores atendidos, conforme a lo establecido en la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, y en la Ley 41/2002 de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Todos aquellos gastos derivados del desarrollo de los programas socioeducativos y terapéuticos serán por cuenta de la entidad concertada, incluidos los escolares o formativos.
- De forma específica cuando un menor requiera ingreso hospitalario deberá ser atendido por personal de la entidad concertada, preferiblemente profesionales del

Servicio.

- Se colaborará con el Servicio de Atención a la Infancia y la Adolescencia en la gestión de la participación efectiva de los menores en los sistemas de evaluación y planificación de las unidades de protección a la infancia determinadas por el Servicio.

3.3.- Respecto a la gestión residencial.

Correrán a cargo de la Entidad Pública los gastos inherentes a la actividad cotidiana de las Residencia, tales como electricidad, agua y vertidos, gas, impuestos, tasas, reparaciones, reposiciones y mantenimiento de equipamientos de la unidad concertada.

RESPECTO A LA ALIMENTACION:

Preferentemente la organización del servicio de alimentación se realizará mediante el suministro y elaboración de comidas en la propia Residencia. No obstante, lo anterior, el servicio podrá prestarse, en las dos modalidades siguientes:

- A) Adquisición de comidas elaboradas en cocinas externas y transportadas a la Residencia.
- B) Suministro y elaboración de comidas en la Residencia. En este caso, las necesidades de personal, menaje, suministros y proveedores y obligaciones legales al respecto corresponden a la empresa adjudicataria, que presentará su plan de ejecución para la aprobación por parte de la dirección de la Residencia.

Asimismo, la entidad podrá optar por un modelo mixto que deberá notificar a la Dirección de las Casas para su aprobación.

La pensión alimenticia completa que se deberá suministrar estará compuesta por desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena, incluido guarniciones, además de un zumo de frutas a lo largo del día, en el que se deberán tener en cuenta las necesidades de los residentes con celiaquía y otras intolerancias alimentarias.

La comida y cena constarán de primer, segundo plato y postre, incluyendo pan. En los postres existirá siempre la opción de una pieza de fruta.

En el caso de viaje o salida programada de los niños y niñas, la comida será tipo pic-nic.

El número de menús a servir se concretará diariamente.

El personal de la entidad concertada asimismo deberá proceder a la limpieza de las dependencias e instalaciones necesarias para el servicio de cocina, utensilios o menaje del servicio de la Residencia, incluidos los carros u otros elementos de transporte de alimentos, siendo de su cuenta los productos de limpieza necesarios incluida la recogida de basura y traslado de la misma a los contenedores destinados al efecto.

En relación con los productos a suministrar deberán respetarse las siguientes normas:

- a) Todos los procesos o materiales empleados cumplirán el "Código Alimentario" y todas las

"Disposiciones y reglamentaciones técnico-sanitarias" que la desarrollan, así como la normativa en vigor de la Unión Europea conforme sea suscrita por el Gobierno.

- b) El menaje, que correrá a cargo de la entidad/es concertadas, deberá reunir las debidas garantías de higiene.

La entidad/es concertadas deberán presentar a la Dirección de la Residencia, en la tercera semana de cada mes, los menús del mes siguiente con su distribución nutricional.

La Dirección de la Residencia comprobará si la cantidad y calidad de los alimentos servidos es la adecuada, pudiendo efectuar las inspecciones, controles o determinaciones analíticas que considere convenientes en los alimentos, para detectar cualquier tipo de alteración, contaminación o utilización de aditivos inadecuados.

RESPECTO A LA LIMPIEZA.

Los materiales a emplear en el servicio de limpieza serán por cuenta del adjudicatario que se compromete al suministro de éstos en cantidad y calidad suficientes. En concreto, utilizará los productos específicos adecuados para la limpieza de cada tipo de superficie, mobiliario y tapicería.

RESPECTO A LA LAVANDERÍA.

Realizarán la recogida de ropa personal de los menores y la común de la Residencia, su traslado, selección y clasificación, introducción en máquinas en programa adecuado seleccionado, salida de máquinas, distribución a calandras, secadoras, plancha y costura. Se encargarán del control, cuidado y organización de la ropa de la Residencia

La Entidad Pública asumirá el Mantenimiento de las instalaciones de la Unidad Concertada.

La entidad concertada está obligada a que las Residencia y pisos dispongan, durante la vigencia del concierto, para el cumplimiento de los objetivos educativos y terapéuticos previstos en el mismo, de los recursos materiales y de equipamientos necesarios para realizar con eficacia, calidad y garantía, las actividades objeto del concierto.

4.- Obligaciones de la entidad concertada

4.1 . Obligaciones generales

- Organizar y prestar el servicio con estricta sujeción a las características establecidas en el concierto y dentro de los plazos señalados en el mismo.
- Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas.
- Cuidar del buen orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de los poderes de policía de la Administración.

- Indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables a la Administración.
- Mantener actualizada la relación de profesionales que prestan los servicios objeto del concierto, acompañada de la certificación del representante de la Entidad, de que los mismos no incurrir en las circunstancias sobre incompatibilidades que establece la legislación vigente.
- Obtener los permisos, licencias y autorizaciones establecidas en la normativa vigente que sean necesarios para el inicio y prestación del servicio concertado.
- Cumplir las disposiciones vigentes en legislación laboral, de seguridad social, fiscal, de prevención de riesgos laborales, de integración social de las personas con discapacidad, de protección de datos personales, de igualdad de género y de protección del medio ambiente que se establezcan tanto en la normativa vigente como en las presentes Bases.
- Comunicar al Servicio gestor del Acuerdo de Acción Concertada los cambios o circunstancias que se produzcan o afecten a su capacidad para concertar, su representación, a las prohibiciones para contratar con el sector Público, incompatibilidades o al cumplimiento de los requisitos exigidos en esas Bases para formalizar un Acuerdo de Acción Concertada.
- Abonar los gastos del anuncio o anuncios de la convocatoria del Acuerdo de Acción Concertada en el Boletín Oficial de Aragón.

4.2.- Obligaciones esenciales

- Cumplir en su integridad la puesta a disposición de los medios personales y materiales ofertados.
- Cumplir en su integridad el contenido de la Memoria organizativa del servicio y la oferta presentada por la Entidad concertada.
- Cumplir en su integridad las limitaciones a la contratación o cesión de los servicios concertados

4.3.- Obligaciones de carácter social

- Establecer medidas de que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas adscritas a la ejecución del concierto, conforme establece la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres.
- Utilizar un lenguaje no sexista en la documentación escrita y visual, señalética y materiales, así como fomentar una imagen con valores de igualdad, pluralidad de roles y corresponsabilidad, así como la veneración y uso de información desagregada por sexo.

- Adoptar políticas de igualdad entre mujeres y hombres en el trato, acceso, clasificación, promoción, permanencia, formación remuneración y extinción profesional

4.4.- Con respecto al personal que presta el servicio

Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que preste los servicios.

La entidad se obliga a cubrir las ausencias de personal cualquiera que fuera su causa, de forma que se mantenga permanentemente como mínimo el número de personas de la plantilla ofertada.

La falta de pago de los salarios a los trabajadores y de las cuotas de la Seguridad Social podrá ser causa de resolución del concierto, debiendo ser informado el procedimiento por la Comisión de Seguimiento del Concierto.

En el caso de que el personal requiera uniforme o ropa de trabajo, su coste y sustitución será por cuenta de la entidad concertada

El personal que aporte o contrate la entidad adjudicataria no tendrá vinculación alguna con el Instituto Aragonés de Servicios Sociales y dependerá única y exclusivamente de la entidad concertada, la cual asumirá todos los derechos y deberes laborales inherentes a la relación laboral que le vincule con dicho personal, sin que, en ningún caso, resulte responsable el Instituto Aragonés de Servicios Sociales de las obligaciones de la entidad y sus trabajadores, aún cuando, en su caso, los despidos y otras medidas que adopte la entidad sean motivadas como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento, rescisión o interpretación del presente concierto.

Todo el personal que tenga relación con el menor actuará conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos.

A fin de garantizar el derecho a la intimidad de los menores residentes, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, modificada por la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la entidad se compromete a que sus trabajadores guarden absoluta reserva respecto de todas las cuestiones que se refieran a los menores residentes o al funcionamiento del Servicio. Toda relación con los medios de comunicación deberá llevarse a cabo a través de la Dirección. El incumplimiento de esta obligación estará sujeta a control de la Comisión de Seguimiento, pudiendo ser motivo de resolución del concierto

No se podrán utilizar los datos obtenidos en el desarrollo de la actividad laboral para estudios, publicaciones, trabajos de investigación, etc. sin expresa autorización de la Dirección-Gerencia del Instituto Aragonés de Servicio Sociales.

La entidad concertada aportará declaración responsable de que todos los profesionales y del resto del personal encargado de la atención de los menores cumplen con el requisito de carencia de antecedentes de delitos contra la libertad e indemnidad sexual previsto en el

artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996. La Administración podrá exigir la inmediata sustitución del empleado afectado de forma sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

Con el fin de cubrir las posibles responsabilidades que pudieran reclamarse por la actividad concertada con arreglo a lo dispuesto en el artículo 1902 del Código Civil, la entidad vendrá obligada a la contratación de una póliza de responsabilidad civil por el importe que figura en el punto c) del apartado Primero del Anexo 2.

Con carácter general, la entidad deberá adoptar todas las medidas necesarias encaminadas al total cumplimiento de las obligaciones relativas en materia de prevención de riesgos laborales y vigilancia de la salud conforme a la legislación aplicable, incidiendo especialmente en los riesgos psicosociales, dadas las características del servicio a prestar

El incumplimiento en la adscripción de medios o el cumplimiento defectuoso de la prestación estará sujeta a control de la Comisión de Seguimiento pudiendo ser motivo de resolución del concierto.

4.5 Con respecto a las necesidades de atención de los menores.

La entidad proveerá a los menores y jóvenes que lo precisen, los recursos necesarios para la vida diaria: ropa, calzado, enseres domésticos, de limpieza y aseo, salud, revisión médica inicial, desplazamiento, imagen personal, actividades escolares, extraescolares y de ocio, transporte y gastos de bolsillo.

Se garantizará que todos los menores tengan un equipamiento mínimo adecuado y adaptado a cada época del año desde el momento de su ingreso en el recurso residencial.

La entidad está obligada a proceder con inmediatez a cubrir las necesidades de los menores en cuanto éstas se determinen. Especialmente en aquellas necesidades generadas por atenciones médicas, ortoprotésicas y/o oftalmológicas determinadas en base a propuestas facultativas de profesionales sanitarios.

Los desplazamientos que se produzcan dentro del territorio aragonés corresponden a la entidad concertada. Si se produjese la necesidad de acudir a trasladar a un menor desde otra Comunidad Autónoma por ser localizado en la misma los desplazamientos correrán a cargo de la Entidad Pública.

4.6. Otras obligaciones:

Los daños que se pudieran ocasionar en el mobiliario e instalaciones de titularidad del Instituto Aragonés de Servicios Sociales serán indemnizados por la entidad concertada, el cual podrá detracer la compensación procedente del importe de las facturas que presente la entidad concertada.

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá inspeccionar al personal y sus trabajos en todo lo que se refiere el concierto y comprobar el servicio realizado cuando lo estime necesario, suscribiendo un acta en el momento de la inspección en la que se señalen las anomalías observadas y que firmará la persona designada por este organismo y el representante de la entidad concertada

QUINTA.- Acceso al servicio y adjudicación de plazas

El ingreso en el Servicio se producirá siempre a través de los Servicios de Protección, mediante resolución de delegación de guarda de la Dirección Provincial correspondiente. El ingreso en un centro de otra provincia deberá ser autorizado previamente por el Servicio de Atención a la Infancia y la Adolescencia. En los centros de con plazas de primera acogida, el ingreso se producirá a través de los Servicios de Recepción o del Servicio de Atención Continuada 24 horas, con documento de entrega de la guarda provisional por atención inmediata, que será objeto de resolución expresa en un plazo máximo de 48 horas

SEXTA.- Estándares y parámetros de calidad

Al objeto de garantizar la calidad de los servicios concertados, las entidades concertadas implementarán sistemas de calidad para mejorar la satisfacción de los usuarios, medir el grado de cumplimiento de los objetivos e identificar las oportunidades de mejora.

Para valorar el grado de cumplimiento de los objetivos y el sistema de calidad, la entidad concertada realizará una evaluación anual durante el primer semestre del año siguiente que presentarán al Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

La entidad concertada dispondrá de hojas de reclamación, queja o sugerencias a disposición de los usuarios y enviará al Instituto Aragonés de Servicios Sociales copia de dichas reclamaciones y quejas recibidas en el plazo de una semana o de inmediato si la naturaleza de la reclamación lo aconseja. Todas las reclamaciones o quejas que hagan referencia a la organización, el orden, los servicios internos o incidencias en la atención recibida, habrán de ser contestadas en plazo no superior a treinta días por la Dirección de la Entidad y enviada una copia de dicha contestación al IASS.

La Dirección Provincial del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, previo informe de la Entidad contestará y/o resolverá las cuestiones que hagan referencia al propio concierto, su naturaleza y alcance. Con independencia de la respuesta dada al interesado, el IASS podrá disponer inspecciones o actuaciones relativas a la reclamación o queja recibida.

SEPTIMA.- Procedimiento de facturación y documentación que debe adoptarse para el abono de los servicios

1. El importe del concierto se abonará mensualmente una vez prestado los servicios, objeto del concierto, y aplicando los precios concertados de conformidad con lo establecido en la Orden CDS/1183/2018, de 6 de julio, por la que se establecen los precios de las plazas contratadas o concertadas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales en el ejercicio de sus competencias en materia de Acción Concertada en el ámbito de Protección a la Infancia.

2. La Entidad presentará una factura mensual por los servicios prestados que componen el objeto del concierto, junto a un documento detallado en el que consten con detalle los mencionados servicios, debiendo justificarse mediante parte firmado por la Dirección o persona delegada, el cumplimiento de las tareas.

En cualquier caso, solo podrán facturarse a partir de la fecha y por el período en que efectivamente se hubiera prestado el servicio.

3.- La percepción indebida de cantidades por parte del titular del servicio, supondrá la obligación de reintegro de estas cantidades, previa tramitación del correspondiente procedimiento administrativo, en el que se garantice la audiencia del interesado.

OCTAVA.- Causas de modificación, revisión, y resolución del acuerdo de acción concertada

- El acuerdo de acción concertada se podrá modificar de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Orden CDS/2042/2017, de 30 de noviembre, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón. El procedimiento para la modificación de los Acuerdos de acción concertada será el siguiente:

1. Propuesta de la Administración o solicitud de la entidad adjudicataria del acuerdo de acción concertada
2. Audiencia a la entidad adjudicataria e informe del Servicio gestor del Acuerdo de acción concertada en el que se justifique, describa y valore la modificación propuesta
3. Informe de la Intervención correspondiente relativo a la modificación propuesta
4. Aprobación de la modificación propuesta por la persona titular del Departamento competente en materia de menores.

- El Departamento competente en materia de servicios sociales podrá revisar las condiciones técnicas, precios del servicio y número de personas atendidas de oficio o a instancia de la entidad, respetando en todo caso las disponibilidades presupuestarias.

- Será causa de resolución del presente concierto, además de las señaladas en el artículo 8 de la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario, el incumplimiento o pérdida de las características, condiciones y requisitos establecidos en los documentos incluidos en el presente concierto.

NOVENA.- Régimen de contratación parcial de las actuaciones objeto del acuerdo.

Queda prohibida la cesión, total o parcial, de los servicios objeto del acuerdo, excepto cuando la entidad sea declarada en concurso de acreedores con autorización expresa y previa de la Administración Pública, que adoptará las medidas precisas para garantizar la continuidad y calidad del servicio.

La entidad concertada, previa comunicación fehaciente a la Administración Pública, podrá contratar con terceros la realización parcial de la prestación, que no alterará en modo alguno la responsabilidad directa de la entidad, podrá alcanzar un porcentaje máximo del 45 por 100 del importe del acuerdo, atendiendo a la naturaleza del servicio y los objetivos del acuerdo. Los subcontratistas no tendrán en ningún caso acción directa frente a la Administración pública por las obligaciones contraídas con ellos por la entidad como consecuencia de la

ejecución del acuerdo o los contratos.

El incumplimiento del régimen de contratación será causa de resolución del acuerdo.

DECIMA.- Plan de igualdad

La entidad deberá elaborar un plan de igualdad en relación con los trabajadores y colaboradores de la misma que van a ejecutar el acuerdo, con indicadores de evaluación de impacto.

DECIMOPRIMERA.- Otras Obligaciones de la entidad

Toda la documentación generada por la entidad en la gestión de los servicios objeto del acuerdo, una vez terminada su vigencia, pasará a ser propiedad de la Entidad Pública.

Cumplimiento de la Ley de Transparencia: Las entidades con acuerdos de acción concertada, respecto de la información relativa a las actividades directamente relacionadas con la actividad concertada, deberán regirse en su actuación por el principio de transparencia, siéndoles de aplicación las obligaciones previstas en el título II de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana, tanto en materia de publicidad activa como del derecho de acceso a la información pública.

Asimismo, deberán suministrar al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, y en un plazo de quince días desde la formalización del concierto, toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia establecidas en el Título II de la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana. Una vez transcurrido el plazo sin que el mismo hubiera sido atendido, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá acordar, previo apercibimiento y audiencia al interesado, la imposición de multas coercitivas, reiteradas por período de quince días hasta el cumplimiento.

Vinculación de la entidad concertada: Todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento del centro y servicio concertado deberán editarse indicando en el papel su vinculación al Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

Por otra parte, cuando las Entidades concertadas elaboren alguna publicación o participen con ponencias y comunicaciones en Seminarios, Congresos o Jornadas, en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el marco del presente Acuerdo de Acción Concertada, habrá de solicitarse la oportuna autorización al IASS, así como reseñar de un modo claro, visible y específico la vinculación del centro y de su equipo con el IASS.

Asimismo, en todo caso y a estos efectos de señalización e indicación de la vinculación, las Entidades que suscriban el presente Acuerdo de Acción Concertada deberán seguir las instrucciones e indicaciones que se establezcan desde el IASS y hacerse cargo de los costes de adquisición, colocación y reposición de los carteles o placas institucionales de señalización que se indiquen.

DUODÉCIMA.- Facultades de Supervisión.

1. El Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá inspeccionar al personal y sus trabajos en todo lo que se refiere el acuerdo y comprobar el servicio realizado cuando lo estime necesario, suscribiendo un acta en el momento de la inspección en la que se señalen las anomalías observadas y que firmará la persona designada por este organismo y el representante de la entidad.
2. La entidad, en la ejecución del acuerdo y sin perjuicio de su autonomía de gestión, ajustará su funcionamiento a las directrices y normas de carácter general, que dicte el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, en orden a la efectiva coordinación de los recursos y servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.

DECIMOTERCERA.- Comisión de seguimiento

Dentro del mes siguiente a la formalización del acuerdo de acción concertada, la Dirección Gerencia del IASS nombrará a la Comisión de Seguimiento de los servicios de acción concertados de la que formarán parte los representantes del órgano de concertación que se designen, en un máximo de tres. En su composición inicial la Dirección Gerencia podrá nombrar un funcionario con categoría de Administrador Superior que asesorará las decisiones y actuará en las mismas en calidad de secretario. Formarán parte de esta Comisión de Seguimiento el o los representantes, en un máximo de dos, de la entidad o entidades adjudicataria que éstas designen.

La Comisión de Seguimiento elevará informe propuesta relativa a la continuidad del Servicio, mejoras propuestas en la gestión, posibles incumplimientos y sobre la conveniencia de la prórroga, así como podrá proponer las modificaciones necesarias por circunstancias sobrevenidas. Asimismo, dicha Comisión hará propuestas sobre la interpretación de las previsiones contenidas en la presente orden al Órgano de concertación en aquellas situaciones en que existiese conflicto en la interpretación y sobre las cuestiones expresamente encomendadas en la presente disposición. La Comisión de Seguimiento podrá solicitar la información y recabar los informes técnicos que precise para poder llevar a cabo su función.

Además de la reunión anual ordinaria, la Comisión de Seguimiento se reunirá de forma extraordinaria a petición de cualquiera de sus miembros siempre que se produzcan situaciones que requieran de su informe.

Las actas de la Comisión de Seguimiento formarán parte del expediente de concertación.

Anualmente, durante los dos primeros meses del año, la entidad o entidades concertadas deberán presentar ante el Instituto Aragonés de Servicios Sociales una memoria anual donde consten los indicadores de gestión de los procesos técnicos, así como el balance de ingresos y gastos detallados. Dicha memoria formará parte de los documentos informativos para la propuesta relativa a la continuidad del Servicio que deberá emitir la Comisión de Seguimiento anualmente.

DECIMOCUARTA.- Incompatibilidades y jurisdicción competente

El presente Acuerdo de Acción Concertada es incompatible con cualquier subvención o ayuda económica de cualquier Administración Pública para la financiación de los servicios y prestaciones que constituyen el objeto del concierto.

La Jurisdicción Contencioso-administrativa es la competente para resolver las cuestiones litigiosas relativas a la formalización de este concierto y también las surgidas entre las partes sobre la interpretación, la modificación, el cumplimiento, los efectos y la extinción.

DECIMOQUINTA.- Aplicación supletoria

En todo lo no previsto en este acuerdo, serán de aplicación supletoriamente, para resolver las lagunas y dudas que puedan presentarse, la Orden CDS/2029/2018, de 27 de noviembre, y los preceptos de la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario y demás disposiciones de aplicación.

Para la debida constancia de lo convenido, se firma el presente acuerdo por triplicado ejemplar en el lugar y fecha al principio mencionados.

 <p>LA CONSEJERA DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES</p> <p>Consta la firma</p> <p>Fdo.: D^a María Victoria Broto Cosculluela</p>	<p>YMCA</p> <p>Consta la firma </p> <p>C/ reaço Carbuñaj 2, local - 50009 Zaragoza Tel. 976 56 81/30 Fax 91 205 33 08 C.I.F.: G 28659308</p> <p>Fdo: D^a Belén Portolés Bardavío</p>
---	---