



ORDEN CDS/1687/2022, de 10 de noviembre, por la que se convoca procedimiento para el establecimiento de acuerdos de acción concertada para la prestación del Servicio de Gestión Educativa y Residencial de la Casa de Acogida en Zaragoza para preadolescentes y adolescentes con necesidad de protección urgente.

La aprobación de la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios sociales de carácter social y sanitario en esta Comunidad Autónoma, otorgó mayor protagonismo a las entidades del tercer sector sin ánimo de lucro en la organización de la prestación de estos servicios, y modificó el régimen de concertación de servicios establecido en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

La acción concertada que regula la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, siguiendo la doctrina establecida por Tribunal de Justicia de la Unión Europea, en sentencias como la de 28 de enero de 2016, admite la colaboración con entidades sin ánimo de lucro autorizada por la legislación de los Estados miembros como instrumento para la consecución de los objetivos de solidaridad y de eficiencia presupuestaria, siempre que estas entidades, “no obtengan ningún beneficio de sus prestaciones, independientemente del reembolso de los costes variables, fijos y permanentes necesarios para prestarlas, ni proporcionen ningún beneficio a sus miembros”, limitando la retribución de dichas entidades al reintegro de costes y siempre en el marco del principio de eficiencia presupuestaria.

Acorde con la Directiva 2014/24/UE, de 26 de febrero, sobre contratación pública, que viene a reconocer expresamente en relación con los llamados “servicios a las personas”, como ciertos servicios sociales, sanitarios y educativos, que las Administraciones Públicas competentes por razón de la materia siguen teniendo libertad para prestar por sí mismas estos servicios o para organizar los servicios sociales de manera que no sea necesario celebrar contratos públicos, la citada Ley 11/2016, de 15 de diciembre, define en su artículo 3 los acuerdos de acción concertada como aquellos instrumentos organizativos de naturaleza no contractual a través de los cuales las Administraciones competentes podrán organizar la prestación de servicios a las personas, de carácter social o sanitario, cuya financiación, acceso y control sean de su competencia, de acuerdo con el procedimiento y requisitos previstos en la propia ley y en la normativa sectorial de aplicación.

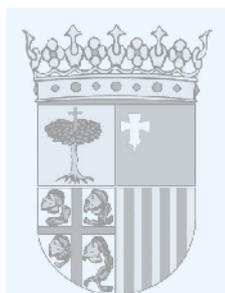
Tal y como se indica en la parte expositiva de la ley, los servicios sociales, por su propia naturaleza, tienen una dimensión transfronteriza limitada, debiendo establecerse un régimen específico para los contratos públicos relativos a tales servicios, teniendo en cuenta siempre la observancia de los principios fundamentales de transparencia e igualdad de trato. Lo cierto es que las prestaciones personales de carácter social podrán verse excepcionadas de las reglas propias de la concurrencia de un contrato típico de servicios, puesto que, considerando las circunstancias objetivas que pueden justificar la diferencia de trato entre empresas, y el interés general que persigue la actividad, abren la posibilidad de acudir a la adjudicación directa de los servicios. Ello supone, asimismo, la implicación de las entidades del tercer Sector en la prestación de servicios a las personas de carácter social, de conformidad con lo establecido en la Ley 43/2015, de 9 de octubre, del tercer sector de acción social.

Tal y como establece el artículo 25.2 de la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón, en su nueva redacción, podrán ser objeto de acción concertada: “La reserva y ocupación de plazas para su ocupación por los usuarios del sistema público de servicios sociales, cuyo acceso será autorizado por las administraciones públicas competentes conforme a los criterios establecidos conforme a esta Ley”.

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales, según su ley reguladora, la Ley 4/1996, de 22 de mayo, tiene como objetivo la coordinación funcional de las actividades de las instituciones públicas y privadas en materia de servicios sociales, mediante el establecimiento de convenios, conciertos o cualesquiera otras fórmulas de gestión compartida, que permita alcanzar el máximo rendimiento de los recursos disponibles.

Entre las competencias de este organismo, está la de garantizar a los menores y adolescentes que se encuentran en situación social desfavorable, una atención individualizada que asegure la cobertura de sus necesidades básicas, la convivencia en un entorno adecuado y una formación que les permita su autonomía y libertad personal, así como su integración social y laboral.

Para la atención de personas menores con medida protectora el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (en adelante, IASS) dispone de centros propios, centros concertados y centros colaboradores a través de acuerdo marco, que deben dar respuesta a la atención adecuada en el momento en que se detectan las necesidades de dichas personas menores, siendo ésta una condición indispensable para garantizar su adecuado desarrollo y el ejercicio pleno de su derecho de protección.



La entrada en vigor de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, y la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la Infancia y a la Adolescencia, ha potenciado la protección de la infancia y la adolescencia en todas sus facetas, incorporando la necesidad de ofrecer atención individualizada y de calidad en todas las situaciones de desprotección que requieran de la intervención de los poderes públicos.

A su vez, la Ley 12/2001, de 2 de julio, de Infancia y la Adolescencia de Aragón, establece la obligatoriedad de dotar al sistema de protección a la infancia de Aragón, de los recursos necesarios para garantizar la adecuada atención a los niños y niñas en situación de desprotección o en riesgo de padecerla.

Asimismo, los estándares de calidad de los centros residenciales promueven los modelos residenciales de atención en núcleos reducidos de menores que convivan en condiciones similares a las familiares.

Por otro lado, durante el año 2016 se realizó una Evaluación del Proyecto de Gestión Educativa de la Residencia Cesaraugusta (Centro de Observación y Acogida para menores de 6 a 18 años) concluyendo la inviabilidad a medio plazo del Proyecto de Gestión del Centro de Observación y Acogida Cesaraugusta que garantizara la adecuada atención a los niños y niñas con necesidades urgentes de protección. Asimismo, en dicha Evaluación se constató que las instalaciones no permitían transformar el modelo hacia unidades con número reducido de menores.

Ello implicó la necesidad y obligación del Servicio de Atención a la infancia de proponer un nuevo diseño y organización urgente de la atención residencial en nuestra Comunidad Autónoma para que pudieran llevarse a cabo las funciones de acogida, diversificando la atención en casas y hogares, atendiendo a criterios de edad, filiación y necesidades de los y las menores.

Por todo ello, se consideró oportuno establecer acuerdos de acción concertada con entidades sin ánimo de lucro para la prestación del Servicio de Gestión Educativa y Residencial de dos Casas de Acogida de Protección a la Infancia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en el ámbito territorial de Zaragoza, mediante Orden CDS/2187/2017, de 27 de diciembre.

Si bien en el momento en el que se suscribieron los acuerdos del concierto los servicios ofertados podían dar cobertura a las necesidades de atención de menores y adolescentes en su proceso de acogida, la evaluación de la ocupación realizada en el año 2022, indica que las necesidades de atención de los y las adolescentes requieren de un refuerzo en la estructuración de los recursos, sin que ello implique un cambio en el diseño de la acogida de la Comunidad Autónoma de Aragón.

En el momento actual, las características y necesidades de los niños, niñas y adolescentes (en adelante NNAA) que llegan al sistema de protección y que necesitan ingresar en centro de acogida, mayoritariamente requieren una atención de alta intensidad: profesionalizada, multidisciplinar, con ratios adecuadas, por equipos cuidados, formados, cohesionados y estables, en entornos adecuados (espaciosos, funcionales, confortables, acogedores, cálidos). La estabilidad de los Equipos, como base para posibilitar el establecimiento de relaciones vinculares y reparadoras, debería contemplarse siempre como un objetivo prioritario.

La vulnerabilidad de los NNAA hace necesario contar, para su adecuada atención, con espacios convivenciales estructurados pero flexibles, donde se les pueda ofrecer el acompañamiento y tutorización necesarios, mayores que los que habitualmente pueden necesitar los NNAA de sus mismas edades.

Ante la diversidad de perfiles y situaciones, se hace imprescindible que el Proyecto Educativo Individualizado, lo sea situando al NNA en el centro de la intervención, pudiendo participar activamente en su proceso; flexibilizando todas las estructuras de atención residencial, adecuándolas a sus necesidades cambiantes, siempre en aras de su superior interés.

Necesitan compensar los déficits que han adquirido en los diferentes ámbitos de desarrollo: afectivo, intelectual, social y de salud, convirtiendo el acogimiento residencial en una auténtica experiencia reparadora.

Tienen que ser entornos seguros, libres de violencia, donde el desarrollo integral de cada NNA sea el objetivo general por medio de un trabajo individualizado, diseñado y desarrollado para cada uno, posibilitando la reparación de sus daños y teniendo como fin último la incorporación del NNA a la sociedad como ciudadanos y ciudadanas corresponsables.

A la vista de todo ello, se considera oportuna una adecuación de los recursos existentes a las necesidades actuales de las personas menores de edad que precisan de una atención y acogida urgente al encontrarse en situación de grave desprotección.

Por otro lado, durante el año 2022 se ha llevado a cabo la Comisión de seguimiento de los acuerdos de acción concertada suscritos con la entidad social prestadora del servicio de aco-



gida en Zaragoza, manifestando ser conocedora de la complejidad de los casos derivados en los últimos años, lo que hace inviable el mantenimiento de los servicios con las condiciones actuales de los acuerdos de acción concertada.

Es por ello que se ha valorado la necesidad de no prorrogar los acuerdos de acción concertada suscritos para la provisión del servicio de gestión educativa y residencial de dos casas de acogida en Zaragoza, que prestan el servicio de alojamiento para menores en protección para observación y acogida de urgencia.

Por otro lado, ante las nuevas necesidades de atención detectadas en las personas menores y adolescentes bajo protección del IASS, se considera oportuno promover la gestión de servicios adecuados a las mismas mediante nuevos acuerdos de acción concertada, que contemplen una reducción del número de NNAA a atender en cada unidad y se refuerce la atención educativa en función de la ocupación y de las necesidades específicas que presenten los niños, niñas y adolescentes.

Los recursos de atención residencial responden a la medida de protección destinada a aquellos niños, niñas o adolescentes que no pueden permanecer en sus hogares, y mediante la cual se les proporciona un lugar de residencia y convivencia que cumpla con el cometido de una adecuada satisfacción de las necesidades de protección, educación y desarrollo.

Esta medida se fundamenta en tres características fundamentales:

- Su carácter educativo, en su sentido más integral, por medio de una intervención intensa e individualizada.

- Su carácter instrumental, ya que está supeditado al Plan de Intervención (Plan de Caso) definido por los Servicios de Protección que deberá contemplar su inclusión en un Programa de actuación, en función de la alternativa o finalidad estable y normalizada, a excepción de las actuaciones que se precisen de acogida, cuya instrumentación estará dirigida a determinar las medidas urgentes de protección más adecuadas a su situación.

- La temporalidad, adaptada a las necesidades y finalidades de los y las menores.

El respeto a los derechos de la persona menor de edad, la atención individualizada, la importancia de sus aspectos personales y afectivos, la consideración de los espacios físicos como elementos educativos y la aceptación incondicional de los principios democráticos y los derechos que se derivan constituyen elementos básicos en el diseño y desarrollo residencial.

Por todo cuanto antecede y en virtud de las competencias establecidas en el Decreto 24/2020, de 26 de febrero, del Gobierno de Aragón, de estructura orgánica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, dispongo:

Primero.— Convocar el procedimiento de acceso al concierto social para la prestación del servicio de gestión educativa y residencial de la Casa de Acogida en Zaragoza para preadolescentes y adolescentes con necesidad de protección urgente, con arreglo a lo establecido en la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación de servicio a las personas de servicios de carácter social y sanitario, la Orden CDS/124/2021, de 22 de febrero, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón, así como en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

Segundo.— Aprobar las condiciones técnicas de prestación del Servicio de gestión educativa y residencial de la Casa de Acogida en Zaragoza para preadolescentes y adolescentes con necesidad de protección urgente, que figuran en el anexo 1 y el procedimiento establecido en el anexo 2 de esta Orden.

Tercero.— Podrán acceder al concierto social previsto en la presente convocatoria las entidades privadas sin ánimo de lucro de iniciativa social que tengan plena capacidad de obrar, que no se encuentren incursas en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la Administración y que acrediten el cumplimiento de las condiciones técnicas establecidas en la presente convocatoria.

Las Entidades deberán contar con la acreditación y autorización para el desarrollo de las actividades objeto del presente Acuerdo de Acción Concertada debiendo estar comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad, que, conforme a sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios.

De acuerdo con lo establecido en la disposición adicional tercera 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 presente Acuerdo de Acción Concertada podrá realizarse a través de sociedades cooperativas calificadas como Entidades sin ánimo de lucro, conforme a lo establecido en la disposición adicional segunda del texto refundido de la Ley de Cooperativas de



Aragón, aprobado mediante Decreto Legislativo 2/2014, de 29 de agosto, del Gobierno de Aragón.

Cuarto.— El importe del concierto social asciende a un máximo de novecientos treinta y nueve mil cuatrocientos cincuenta y siete euros (939.457 €) y su duración será desde el 1 de enero de 2023 o la fecha de formalización de los Acuerdos del concierto hasta el 31 diciembre de 2023, 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 diez años. Es preciso tener en cuenta que el coste depende de una orden de precios que puede ser modificada durante el transcurso del concierto.

Quinto.— Contra la presente Orden, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer potestativamente recurso de reposición ante la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su publicación, de conformidad con los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o recurso contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”, ante la Sala de lo Contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, conforme a lo establecido en los artículos 10 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

Zaragoza, 10 de noviembre de 2022.

**La Consejera de Ciudadanía
y Derechos Sociales,
MARÍA VICTORIA BROTO COSCULLUELA**



Servicios Centrales

ANEXO 1

CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL SERVICIO DE GESTIÓN EDUCATIVA Y RESIDENCIAL DE LA CASA DE ACOGIDA EN ZARAGOZA PARA PREADOLESCENTES Y ADOLESCENTES CON NECESIDAD DE PROTECCIÓN URGENTE**Primera. – Objeto.**

El presente procedimiento tiene por objeto establecer acuerdos de acción concertada con entidades sin ánimo de lucro para la prestación del servicio de gestión educativa y residencial de una unidad de acogida para personas menores de edad entre los 13 y 18 años con necesidad de atención urgente por el tiempo estrictamente necesario para determinar las medidas de protección más adecuadas y bajo la guarda o tutela de la Entidad Pública de Protección. El servicio incluye dos espacios diferenciados de atención: la acogida de adolescentes cuyas necesidades están incluidas en el proyecto educativo de las Casas de Acogida, y la acogida mediante un programa de atención específica en unidad para adolescentes con necesidades especiales (trastornos de conducta diagnosticados o adolescentes con conductas compatibles con dicho trastorno, o adolescentes con rasgos compatibles con trastornos de salud mental con necesidad de acogida de emergencia sin necesidad todavía de hospitalización).

La atención a dichas personas menores de edad se realizará en dispositivos bajo la responsabilidad de entidades sin ánimo de lucro y formarán parte de la Red de Recursos de Protección a la Infancia, que tiene como finalidad dar una respuesta educativa integral a los niños, niñas y adolescentes bajo protección del Gobierno de Aragón, proporcionarles un contexto de protección, atención y educación integral con núcleos reducidos de personas que convivan en condiciones similares a las familiares.

Son recursos residenciales educativos de ámbito provincial o regional destinados a acoger y atender a menores de edad que se encuentren bajo la guarda o tutela del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, 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.

Los objetivos generales son:

- ✓ *Dispensar una acogida urgente e inmediata de aquellas personas menores de edad 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.*
- ✓ *Garantizar la escucha y participación de los niños/as protegidos en su proceso protector.*
- ✓ *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 y las residentes en relación con los diferentes ámbitos de desarrollo.*
- ✓ *Proporcionar apoyo personal, seguridad y afecto para favorecer sus procesos personales.*
- ✓ *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 su integración familiar y social.*
- ✓ *Facilitar y colaborar en el estudio y diagnóstico interdisciplinar de las actuaciones de protección más adecuadas a la situación de cada adolescente acogido o acogida.*

Los objetivos específicos:

- ✓ *Atender las necesidades médicas, para lo que se realizará un reconocimiento médico general, y facilitar atención médica que se precise.*



Servicios Centrales

- ✓ *Atender de manera inmediata las necesidades de alimentación, vestido e higiene y cuidados especiales que requiera.*
- ✓ *Conocer la adquisición de hábitos personales básicos.*
- ✓ *Comprender, asumir y dar respuesta a los procesos psicodinámicos de relación que se van a dar en los y las adolescentes, con los educadores y educadoras, las familias y la estructura organizativa.*
- ✓ *Detectar y conocer características personales, relaciones sociales y afectivas que posibiliten un mejor estudio y valoración diagnóstica.*
- ✓ *Escuchar a los y las adolescentes para comprender su realidad desde una atención individualizada y personalizada. Asegurar que participan en su proceso protector.*
- ✓ *Identificar el nivel de capacitación curricular e intereses lúdicos.*
- ✓ *Crear un clima de convivencia cálido y acogedor que proporcione afecto, seguridad y comprensión.*
- ✓ *Promover e incorporar en los y las adolescentes 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 posibiliten el estudio de las características y necesidades del adolescente.*
- ✓ *Favorecer y posibilitar atención puntual psicológica a aquellos adolescentes que lo necesiten por medio de los servicios normalizados del salud o propios del Servicio de Protección, trabajando en coordinación con éstos servicios.*
- ✓ *Priorizar las actuaciones educativas necesarias para preparar al adolescente de cara a su futura integración y/o reinserción familiar, acogimiento familiar o residencial.*
- ✓ *Respetar su individualidad, creencias e identidad cultural.*

Principios y criterios de actuación en la atención educativa

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 de la persona menor.

- ✓ *Primacía de este principio sobre cualquier otro legítimo.*
- ✓ *En caso de concurrir cualquier otro interés legítimo junto al interés superior de la persona menor deberán priorizarse las medidas que, respondiendo a este interés, respeten también los otros intereses legítimos presentes.*
- ✓ *Las decisiones y medidas adoptadas en su interés superior 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 de la persona 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 las personas menores atendidas, 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 y niñas como eje primordial.



Servicios Centrales

- ✓ 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 y niñas.
- ✓ 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 de edad.
- ✓ 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/a y su progresiva autonomía.

Participación de los niños/as 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 y niñas 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 niños/as acogidos 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 y niñas 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 NNAA 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



Servicios Centrales

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 NNAA.

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, por lo que todas las actuaciones que se realizan deben procurar interferir lo mínimo posible en la vida y entorno del niño/a, 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 unidades residenciales especializadas 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 del niño o niña.

Segunda. - Servicios a concertar.

1.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS A CONCERTAR

Las características de los servicios a concertar son los siguientes:

- Servicio de gestión educativa y residencial de la casa de acogida en Zaragoza para preadolescentes y adolescentes con necesidad de protección urgente.**
 - Destinada a 10 menores de edad en situación de guarda o tutela, con necesidad de acogida para garantizar su protección.
 - Destinada a 5 menores de edad que presenten necesidades especiales de atención educativa derivadas de sus características personales.
 - Los y las adolescentes tendrán edades comprendidas preferentemente entre 13 y 18 años, pudiendo modificarse este criterio en función de una valoración específica de su interés superior.
 - Serán atendidos las 24 horas del día durante todo el año.
- El servicio a prestar consistirá en:**
 - Una vivienda adecuada y equipada para la atención residencial de un máximo de 15 menores de edad en dos unidades diferenciadas según necesidad de atención, ubicada en la ciudad de Zaragoza.
 - La gestión educativa de los planes individuales de atención de las personas menores de edad que residen en la Casa.
- El modelo de intervención** se plantea con un equipo de profesionales flexible y permeable entre las dos unidades, adaptándose a las necesidades de atención en una u otra unidad. De modo que, en función del grupo de niños y niñas a atender, la organización es flexible y se modifica en torno al adolescente para responder a dichas necesidades.
Se trata de un modelo en el que la acogida no es estática, pudiendo pasar el o la adolescente de una unidad a otra dependiendo de su necesidad de especial atención.
- La Dirección de la Casa de Acogida** 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 y las adolescentes sean conforme al Proyecto Educativo del Centro elaborado por el Director/a de la Casa y debidamente autorizados.

2.- INGRESO Y RELACIÓN CON LA ENTIDAD PÚBLICA

El ingreso en la Casa se producirá siempre a través de los Servicios de Protección, bien desde sus unidades de Recepción y Gestión de Casos, bien desde la Unidad de Atención Continuada 24 horas, mediante resolución de



Servicios Centrales

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.

La entidad adjudicataria ejercerá sus funciones bajo la dependencia jerárquica de la Dirección de la Casa, 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.

El apoyo psicosocial que las personas menores de edad atendidas en la Casa puedan precisar será facilitado por la Entidad Pública competente en protección a la infancia y adolescencia de la que dependa el expediente de protección. Asimismo, la Entidad Pública proporcionará la orientación especializada que se precise, en su caso, al equipo de atención del centro sobre aspectos psicosociales en relación con la atención a necesidades individuales de los NNAA atendidos.

3.- DEBERES DE LA ENTIDAD CONCERTADA

La entidad concertada deberá:

- a) Llevar a cabo un Proyecto de Gestión educativa en el marco del Proyecto Educativo y Normas de Funcionamiento Interno y elaboración de los Planes Educativos Individuales de los y las menores de edad (P.E.I.)
- b) Desarrollar y ejecutar los programas de atención socioeducativa de las personas menores de edad atendidas.
- c) Conocer el Estatuto de la Guarda en Acogimiento Residencial.

El personal profesional destinado a la atención educativa y coordinadora deberá conocer:

- Los protocolos de actuación del Sistema de Protección a la Infancia. 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.
- Los protocolos de colaboración interinstitucional para la atención de los y las menores de edad derivados de sus necesidades especiales (sanitarias, escolares, etc).
- Asimismo, el personal profesional estará formado y tendrá conocimiento de los Protocolos establecidos en la Comunidad Autónoma de Aragón para la atención de situaciones específicas en las que puedan estar implicadas personas menores de edad, tanto de violencia de género, como víctimas de trata y mutilación genital femenina, prevención del suicidio en el ámbito escolar, prevención del bullying o acoso escolar, o cualquier otro que se establezca.

4.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS A CONCERTAR

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 de edad 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.



Servicios Centrales

- b) La edificación o estructura física se corresponderá con el de una vivienda unifamiliar aislada o pareada o adosada.
- 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.
- 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 las personas menores de edad.
- j) Las viviendas dispondrán de sistemas de climatización y acondicionamiento de aire que garanticen el confort térmico de las personas menores de edad 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 la Casa se desarrollará de conformidad con el Mapa de Procesos establecido en el Proyecto Educativo de Los Hogares y Casas de Acogida 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 las personas menores de edad acogidas.

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.

El centro debe tender a la gestión por procesos y protocolos:

Procesos.- Debe identificar y documentar los procesos asistenciales claves para prestar el servicio, así como los estratégicos y los generales o de apoyo.

Se define el proceso como un conjunto de actuaciones, decisiones, actividades y tareas que se producen de forma secuencial y ordenada para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los requisitos del cliente al que va dirigido.

- Son procesos clave u operativos: los de ingreso o acogida, de atención durante la estancia y de finalización del servicio.
- Son procesos de carácter general: de compras, de almacén, de hostelería, de contratación de personal, de facturación y de gestión de equipos e instalaciones.

Protocolos. - Procedimiento documentado que concreta los pasos a seguir para realizar una asistencia o tarea correctamente, con el objeto de que cada profesional sepa cómo actuar, con qué medios y con qué objeto, para lograr un resultado óptimo y mejorar la calidad de vida de las personas usuarias. Los Centros deberán disponer, como mínimo, de los siguientes protocolos correspondientes a los procesos más relevantes de la organización:

- Protocolo de acogida.
- Protocolos de apoyo a las necesidades básicas.



Servicios Centrales

- Protocolo de elaboración del Proyecto educativo individualizado durante la estancia.
- Protocolo de participación de la persona menor de edad.
- Protocolo de apoyo en la determinación de las medidas de protección.
- 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 coordinación con Salud Mental Infanto Juvenil (SMIJ).
- Protocolo de dinero de bolsillo e incentivos.
- Protocolo de acompañamiento de las personas menores de edad.
- Protocolo de comunicación de situaciones de violencia, o situaciones indeseables graves, regulados por las administraciones públicas y aplicados en el centro, así como de las personas responsables de este ámbito.
- Protocolos diferenciados de salida según la alternativa del menor o la menor.
- Protocolo de encuestas de opinión para menores y profesionales.
- Limpieza del centro y mantenimiento de instalaciones.
- Protocolo de gestión de quejas y sugerencias.

DOCUMENTACIÓN

I.- Relativa a la persona usuaria. Cada usuaria o usuario contará con un **Expediente individual** que incluirá, al menos, la documentación exigida por la normativa vigente – datos identificativos, historia sanitaria, e historia social – y la que a continuación se relaciona:

- Ficha inicial de recogida de datos.
- Plan general de actuación educativa.
- Plan de Observación.
- Registro acumulativo de observación y seguimiento.
- Informes Educativos de Observación, de evolución y finales.
- Historia médica y de salud.
- Historia formativa/escolar/laboral.
- Participación y opinión del adolescente en el proceso residencial y personal.

II.- Referida al Centro. El Centro deberá disponer en todo momento de la siguiente documentación, que estará a disposición de la persona usuaria y de sus familiares o representantes legales.

- Registro de quejas de las personas usuarias, donde consten las diligencias llevadas a cabo para su resolución y constancia de las fechas de su tramitación.
- Reglamento de Régimen Interno o, en su caso, plan de convivencia; que servirá para dar cauce a la convivencia diaria y a las relaciones entre las personas usuarias y el Centro, de acuerdo con lo dispuesto en este pliego y a la normativa vigente
- Autorizaciones administrativas del centro, que deberán exponerse en un lugar visible.

4.3. Programas socioeducativos específicos

Programa socioeducativo para preadolescentes y adolescentes con necesidades de atención educativa derivadas de sus características personales:

- Gestión socioeducativa de los procesos de atención educativa, que incluyan:
- Área de desarrollo social y familiar: participar y colaboración con el estudio de la situación familiar y



Servicios Centrales

- social del menor o la menor. Contactos. Relación entre hermanos, relación entre iguales.
- Área de desarrollo convivencial. Participación de la persona menor de edad 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 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 pro social: 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.
 - Área de intervención específica sobre conductas problemáticas: se actuará en diversas etapas atendiendo a la detección y diagnóstico de las conductas problema, intervención en la motivación, prevención de recaídas, acciones de apoyo socioeducativo acordes a las características de los y las menores. Empleando para ello los recursos y procedimientos sociosanitarios más acordes con las necesidades planteadas y en coordinación con el resto de programas de las Casas.
- Gestión de los procesos derivados de las necesidades específicas de la persona menor de edad
- Además de la intervención en las áreas descritas en el apartado anterior, se deberá establecer un proyecto individualizado de atención que contemple la coordinación con las instituciones sanitarias, educativas, familiares y sociales que sean precisas en virtud de las necesidades específicas de atención que presente la persona menor de edad.
 - La metodología de intervención debe ser flexible y centrada en las necesidades individuales de cada NNA, dando prioridad al bienestar de la persona menor y en el establecimiento de vínculos seguros y reparadores.

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, poniendo a disposición de la Casa los servicios abajo relacionados.

Mensualmente la entidad/es entregarán a la Dirección de la Casa 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.

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.

Servicio de comidas. La entidad suministrará 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 concertada ofertará 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 Casa efectuando el control y planificación



Servicios Centrales

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 las personas menores de edad, así como de la lencería común de la Casa. 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.

Servicio de mantenimiento. Deberán garantizar el mantenimiento preventivo en la totalidad de las instalaciones de la vivienda, así como la realización de las inspecciones periódicas que exija la normativa vigente en materia de seguridad industrial en aquellas instalaciones en las que sea preceptivo. Dentro del mantenimiento se incluyen los servicios de telefonía e informáticos, que deberán proveerse dentro de las instalaciones en tanto equipamientos básicos de las viviendas.

Atenderán el mantenimiento correctivo, y en todo caso estará obligada a atender las averías urgentes que surjan.

La vivienda será objeto de tratamiento de desinsectación, desratización y desinfección con la periodicidad que se requiera.

Además de todo lo expuesto, se cuidará de que las condiciones físicas, ambientales y decorativas de las instalaciones, no solo sean dignas, sino que fomenten el desarrollo del sentido estético, haciendo partícipes a los NNAA, tanto en la elección como del cuidado de los objetos, siempre que sea posible.

5.- RECURSOS HUMANOS Y CUALIFICACIÓN PROFESIONAL

Teniendo en cuenta la importancia de la personalización de la atención en la definición de la calidad de los servicios de atención a menores de edad y personas jóvenes ex tuteladas bajo la acción protectora del Gobierno de Aragón, la existencia de un personal de atención directa suficiente y con la titulación necesaria es considerada uno de los elementos básicos para la definición de la calidad del proyecto.

En cualquier caso, el personal de atención directa necesario para el desarrollo de estos servicios, que ha de ser aportado por la entidad, deberá ajustarse a la tipología de las personas usuarias y al tipo de servicios que se describen en el presente Pliego, debiendo por tanto el licitador especificar el personal que utilizará para el desarrollo de estos servicios y la titulación específica del personal de atención directa.

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.

La plantilla mínima de referencia del Centro podrá variar en función de los servicios que se contratan al exterior y de la organización del Centro. En todo caso, deberán cumplirse los ratios de personal y demás requisitos exigidos, en función de la tipología del centro según la normativa existente y la normativa que en el futuro la complemente o sustituya, igualmente con el plazo que se establezca para que la entidad adapte el centro a las nuevas exigencias.

En todos los casos, y cualquiera que sea el tipo de Centro y el número de plazas con que cuenta, tendrá la obligación de asegurar la atención de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en los términos indicados en estas condiciones técnicas mínimas de atención directa y en la legislación vigente.

Los centros contarán con personal suficiente de atención directa a las personas menores de edad y jóvenes, cumpliendo los requisitos del Título III sobre Clasificación profesional del IV Convenio Colectivo estatal de



Servicios Centrales

reforma juvenil y protección de menores, registrado y publicado por resolución de 4 de febrero de 2021, de la Dirección General de Trabajo.

El personal de las unidades concertadas, compuesto por un equipo multiprofesional, deberá estar en posesión de la titulación y cualificación profesional precisa para el desarrollo de sus funciones, establecidos en el citado IV Convenio, en el apartado 4 de Grupos profesionales y en el Anexo 1 sobre Competencias generales de los puestos de trabajo y cualificación de referencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones; sin perjuicio del voluntariado que pueda colaborar en determinadas actividades, así como contar con la experiencia profesional precisa para el desarrollo de sus funciones de asistencia, atención, cuidado, formación, y tramitación documental, en su caso, de las personas menores de edad y personas jóvenes acogidas.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 57.1 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, "Será requisito para el acceso y ejercicio de cualesquiera profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con personas menores de edad, el no haber sido condenado por sentencia firme por cualquier delito contra la libertad e indemnidad sexuales tipificados en el título VIII de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, así como por cualquier delito de trata de seres humanos tipificado en el título VII bis del Código Penal. A tal efecto, quien pretenda el acceso a tales profesiones, oficios o actividades deberá acreditar esta circunstancia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales".

Para aquellas disposiciones no contempladas en este pliego de prescripciones técnicas la entidad adjudicataria viene obligada al cumplimiento del resto de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente.

5.1. Elementos personales y materiales necesarios para la prestación del servicio

Como criterio general, se garantizará la **organización de turnos del personal**. Se asegurará la adecuada atención de las personas residentes y el correcto funcionamiento del centro las veinticuatro horas del día. En cualquier caso, el centro deberá disponer en todo momento de una persona que asuma la responsabilidad ante cualquier incidencia que se produzca, designada de forma expresa por la dirección del centro, en función de los turnos de personal.

La entidad concertada podrá hacer uso de una bolsa de horas equivalente a 3,5 profesionales de atención directa para la atención a una ocupación mayor de 8 residentes (9 a 15) y/o apoyo en la atención de necesidades especiales de las personas menores atendidas. Dicha bolsa se activará únicamente a petición motivada de la Dirección Pública de la Casa de Acogida, y siempre que se haya solicitado previamente por la entidad concertada.

Las entidades participantes en este Acuerdo de Concertación dispondrán de **los medios personales y materiales** necesarios para la prestación del servicio, en los términos siguientes:

Servicio de gestión educativa y residencial de la Casa de acogida en Zaragoza para preadolescentes y adolescentes con necesidad de protección urgente:

1. La entidad deberá contar con una vivienda que reúna los requisitos técnicos establecidos en el punto segundo del Anexo 1 sobre condiciones técnicas de los servicios a concertar, con capacidad para la atención de 15 personas menores de edad en dos unidades diferenciadas según necesidad de atención, ubicada en la ciudad de Zaragoza.
2. La entidad deberá contar con el siguiente personal:
 - PARA LA ATENCIÓN DE HASTA 8 MENORES DE EDAD: 15 profesionales de atención directa, de los cuales al menos 10 serán educadores sociales, 2 auxiliares de servicios generales y 0,25 de personal de mantenimiento.



Servicios Centrales

Personal de atención directa. Se garantizará la presencia de personal de atención directa tanto en horario diurno como nocturno:

Horario diurno: Se garantizará la atención flexible en base a la necesidad de activar una o dos unidades, garantizando la ratio de 1:1,25 en la atención directa; con presencia mínima de dos técnicos de atención directa por turno de los cuales deberá estar presente, al menos, un técnico con titulación de educador social en turno de mañana y tarde.

Horario nocturno: Un técnico mínimo con otro localizable, y dos siempre que se supere en 4 la ocupación del centro. En el caso de que se activen las dos unidades de atención, deberá haber presente un técnico mínimo en cada unidad sea cual sea la ocupación de la misma, y dos si se supera la ocupación de 4 en la unidad.

Profesionales de atención directa.-Se consideran de atención directa las personas profesionales responsables de la planificación de los cuidados de las personas usuarias y quienes directamente realizan las tareas y actividades para prestar la atención, dentro de los equipos socioeducativos y de apoyo socioeducativo según la definición dada por el IV Convenio Colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores, registrado y publicado por resolución de 4 de febrero de 2021, de la Dirección General de Trabajo.

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

La Dirección de la Casa deberá autorizar la organización horaria con los correspondientes turnos de trabajo del personal, previa propuesta del coordinador educativo de la entidad.

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

5.2. Subrogación de personal

En virtud de lo establecido en el art.34 del III Convenio Colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores, registrado y publicado por Resolución de 31 de octubre de 2018, así como en el artículo 34 del IV Convenio Colectivo Estatal registrado y publicado por Resolución de 4 de febrero de 2021 de la Dirección General de Trabajo (con entrada en vigor el 1 de enero de 2022), se contemplará la cláusula de subrogación del personal al objeto de garantizar y contribuir al principio de estabilidad en el empleo del personal.

A estos efectos, tal como señala la Orden CDS/124/2021, de 22 de febrero, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón, la entidad que viniese efectuando la prestación objeto de acción concertada y que tenga la condición de empleadora de los trabajadores afectados estará obligada a proporcionar la referida información a la Administración concertante, indicando, como mínimo, el número de profesionales, puesto de trabajo o funciones, antigüedad y salario mensual.

Tercera. - Funciones de la entidad o entidades concertadas.

1.- RESPECTO AL PERSONAL.

La entidad o entidades adjudicatarias deberán cumplir los siguientes puntos:

- Control de personal: Informará diariamente a la Dirección de la Casa, sobre la presencia de la plantilla, ausencias y sustituciones que realice.
- Los horarios y turnos deberán ser aprobados por la Dirección de la Casa. Cualquier modificación que se pueda proponer deberán ser comunicadas a la Dirección con tiempo suficiente.
- Determinarán el procedimiento para que, al comienzo de cada turno, los trabajadores y trabajadoras sean debidamente informados de las incidencias habidas en el turno anterior.
- En la distribución de turnos del personal de atención directa se procurará garantizar la presencia



Servicios Centrales

- de personal de ambos sexos.
- Garantizarán los periodos de descanso entre los diversos turnos de trabajo, en conformidad con la legislación vigente.
- Garantizarán la formación específica continuada para el personal de la Casa. La Dirección conocerá el Plan Anual de Formación de la Casa, así como el contenido detallado del mismo en el que deberán incluirse formación específica en materia de prevención de riesgos laborales.
- Deberán 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/es.
- La realización de prácticas profesionales, que en ningún caso formarán parte de la plantilla exigida, requerirá autorización de la Dirección de la Casa.

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

2.- RESPECTO A LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS.

El cumplimiento del Proyecto Educativo de la Casa corresponde a todos los trabajadores y trabajadoras, 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 de la Casa.
- La entidad concertada se compromete al cumplimiento del Reglamento de régimen interno/ Plan de Convivencia y aquellas disposiciones que emanen de la Dirección de la Casa o del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, realizando cuantos informes consideren necesarios para la valoración de la situación de desprotección del menor o de la menor, así como aquellos que le sean solicitados por la Dirección de la Casa.
- 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 o de la menor con relación a peticiones y sugerencias sobre el funcionamiento y organización de la Casa.
- Respecto a las actuaciones socio sanitarias serán garantizados los derechos de las personas menores de edad atendidas en la Casa de Acogida, 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 socio-educativos y terapéuticos serán por cuenta de la entidad concertada, incluidos los escolares o formativos.
- De forma específica cuando un menor o una menor requiera ingreso hospitalario deberá ser atendido por



Servicios Centrales

personal de la entidad/es concertada, preferiblemente profesionales de la Casa.

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

3.- RESPECTO A LA GESTION RESIDENCIAL:

Correrán a cargo de la entidad/es concertadas todos los gastos inherentes a la actividad cotidiana de la Casa, tales como electricidad, agua y vertidos, gas, impuestos, tasas, reparaciones, reposiciones y mantenimiento de equipamientos.

RESPECTO A LA ALIMENTACIÓN:

Preferentemente la organización del servicio de alimentación se realizará mediante el suministro y elaboración de comidas en la propia casa. No obstante, lo anterior, dada la especificidad de la atención inmediata en las Casa de Acogida, el servicio podrá prestarse, en las dos modalidades siguientes:

- A) Adquisición de comidas elaboradas en cocinas externas y transportadas a la Casa.
- B) Suministro y elaboración de comidas en la Casa. 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 Casa.

Asimismo, la entidad/es podrán optar por un modelo mixto que deberá notificar a la Dirección de la Casa para su aprobación.

La pensión alimenticia completa que se deberá suministrar estará compuesta por desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena, incluido guarniciones.

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 las Casa, 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 Casa, en la tercera semana de cada mes, los menús del mes siguiente con su distribución nutricional.



Servicios Centrales

La Dirección de la Casa 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 Casa, 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 Casa.

Correrá a cargo de la entidad/es concertadas el material necesario para llevar a cabo el servicio.

RESPECTO AL MANTENIMIENTO

Deberán coordinar, previa autorización de la Dirección de la Casa, la actuación de los servicios externos a las mismas, seguir los planes de mantenimiento preventivo, llevando el control de instalaciones, contando para ello con los medios y materiales existentes en la Casa, así como el material necesario que correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

Realizarán el mantenimiento de la totalidad de las instalaciones de la Casa (electricidad, seguridad, acondicionamiento de aire...) así como reparaciones y sustituciones de elementos de cerrajería, carpintería metálica, saneamiento y albañilería, entre otros.

Activarán los servicios del Seguro de la Vivienda para la reparación o sustitución de equipamientos e instalaciones. Atenderá las averías urgentes.

Así mismo, realizarán los trabajos de mantenimiento y conservación de las zonas ajardinadas, si los hubiere, así como de los servicios informáticos y de reproducción (fotocopiadoras) y de la gestión de residuos y destrucción de documentación sensible.

Las entidad o entidades concertadas están obligadas a que la Casa disponga, 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 contrato, quedando incluida la reparación de los bienes inmuebles y/o la reposición de los muebles debidas al agotamiento de su vida útil y quedando excluida las reparaciones de los defectos estructurales.

La entidad/es en el desarrollo de sus actuaciones se hará cargo de las inspecciones técnicas que correspondan durante el tiempo de vigencia del concierto.

4.- RESPECTO A LAS NECESIDADES DE ATENCIÓN DE LAS PERSONAS MENORES DE EDAD

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



Servicios Centrales

La entidad concertada deberá:

- a) Acoger a la persona menor de edad dando una respuesta inmediata y cubriendo sus necesidades básicas en cuanto a alimentación, vestido, salud, afecto, educación, compañía y traslado, así como cualquier otra necesidad que presente para el desarrollo armónico de su personalidad, elaborando para tal fin un Plan Individualizado de Atención.
- b) Al ingreso en el centro, informar por escrito a las personas menores de edad y jóvenes sobre sus derechos y deberes, las normas de funcionamiento del centro, las cuestiones de organización general, el régimen educativo, el régimen disciplinario y los medios para formular peticiones, quejas y recursos. Dicha información se transmitirá de forma que se garantice su comprensión en atención a la edad y a las circunstancias de la persona menor de edad.
- c) Establecer modelos de convivencia normalizados, integrados y participativos favorecedores de la posterior adaptación social y familiar, buscando los recursos más adecuados a cada menor de edad o joven disponibles en la comunidad, potenciando el trabajo en red.
- d) Garantizar el derecho a la intimidad de las personas menores de edad y jóvenes y el secreto de los informes y actuaciones, de conformidad con la legislación vigente. Prestará especial atención respecto al almacenamiento, custodia y gestión de los archivos que contengan información sobre dichas personas. En lo relativo al Registro de Incidencias, los centros deberán respetar las medidas de seguridad de nivel medio establecidas en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- e) Actuar en estrecha colaboración con el personal profesional del Área de Atención a la Infancia y Adolescencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, apoyando la alternativa propuesta por el Servicio y las medidas de protección más adecuadas a cada caso.
- f) Elaborar informes pormenorizados de cada menor de edad y joven, cuando corresponda y, en todo caso, siempre que sean requeridos por el Servicio de Atención a la Infancia.
- g) Proponer medidas educativas, de formación y laborales adecuadas a cada menor de edad y joven, en colaboración con la persona que tenga atribuida la coordinación del caso o con quien profesionalmente se encargue del mismo, así como buscar recursos de formación y laborales acordes con las capacidades de las personas menores de edad y jóvenes.
- h) Atender las demandas de la persona menor de edad y joven y canalizarlas hacia recursos normalizados.

Respecto a los gastos que genere la atención integral de las personas atendidas, de forma específica, la entidad concertada asumirá:

1. Gastos de alimentación.
2. Reposición de ropa y calzado del ajuar inicial con el que las personas menores de edad ingresen en el centro, así como de higiene personal.
Se garantizará que todos los menores tengan el siguiente equipamiento mínimo:
 - Dos unidades de calzado.
 - Un calzado doméstico- chanclas.
 - Tres conjuntos de ropa completa por temporada.
 - Tres pijamas de temporada.
 - Una chaqueta o prenda de abrigo de temporada.

Dada las características del ingreso de los menores en la Casa de Acogida, la persona menor de edad deberá contar con dicho equipamiento en un máximo de 72 horas.

3. Gastos farmacéuticos y sanitarios que no estén incluidos en el sistema público de Seguridad Social y sean necesarios para la persona menor de edad/joven. Aquéllos que por su cuantía o por su mayor frecuencia puedan ser considerados como extraordinarios, serán evaluados por la Dirección Provincial correspondiente, oída la entidad concertada, para determinar a quién corresponde el gasto.
4. El material escolar y actividades de ocio y tiempo libre correrán por cuenta de la entidad concertada, incluyendo los campamentos de verano, así como dinero de bolsillo de asignación semanal.



Servicios Centrales

5. Respecto a los gastos de traslados y movilidad, así como acompañamientos se atenderá a las siguientes reglas:
- a) Los gastos de traslados y movilidad, así como acompañamientos ordinarios y habituales de la vida diaria, correrán por cuenta de la entidad concertada.
 - b) Los gastos de traslados y acompañamientos no habituales que precise realizar la persona menor de edad:
 - b.1 Corresponderán a la entidad concertada cuando el centro esté ubicado en la Comunidad Autónoma de Aragón y el desplazamiento se realice con origen/destino a otra localidad aragonesa, siempre que no sean visitas familiares establecidas de forma ordinaria por la Entidad Pública. La Entidad Pública deberá proveer los gastos de traslado siempre que el NNAA deba trasladarse de forma periódica a otra provincia aragonesa para las visitas familiares.
 - b.2 Si se produjese la necesidad de trasladar a una persona menor de edad desde otra Comunidad Autónoma por ser localizada en la misma, los desplazamientos correrán a cargo de la Entidad Pública.

Durante el tiempo de estancia de las personas menores de edad/jóvenes en el centro el titular del mismo mantendrá un expediente personal (relativo a las áreas social, educativa, sanitaria y laboral) actualizado de cada una de ellas, en el que se contemple la evolución respecto a la consecución de objetivos de su Plan Individualizado, y una evaluación continua que permanecerá a disposición del personal técnico del Instituto Aragonés de Servicios Sociales. En dicho expediente obrarán también aquellos informes u otros documentos que se deriven de la actuación del personal técnico del centro. El acceso a este expediente por parte de terceras personas ajenas al personal del centro y al servicio de atención a la infancia durante la estancia de la persona menor de edad o con posterioridad a ésta, incluso cuando se trate del menor o de la menor que haya accedido a la mayoría de edad, requerirá autorización previa por parte de la Dirección Provincial correspondiente.

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 centro es responsable de la custodia de los expedientes y del secreto del contenido de los mismos, por lo que se establecerán criterios para su expurgo de común acuerdo con las Direcciones Provinciales.

5.- RESPECTO DE LOS SISTEMAS DE CONTROL Y EVALUACIÓN PERMANENTE

La entidad concertada, por medio de quien ostente la dirección del servicio o persona en quien delegue, viene obligada 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 en el mismo día en que se produzca.

a) 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:

Ante la Dirección Provincial correspondiente:

Mensualmente:

Un cuadro de mando con los siguientes indicadores básicos de gestión:

- Número total de residentes, con indicación del porcentaje de hombres y mujeres.



Servicios Centrales

- Número de altas o ingresos y bajas y sus causas.
- Número de expedientes disciplinarios.
- Número total y registro temporal de quejas de niños/as y/o profesionales.
- Ratio de personal de atención directa.
- 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: personas usuarias, familiares, profesionales y entidades a las que se da servicio. Deberá existir, además, un protocolo y registro de quejas y sugerencias.

b) 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 en Zaragoza, 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 de niños, niñas, adolescentes y jóvenes en situación de alta durante el mes, precisando el número de estancias de cada uno.

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.
- Las cantidades abonadas por la Administración por el servicio concertado deben justificarse anualmente mediante la aportación por parte de la entidad concertada de un informe de auditoría externa de sus cuentas en el que conste la aplicación de los fondos percibidos por parte de la entidad en concepto de abono derivado del acuerdo de acción concertada.
- 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 una de las personas trabajadoras, 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



Servicios Centrales

institución, con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su repercusión en la prestación del servicio.

Cuarta. - Obligaciones de la entidad concertada

Las Entidades concertadas están sujetas al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

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 terceras personas 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 de la persona representante de la Entidad, de que el personal profesional no incurre 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, entre ellos la correspondiente inscripción de la entidad en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales.
- 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.

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.

3. Obligaciones de carácter social:

- Establecer medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas adscritas a la ejecución del concierto, conforme establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- 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. Obligaciones con el personal que presta el servicio:

Serán a cuenta de la entidad concertada las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable



Servicios Centrales

establezcan en cuanto al personal que preste los servicios.

La falta de pago de los salarios al personal 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.

El personal que aporte o contrate la entidad concertada 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 su personal, aun 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.

Asimismo, 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.

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.

A fin de garantizar el derecho a la intimidad de las personas 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 las personas 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 al control de la Comisión de Seguimiento, pudiendo ser motivo de resolución del concierto.

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

La entidad concertada aportará declaración responsable de que todo el personal profesional y personal encargado de la atención de las personas menores cumplen con el requisito de contar con Certificación negativa del Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos establecido en el art.57 1 y 2 de la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de Protección Integral a la Infancia y Adolescencia frente a la Violencia.

Asimismo, las entidades, tal como establece el artículo 57.3 de la citada Ley Orgánica 8/2021, tienen prohibido dar ocupación en cualesquiera profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con personas menores de edad a quienes tengan antecedentes en el Registro Central de Delincuentes Sexuales y de Trata de Seres Humanos. La Administración podrá exigir la inmediata sustitución del personal empleado afectado de forma sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

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

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 Servicios Sociales.

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 apartado Segundo del Anexo 2.



Servicios Centrales

Quinta. - Necesidades de atención de las personas menores de edad y jóvenes.

La entidad concertada en unidades residenciales proveerá a las personas menores de edad y jóvenes que lo precisen, los recursos necesarios para la vida diaria: ropa, calzado, enseres domésticos, de limpieza y aseo, salud, desplazamientos, imagen personal, actividades escolares, extraescolares y de ocio, transporte y gastos de bolsillo.

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

Se garantizará que todas las personas menores de edad y jóvenes 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 las personas menores de edad y jóvenes 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.

En cumplimiento de lo regulado en la Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia, los centros en los que habitualmente residen personas menores de edad, en el momento de su ingreso, facilitarán a los niños, niñas y adolescentes toda la información que, en todo caso, deberá estar disponible en formatos accesibles, referente a los procedimientos de comunicación de situaciones de violencia regulados por las administraciones públicas y aplicados en el centro así como de las personas responsables en este ámbito. Igualmente, facilitarán desde el primer momento información sobre los medios electrónicos de comunicación, tales como las líneas telefónicas de ayuda a los niños, niñas y adolescentes. Los centros mantendrán permanentemente actualizada esta información en un lugar visible y accesible, adoptarán las medidas necesarias para asegurar que los niños, niñas y adolescentes puedan consultarla libremente en cualquier momento, permitiendo y facilitando el acceso a esos procedimientos de comunicación y a las líneas de ayuda existentes.

Sexta. - Prevención de riesgos laborales.

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.

Séptima. - Pago del servicio.

Los pagos se realizarán contra certificación por cada uno de los meses en base a las facturas presentadas por la entidad, con la conformidad de la Dirección Pública de la Casa o persona delegada, el cumplimiento de las tareas.

En cualquier caso, solo podrán facturarse a partir de la fecha y por el periodo en que efectivamente se hubiera prestado el servicio. Si el comienzo fuera posterior a la fecha inicial prevista se facturará mensualmente, según los criterios establecidos en el apartado cuarto del anexo 2 relativo a la financiación.

ANEXO 2**PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN****PRIMERO. - Ámbito subjetivo.**

La provisión del servicio se formalizará con entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro que realicen



Servicios Centrales

actividades en el ámbito de lo social, en conformidad con el artículo 4 de la Orden CDS/124/2021, de 22 de febrero, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón.

SEGUNDO. - Requisitos de las Entidades de iniciativa social.

- a) Haber cumplido el deber de comunicación previa o disponer de la autorización, acreditación o habilitación administrativa para el desarrollo de las actividades objeto de acuerdo de acción concertada, conforme a lo exigido por la normativa sectorial correspondiente.
- b) Hallarse inscrita como entidad en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de Aragón o equivalente de otra Comunidad Autónoma.
- c) Acreditar una experiencia mínima en la atención social de tres años a colectivos vulnerables.
- d) Acreditar la solvencia económica y financiera mediante declaración sobre el volumen anual de negocios de la entidad referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos por un importe superior a:

Servicio de gestión educativa y residencial de casa de acogida en Zaragoza para la observación y acogida de menores de edad con necesidad de protección urgente: Volumen anual de negocios de importe superior a 150.000 €.

- e) Disponer de una póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra la prestación de los servicios concertados, así como la derivada de la actuación de las personas usuarias del servicio, incluyendo los daños causados a terceras personas, al personal de la entidad y al mobiliario e instalaciones de la vivienda, con una cobertura de, al menos, 60.000 euros por siniestro.
- f) Acreditar la disposición de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la ejecución del concierto, de conformidad con lo establecido en el apartado siguiente.
- g) Acreditar la titularidad del centro o la disponibilidad por cualquier título jurídico válido por un periodo no inferior al de la vigencia del acuerdo de acción concertada, cuando el objeto de los acuerdos de acción concertada consista en la reserva y ocupación de plazas o en servicios que, de acuerdo con la normativa vigente, deban prestarse en un espacio físico determinado y conforme a la convocatoria.
- h) Acreditar que trabajadores adscritos a la prestación del servicio no han sido condenados por sentencia firme por delitos de violencia doméstica o de género, o maltrato a las personas mayores, delitos contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual o por delitos de terrorismo.
- i) Estar al corriente en el pago de las obligaciones tributarias con el Estado y la Comunidad Autónoma de Aragón, así como de seguridad social.

TERCERO. - Elementos personales y materiales necesarios para la prestación del servicio.

Las entidades participantes en este Acuerdo de Concertación dispondrán de los medios personales y materiales necesarios para la prestación del servicio, en los términos dispuestos en la condición técnica "SEGUNDA. - Servicios a concertar. Apartado 5.1. Elementos personales y materiales necesarios para la prestación del servicio", del Anexo 1 de esta Orden.

CUARTO. – Financiación.

1. El importe máximo del concierto social asciende a NOVECIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SISE EUROS (939.457,00 €) desde el 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2023, con cargo a



Servicios Centrales

la aplicación presupuestaria 53CBO G/3132/263002/91002.

2. El coste de los servicios está establecido por la Orden CDS/1468/2022, de 7 de octubre, por la que se modifica la Orden CDS/950/2022, de 24 de julio, por la que se establecen los precios de las plazas contratadas o concertadas por el IASS en ejercicio de sus competencias en materia de acción concertada, con la siguiente distribución:

Nº de plazas	Módulo mensual fijo (€/mes)	Módulo Atención personalizada (€/día/menor)	Bolsa de horas (€/año)	Precio máximo anual 2023 (€)
8	56.396,35	33,40		774.284,20
De 9 a 15 y/ o necesidades específicas de atención		33,40	79.835,80	165.172,80
Total coste máximo				939.457,00

3.- La entidad no adquiere ningún derecho frente al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, salvo el que se derive de las plazas que puedan resultarles adjudicadas por Resolución del Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en virtud del procedimiento de acceso al servicio y adjudicación de plazas establecidos en la Orden CDS/124/2021, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón, y en la presente Orden de convocatoria.

QUINTO. - Criterios de selección.

Servicio de gestión educativa y residencial de la Casa de acogida en Zaragoza para preadolescentes y adolescentes con necesidad de protección urgente

Primero. Adecuación del proyecto de gestión a los objetivos técnicos del servicio a prestar mediante el acogimiento residencial según el programa de intervención establecido por los Servicios de Protección- Hasta 40 puntos.

Este criterio valorará la Memoria DE ACTUACIÓN/PROYECTO en la que se detalle la propuesta de acuerdo con los siguientes subcriterios:

1º.- Medidas que la entidad prevé implementar para hacer efectivo el proceso de acogida del niño/a teniendo en cuenta sus especiales necesidades (necesidad de atención individualizada, acompañamientos, intervención en crisis, etc). 0 - 10 puntos

2º.- Protocolo para la elaboración de la Observación, Valoración y Preparación para la salida del menor de edad adecuado a programa de intervención asignado al niño/a, valorando especialmente las medidas de coordinación con los Servicios Especializados en los casos de necesidades específicas de los menores de edad acogidos. 0 – 10

3º.- Plan de actuación de coordinación con Dirección y Dirección Provincial 0-10 puntos,

4º.- Medidas que permitan la participación de la persona menor de edad en su proceso de acogida y observación, 0 – 10

Segundo. Incorporación de mejoras en materia laboral, así como la mejora de las exigencias mínimas en materia de igualdad y conciliación. Hasta 10 puntos según la siguiente distribución: (Para poder ser valorado se



Servicios Centrales

deberá acreditar mediante la documentación que permita constatar que efectivamente se reúnen los requisitos)

1º.- Porcentaje de personal eventual de plantilla inferior al 20%, 5 puntos

2º.- Existencia de programas de formación profesional o perspectiva de género, con planes de igualdad incorporados o con medidas de conciliación de la vida personal y laboral, hasta un máximo de 5 puntos, distribuidos de la siguiente forma:

- Existencia de dos programas: 2 puntos
- O existencia de 3 ó más programas: 5 puntos

Tercero. Trayectoria de la Entidad. Este criterio se valorará entre 0 y 10 puntos con el siguiente desglose:

- a) Implantación de la Entidad en la localidad o área geográfica en la que vaya a prestarse el servicio: Si la Entidad dispone en la localidad o área geográfica en la que haya de prestarse el servicio, de unidades residenciales y pisos acreditados para su prestación: 2 puntos.
- b) Por acreditar experiencia de la Entidad en la prestación de servicios de apoyo técnico a procesos de acogimiento residencial de menores, hasta un máximo de 8 puntos, distribuidos de la siguiente forma.
 - Experiencia acreditada en la gestión de servicios de acogimiento residencial de menores en programas de primera atención, acogida y valoración de más de 3 años: 3 puntos.
 - Experiencia acreditada en la gestión de servicios de acogimiento residencial de menores de edad de más de 6 años: 5 puntos

Estos criterios se acreditarán mediante declaración responsable de la Entidad solicitante, a la que se acompañará la documentación acreditativa pertinente (Certificados suscritos por la entidad, pública o privada, para la que han prestado los servicios).

Cuarto. Disponibilidad de Servicios adicionales en la atención a menores en situación de desprotección. Hasta 10 puntos, según la siguiente distribución:

- Servicios de apoyo escolar y académico. 2 puntos.
- Servicios de Integración social y laboral. 2 puntos.
- Servicios de apoyo e intervención familiar o programas específicos de parentalidad positiva o escuelas de padres y madres. 2 puntos.
- Servicios de ocio y tiempo libre, actividades de juventud, 2 puntos.
- Servicios de apoyo terapéutico o grupos de adolescentes, 2 puntos.

Se acreditará mediante declaración responsable.

Quinto. Aportación del proyecto en el que se detallen los mecanismos de participación de los menores de edad jóvenes en la evaluación de la prestación realizada por la entidad.

- Detalles de los mecanismos de participación en la evaluación de la prestación realizada por la entidad, 5 puntos.

SEXO. - Solicitudes.

1.-La convocatoria del presente Acuerdo de acción concertada se publicará en el Boletín oficial de Aragón y en el portal de Transparencia del Gobierno de Aragón.

Las entidades interesadas presentarán su solicitud y la documentación relacionada con la misma de forma



Servicios Centrales

electrónica en el plazo de quince días hábiles a contar desde el día siguiente al de la publicación de la presente convocatoria en el Boletín Oficial de Aragón, a través de los registros electrónicos de la Administración. Para ello, deberán disponer de cualquiera de los sistemas de firma electrónica habilitados, conforme a las disposiciones sobre firma electrónica aplicables en Aragón. La aplicación informática necesaria para dicha tramitación se halla disponible en la sede electrónica del Gobierno de Aragón, accesible en la url: <https://www.aragon.es/tramites/registro-electronico-general>.

En caso de imposibilidad material de tramitación electrónica de las solicitudes a través de la sede electrónica del Gobierno de Aragón, se podrán presentar conforme al artículo 16.4. a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, en los restantes registros electrónicos de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas, las Entidades que integran la Administración Local y el sector público institucional.

Cuando la solicitud no se presente en el registro electrónico del Gobierno de Aragón, la Entidad solicitante deberá justificar la fecha de la presentación en el Registro electrónico de otra administración y anunciar, el mismo día, la remisión de la solicitud mediante la dirección electrónica IASSContratacion@aragon.es, consignando el título completo del Acuerdo de acción concertada y nombre de la Entidad solicitante. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la solicitud si es recibida en los Servicios Centrales del IASS con posterioridad a la fecha de terminación del plazo señalado en el mismo.

2.-Las solicitudes deberán suscribirlas quienes ostenten la representación legal de la entidad, debiendo adjuntarse la documentación que acredite dicha representación si no se hubiese presentado con anterioridad.

3.-La presentación de la solicitud conllevará la autorización al órgano gestor para recabar los certificados ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria, la Tesorería General de la Seguridad Social y los órganos de la Administración tributaria de la Comunidad Autónoma de Aragón, con el fin de acreditar que el solicitante se encuentra al corriente de sus obligaciones tributarias y de la Seguridad Social.

SEPTIMO. – Documentación.

Quienes deseen participar en la presente convocatoria deberán acompañar a su solicitud:

- a) Un cuadro-resumen con todos los datos de identificación de la entidad interesada, incluyendo en todo caso un número de teléfono y una dirección de correo electrónico para la recepción de avisos de notificaciones electrónicas emitidas por el IASS.
- b) La documentación acreditativa de que cumple los requisitos establecidos en el apartado Segundo del Anexo 2 de la presente convocatoria:
 - 1- Índice relacionando la documentación presentada.
 - 2- Certificación acreditativa de contar con la inscripción como entidad en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de Aragón o equivalente de otra Comunidad Autónoma.
 - 3- Certificado de entidades públicas que acrediten 3 años de experiencia en la gestión de programas de atención social a colectivos vulnerables.
 - 4- Declaración del volumen anual de negocios de la entidad, referida únicamente al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos, junto con la copia de las cuentas que lo acrediten.
 - 5- Compromiso de suscripción de póliza de un de responsabilidad civil que cubra la prestación de los servicios concertados, así como la derivada de la actuación de los menores, incluyendo los daños causados por los menores a terceros, al personal de la entidad y al mobiliario e instalaciones de la vivienda, que garantice una cobertura de, al menos, 60.000 euros por siniestro.
 - 6- Declaración responsable de adscripción de medios materiales y personales necesarios para la gestión del servicio.
 - 7- Declaración responsable de que los profesionales cumplen el requisito establecido por la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, en relación con la certificación negativa de antecedentes de delitos sexuales.



Servicios Centrales

- 8- Declaración responsable de que el personal adscrito a la prestación del servicio no ha sido condenado por sentencia firme por delitos de violencia doméstica o de género, o maltrato a las personas mayores, delitos contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual o por delitos de terrorismo.
- c) Una memoria en la que se detalle el Proyecto de gestión donde se desarrolle la ejecución de las condiciones técnicas del servicio y especifique el número de profesionales, categorías y organización prevista, a realizar con un máximo de 30 folios a doble cara, en letra verdana 11 y 1,5 de interlineado. En el supuesto de que el proyecto presentado exceda del número máximo de folios mencionado, solo serán objeto de valoración por la Comisión los 30 primeros.
 - d) Memoria de instalaciones donde consten propuesta de ubicación, distribución y equipamientos. Si resultan adjudicatarios deberán acreditar la titularidad de la vivienda/piso o su disponibilidad por cualquier título jurídico válido por un periodo no inferior al de la vigencia del acuerdo de acción concertada.
 - e) Documentación justificativa para la valoración de los criterios de selección segundo a quinto.

OCTAVO. – Instrucción.

1. Corresponde al Instituto Aragonés de Servicios Sociales la instrucción de procedimiento, que verificará que las entidades han aportado la documentación exigida.
2. La Directora Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales nombrará una Comisión Técnica de Valoración como órgano colegiado que elevará informe con la propuesta de adjudicación una vez verificadas y valoradas las solicitudes según todos los extremos de esta convocatoria.
3. La Comisión Técnica de Valoración se instrumentará de conformidad con lo establecido en el artículo 13.3 de la Orden CDS/124/2021, de 22 de febrero, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón.
4. El órgano instructor, a través de la Comisión de Valoración, podrá solicitar a las personas interesadas cuantas aclaraciones y ampliaciones de información y documentos sean precisos para la adecuada resolución del procedimiento, y en general, realizar cuantas actuaciones considere necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos, en virtud de los cuales deba formularse la propuesta de resolución, Cuando la Comisión Técnica de Valoración aprecie defectos subsanables, dará un plazo de tres días hábiles a la entidad para que los corrija.
5. Asimismo la Comisión de Valoración podrá recabar los informes técnicos que precise en sus labores de instrucción.
6. La Comisión de Valoración hará público el resultado de sus deliberaciones a través a través del portal de transparencia del Gobierno de Aragón.

NOVENO. - Informe de la Comisión de Valoración

El informe de la Comisión de valoración se emitirá en un plazo máximo de un mes desde el inicio del procedimiento y se elevará a la Directora Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, quien emitirá la correspondiente propuesta de autorización para la celebración de los acuerdos de acción concertada. Si la propuesta de autorización se apartase de la valoración realizada por la comisión, deberá motivarse su decisión.

DÉCIMO. - Autorización de acuerdos de acción concertada

1. La Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales, vista la propuesta de autorización y previa fiscalización de la Intervención de la Diputación General de Aragón, emitirá orden de autorización para la formalización de los acuerdos de acción concertada que emana de esta convocatoria con la entidad o entidades seleccionadas.



Servicios Centrales

2. La orden de autorización, que en caso de ser denegatoria deberá ser motivada, se notificará a las personas interesadas.

3. Contra dicha orden, que pone fin a la vía administrativa, cabe interponer potestativamente recurso de reposición ante la Consejera de Ciudadanía y Derechos Sociales, en el plazo de un mes desde el día siguiente al de su publicación, de conformidad con los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o recurso contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente a su publicación en el Boletín oficial de Aragón, ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, conforme a lo establecido en los artículos 10 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

UNDÉCIMO. - Formalización del acuerdo de acción concertada.

Los acuerdos de acción concertada que se aprueben en al amparo de esta orden, se formalizarán en documento administrativo, en el que se harán constar los derechos y obligaciones recíprocos, las características del servicio concertado, los servicios objeto de concierto y demás circunstancias relativas al mismo, y en todo caso:

- a) El ámbito o cobertura territorial del servicio o prestación concertada.
- b) Plazo de vigencia y prórrogas, en su caso.
- b) La garantía de los derechos de las personas usuarias e información a la ciudadanía de sus derechos y deberes.
- c) Contenido de los servicios y delimitación de las prestaciones que constituyen el objeto del concierto, así como el régimen de acceso a los mismos.
- e) Estándares y parámetros de calidad exigibles.
- f) Procedimiento de facturación y documentación que debe aportarse para el abono de los servicios concertados.
- g) Causas de modificación, revisión y resolución, prórroga y renovación del acuerdo de acción concertada.
- h) Régimen de contratación parcial de las actuaciones concertadas, con las limitaciones establecidas en la ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación de servicios de carácter social y sanitario de Aragón.
- i) Elaboración y cumplimiento, a través de indicadores de evaluación de impacto, de un plan de igualdad en relación con el personal trabajador y colaborador de la entidad que van a ejecutar el acuerdo de acción concertada, en los términos establecidos en el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- j) Cualquier otro que se considere adecuado para la gestión del acuerdo de acción concertada.

DUODÉCIMO. - Seguimiento de ejecución del Servicio concertado.

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 concertados, de la que formarán parte representantes del órgano de responsable de la prestación del servicio que se designen, en un máximo de tres. El ejercicio de las funciones de secretaría de la Comisión, con voz y voto, corresponderá a quien haya sido designado/a vocal de entre el personal funcionario con titulación universitaria jurídica al servicio de la Dirección Gerencia del IASS. Asimismo, formarán parte de esta Comisión de Seguimiento el o los representantes, en un máximo de dos, de la entidad o entidades adjudicatarias 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 al órgano de responsable de la prestación del servicio sobre la interpretación de las previsiones



Servicios Centrales

contenidas en la presente Orden 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 o actuación. Las actas de la Comisión de Seguimiento formarán parte del expediente de concertación.

Anualmente, durante los primeros meses del año determinados en las condiciones técnicas mínimas, 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.

DECIMOTERCERO. - 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 citada Ley 8/2015, de 25 de marzo. Una vez transcurrido dicho plazo sin que el mismo hubiera sido atendido, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá acordar, previo apercibimiento y audiencia a la entidad, la imposición de multas coercitivas, reiteradas por período de quince días hasta el cumplimiento.

DECIMOCUARTO. - Gestión de la Calidad.

Al objeto de garantizar la calidad de los servicios concertados, las entidades concertadas implementarán sistemas de calidad para mejorar la satisfacción de las personas usuarias, 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 las personas usuarias 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 a la persona interesada, el IASS podrá disponer inspecciones o actuaciones relativas a la reclamación o queja recibida.

DECIMOQUINTO. - Vinculación de la entidad concertada.

Todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento del



Servicios Centrales

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.

DECIMOSEXTO. - Modificación de los Acuerdos de acción concertada.

Los Acuerdos de acción concertada que resulten de esta convocatoria se podrán modificar aumentando o disminuyendo el número de plazas si, por razones de interés público, dentro del plazo de vigencia del mismo, las necesidades reales de plazas incluidas en el objeto del concierto fueran superiores o inferiores a las inicialmente estimadas, debido a un aumento o descenso en la demanda de los servicios objeto del concierto.

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.

DECIMOSÉPTIMO. - Incompatibilidades y Jurisdicción competente.

Los Acuerdos de Acción Concertada que resulten de esta convocatoria son incompatibles 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 esto conciertos y también las surgidas entre las partes sobre la interpretación, la modificación, el cumplimiento, los efectos y la extinción.