

CONCIERTO CON LA ENTIDAD FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN PARA MENORES EXTRANJEROS NO ACOMPAÑADOS BAJO PROTECCIÓN DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE SERVICIOS SOCIALES: UNIDAD CONCERTADA 7: SERVICIO DE INTERMEDIACION PARA LA DOCUMENTACIÓN DE LOS MENORES EXTRANJEROS NO ACOMPAÑADOS.

En Zaragoza, a 11 DIC. 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. _____ mayor de edad, con DNI n^o _____ actuando en representación de FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM con C.I.F. n^o G50399062.

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/1170/2019, de 5 de septiembre se convocó procedimiento para el establecimiento de acuerdos de acción concertada para la prestación de Servicios de atención para menores extranjeros no acompañados bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

III. El concierto para la prestación de Servicios de atención para menores extranjeros no acompañados bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, se ha efectuado con cargo a la aplicación presupuestaria 53CAD/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 29 de noviembre de 2019 se autoriza la celebración de un concierto social para la prestación de Servicios de atención para menores extranjeros no acompañados bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales con la entidad Fundación Federico Ozanam para la Unidad Concertada 7: Servicio de intermediación para la documentación de los menores extranjeros no acompañados.

CLÁUSULAS DE LOS ACUERDOS

PRIMERA.- Objeto.

1.- La entidad **FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM** (en adelante la entidad) se compromete a realizar la prestación de Servicios de Intermediación para la documentación de los Menores Extranjeros no Acompañados bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales que puedan facilitar su plena integración personal, social, educativa y laboral en la sociedad aragonesa y la regularización en nuestro país.

Para ello, la entidad se compromete a tener a disposición del Instituto Aragonés de servicios Sociales, durante el periodo de vigencia del concierto, el servicio de intermediación en los procesos de documentación de los niños/as migrantes no acompañados en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón, con el fin de que el Instituto Aragonés de Servicios Sociales pueda garantizar que éstos obtengan su documentación para poder solicitar el permiso de residencia en los plazos establecidos por la Ley de Extranjería.

2.- Los importes de los módulos económicos quedan fijados en la Orden CDS/764/2019, de 10 de junio, por la que se establece el precio de los servicios de atención para menores extranjeros no acompañados bajo protección del IASS:

SERVICIO	PRECIO FIJO MENSUAL
Servicio para el apoyo a la inclusión social. Servicio de intermediación para la documentación de los menores extranjeros no acompañados	10.000 €/mes

3.- La documentación del Acuerdo está compuesta por el presente documento, la Orden CDS/CDS/1170/2019, de 5 de septiembre, por la que se convocó procedimiento para el establecimiento de acuerdos de acción concertada para la prestación de Servicios de atención para menores extranjeros no acompañados bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, la Orden CDS/764/2019, de 10 de junio, por la que se establece el precio de los servicios de atención para menores extranjeros no acompañados bajo protección del IASS, el proyecto de gestión y la oferta de plazas y dispositivos presentados por la Entidad.

SEGUNDA.- Plazo de vigencia y prórrogas

1. El plazo de vigencia se extiende desde la fecha de formalización de los Acuerdos del Concierto hasta el 31 de diciembre de 2019, pudiéndose formalizar sucesivas prórrogas por años naturales en función de las necesidades que existan en cada momento hasta completar un periodo de vigencia total del concierto de dos 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. Destinatarios del Servicio de Servicio de Intermediación para la documentación de los menores extranjeros no acompañados

Destinada a menores extranjeros no acompañados en situación de guarda o tutela y con necesidades de documentación que residen en nuestra Comunidad Autónoma

2.- El servicio a prestar consistirá en:

La prestación del servicio de intermediación en los procesos de documentación de los niños/as migrantes no acompañados, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón, con el fin de que el Instituto Aragonés de Servicios Sociales pueda garantizar que los niños/as migrantes bajo protección obtengan su documentación para poder solicitar el permiso de residencia en los plazos establecidos por la Ley de extranjería.

3.- Para este fin la Entidad concertada deberá:

- a) Llevar a cabo un Proyecto de Gestión documental en el marco de los Planes Educativos Individuales de los menores (P.E.I.)
- b) Desarrollar y ejecutar los programas de atención, gestión y acompañamiento de los menores atendidos

4.- Dispositivos y gestión de la atención

4.1- Características de los espacios adecuados a la gestión del servicio.

Se precisa que la entidad cuente con instalación/local que albergue:

- Servicio de documentación para menores y jóvenes extranjeros.
- Asesoría legal sobre procesos de regularización de inmigrantes. Con salas adecuadas para la atención individual de cada joven y para charlas informativas de grupo.

4.2. Actividades a desarrollar por el Servicio de Intermediación:

- Información y asesoramiento a menores y profesionales en los procesos de documentación.
- Análisis de documentación previa
- Contactos consulares
- Acompañamiento a los menores durante la tramitación en los diferentes organismos implicados.
- Garantizar que los documentos de solicitud de la documentación y los distintos permisos, inclusive los de residencia y trabajo, sean adecuadamente completados.
- Cubrir el gasto derivado del proceso de documentación según se establece en las obligaciones de la entidad
- Colaborar con la entidad pública en el proceso final de documentación nacional.
- Coordinarse con las Subdirecciones de Protección y Tutela y el Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia.

4.3. Ingreso y relación con la Entidad Pública

En el Servicio de intermediación de la documentación, la Entidad Pública solicitará al Servicio de Intermediación de Documentación mediante escrito de derivación de la Subdirección Provincial correspondiente que incluirá acta de entrega de la documentación inicial. Dicha derivación se comunicará a los guardadores legales del niño/a (responsable de la unidad convivencial donde reside) que deberán coordinarse con el Servicio de intermediación durante todo el proceso. La entidad concertada facilitará mensualmente a las unidades responsables del seguimiento de la entidad pública un estado de la tramitación de los expedientes de documentación iniciados.

5.- 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.

5.1.- 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.

La entidad deberá tener una titularidad jurídica sobre el inmueble que resulte suficiente para el cumplimiento del objeto de este concierto (propiedad, arrendamiento, usufructo...) durante todo el tiempo de duración del mismo.

La entidad deberá contar con un espacio-local que reúna los requisitos técnicos establecidos en el Anexo 1 de la convocatoria sobre condiciones técnicas de los servicios a concertar y en los presentes acuerdos de acción concertada.

5.2.- Medios personales

Contará al menos con tres profesionales a jornada completa, de los cuales uno de ellos tendrá la titulación y experiencia necesaria como asesor jurídico de documentación de extranjeros y dos serán técnicos con titulación mínima de diplomado y experiencia en tramitación de documentación de menores extranjeros.

La entidad incluirá además aquel otro personal que, de acuerdo con su proyecto, considere necesario para el mejor desarrollo de cada uno de los servicios, debiendo igualmente detallarse el personal que se pretende utilizar.

Describirá además el equipo técnico participante y su titulación cuya función principal esté relacionada con el control de calidad del servicio.

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.
- 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.

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.

Para aquellas disposiciones no contempladas en este pliego de prescripciones técnicas el adjudicatario viene obligado al cumplimiento del resto de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente.

6.- 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.

6.1.- Respetto al personal.

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

6.2. Respecto a la atención de los usuarios.

En todos los casos, tendrá la obligación de asegurar la atención de los usuarios en los términos que se indiquen en las condiciones técnicas y en la legislación vigente.

6.3. Respecto a los gastos que se generen.

Respecto a los gastos que genere la intermediación en la documentación, la entidad concertada asumirá:

1. Los gastos de traslados y movilidad en los procesos de acompañamientos a las oficinas consulares y organismos encargados de la tramitación de la documentación en base a las siguientes reglas:
 - a) Los gastos de traslados y movilidad, así como acompañamientos de la tramitación durante la minoría de edad corresponde a la entidad concertada
 - b) Los gastos de traslados y acompañamientos cuando el joven ha cumplido la mayoría de edad, siempre que el joven se mantenga en una prórroga de protección, corresponde a la entidad concertada.
2. Los gastos de tasas de tramitación en base a las siguientes reglas:
 - a) Siempre que se tramite documentación como menor los gastos de las tasas serán asumidos por la entidad concertada.
 - b) En el caso de tramitación de documentación al alcanzar la mayoría de edad, las tasas serán asumidas dentro del programa de transición a la vida independiente en el que esté incluido el joven, por parte de la entidad concertada encargada de su programa de transición y/o el joven en su caso.

6.4. Respecto a la documentación.

En caso de que la entidad concertada tenga establecido un sistema de archivo y expurgo de los expedientes, lo dará a conocer a la Dirección Provincial correspondiente. En cualquier caso, el servicio es responsable de la custodia de la documentación durante los procesos de intermediación y del secreto del contenido de los mismos, por lo que se establecerán criterios para su expurgo de común acuerdo con las Direcciones Provinciales.

6.5.- Respecto a los sistemas de control y evaluación permanente

La entidad concertada, por medio del director del servicio o persona en quien delegue, viene obligado a informar al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en el mismo día que se produzca, de cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida, a través del director del servicio, en el mismo día en que se produzca.

Evaluación técnica:

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales, a través de la Dirección Provincial correspondiente, realizará una evaluación permanente de los servicios prestados por la entidad concertada, a fin de comprobar el nivel de calidad de los mismos. Con tal fin la entidad concertada deberá remitir, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

Mensualmente:

Ante la Dirección Provincial correspondiente un cuadro de mando con los siguientes indicadores básicos de gestión:

- Número total de expedientes, con indicación del porcentaje de hombres y mujeres.
- Número de procesos finalizados y no finalizados, en este caso, con indicación de las causas por los que no se ha podido completar la tramitación.
- Número total y registro temporal de quejas de niños/as y/o profesionales.
- Ratio de personal global.
- Y cualesquiera otros que considere importantes en relación con su modelo de gestión.

- Ante el Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia de la Gerencia:

Anualmente: En relación con el último ejercicio vencido, y antes del 30 de junio del ejercicio siguiente:

- Memoria técnica del ejercicio finalizado, en relación con los indicadores básicos, de gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios, para lo cual el servicio ofertado por la entidad deberá contar con un método para medir el grado de satisfacción de los diversos grupos de interés implicados: usuarios, familiares, profesionales y entidades a las que se da servicio. Deberá existir, además, un protocolo y registro de quejas y sugerencias.

Evaluación económica.

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales realizará, asimismo, una evaluación de la explotación de los servicios prestados, a fin de comprobar su adecuación al proyecto adjudicado. Con tal fin la entidad concertada deberá remitir a la Dirección Provincial del IASS que corresponda, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

Mensualmente:

Con la factura por mensualidad vencida de los servicios prestados, se remitirá a la Dirección Provincial del IASS una relación detallada del estado de la tramitación de la documentación de los expedientes remitidos por cada Dirección provincial.

Anualmente:

Con relación al último ejercicio vencido, y antes del 31 de marzo del ejercicio siguiente:

- Memoria económica del ejercicio finalizado, que recogerá con nivel de detalle suficiente la cuenta de explotación del Servicio del ejercicio finalizado, su evolución y causas de las variaciones existentes entre ejercicios, criterios de imputación de gastos generales, así como cuantos aspectos se consideren necesarios resaltar para el mejor entendimiento de la situación patrimonial y financiera de la entidad.

- Informe de auditoría del ejercicio finalizado realizado por profesional independiente, siempre que la empresa o entidad tenga obligación legal de ser auditada. Tratándose de Fundaciones o de las entidades a que se refiere la Disposición Adicional Segunda de la Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones, este requisito sólo será exigible si concurren las condiciones establecidas en el artículo 25 de dicho texto legal.

- Memoria relativa a la gestión del personal del servicio, que deberá incluir listados del personal contratado al inicio y final del ejercicio en el que se especifiquen las categorías profesionales de cada uno de los trabajadores, así como la evolución de la plantilla a lo largo del ejercicio, así como de la formación ofertada y realizada.

- El Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá, en todo momento, solicitar a la entidad cuantos comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con la situación patrimonial de la institución, con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su repercusión en la prestación del servicio.

7.- Obligaciones de la entidad concertada

7.1. 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 incurren 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.

7.2.- 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

7.3.- 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

7.4.- 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 Anexo 2 de la Orden de convocatoria CDS/1170/2019 de 5 de septiembre.

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.

7.5. Otras obligaciones:

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

En el Servicio de intermediación de la documentación, la Entidad Pública solicitará al Servicio de Intermediación de Documentación mediante escrito de derivación de la Subdirección Provincial correspondiente que incluirá acta de entrega de la documentación inicial. Dicha derivación se comunicará a los guardadores legales del niño/a (responsable de la unidad convivencial donde reside) que deberán coordinarse con el Servicio de intermediación durante todo el proceso. La entidad concertada facilitará mensualmente a las unidades responsables del seguimiento de la entidad pública un estado de la tramitación de los expedientes de documentación iniciados.

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.

SÉPTIMA.- 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/764/2019, de 10 de junio, por la que se establece el precio de los servicios de atención para menores extranjeros no acompañados bajo protección del IASS.

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/1170/2019, de 5 de septiembre, 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, 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, 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>FUNDACIÓN FEDERICO OZANAM</p> <p>Consta la firma</p> <p>Fdo.: D. José María Lamana Cónsola</p>
---	--