



DEPARTAMENTO DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

ORDEN CDS/1947/2018, de 14 de noviembre, por la que se convoca el procedimiento para establecer acuerdos de acción concertada para la prestación del servicio de plazas para la atención residencial de niños/as en situación de desamparo o guarda.

Las Cortes de Aragón han aprobado 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, con el objetivo de otorgar mayor protagonismo en la organización de la prestación de estos servicios a las entidades del Tercer Sector sin ánimo de lucro, y se modifica 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 mismos estos servicios o organizar los servicios sociales de manera que no sea necesario celebrar contratos públicos, la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario, 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.

La adjudicación directa se configura así como la fórmula preferente de gestión solidaria, de colaboración entre la administración autonómica y entidades sin ánimo de lucro para la prestación de los servicios contenidos en el Catálogo de Servicios Sociales, como forma de provisión de las prestaciones del sistema Público de Servicios Sociales, mediante la fórmula de acuerdos de acción concertada a través de gestión directa con entidades de iniciativa 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 establecimiento de convenios, conciertos o cualesquiera otras fórmulas de gestión compartida, que permita alcanzar el máximo rendimiento de los recursos disponibles.

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales, garantiza a los menores y adolescentes que se encuentran en situación social desfavorable una atención individualizada que asegure sus



necesidades básicas, la convivencia en un entorno familiar adecuado y una formación que les permita su autonomía y libertad personal, así como su integración social y laboral.

El IASS dispone de Centros propios para la atención de menores en situación de guarda o tutela que, por una parte, son insuficientes para atender a la demanda que presenta el colectivo susceptible de ocuparlos, por otra parte, el Instituto no dispone de Centros o recursos propios, adecuados para los requerimientos asistenciales que un determinado número de menores, bajo su acción protectora precisan. Es por ello que en el año 2012 se formalizó un Acuerdo Marco de Gestión de servicio público, de plazas para la atención de menores bajo la acción protectora del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, durante un período de cuatro años, desde el 1 de enero de 2013 al 31 de diciembre de 2016.

Para la elaboración del mismo se contó con la experiencia obtenida en el funcionamiento de instrumentos de colaboración anteriores que sirvieron para establecer las bases para la elaboración de los preceptivos pliegos de un Acuerdo Marco, como figura jurídica elegida, así como del posterior desarrollo de la prestación del servicio.

Sin embargo, la figura de Acuerdo Marco no siempre ha dado respuesta ágil a las necesidades de tipo inmediato que presentan las situaciones de los menores de protección. La atención adecuada en el momento en que se detectan las necesidades de los menores es una condición imprescindible para garantizar el adecuado desarrollo de los menores y el ejercicio pleno de su derecho de protección, en aplicación de la Convención de Derechos del Niño y de los acuerdos internacionales que ha asumido el Estado Español. Se ha perdido eficacia ya que la rigidez del procedimiento administrativo, los plazos derivados de los mecanismos de contratación, los cierres de ejercicio, entre otras cuestiones han provocado que no podamos adaptarnos a la realidad particular de cada niño, niña y adolescente que precisaban nuestra atención. El esfuerzo de todos los mecanismos administrativos durante este tiempo para intentar dar respuesta ha sido ingente y ha requerido de una coordinación muy estrecha con un resultado no siempre exitoso, produciendo una insatisfacción general en el Sistema de Atención a la Infancia y la Adolescencia.

A pesar de contar con un nuevo modo de prestación de los Servicios de Atención Residencial a los menores en desprotección en Aragón, el análisis realizado de la situación actual de las plazas residenciales obliga a diferenciar aquellos centros que ofrecen servicios de atención residencial con programas educativos de acción educativa adaptados a los distintos itinerarios vinculados a los planes educativos individualizados, de aquellos centros que ofrecen una atención residencial específica a aquellos niños y niñas en situación de desprotección que, por distintos motivos, presentan una desorganización conductual que les impide adaptarse a los centros residenciales antes nombrados.

Así, las tipologías de atención de los itinerarios A: acción educativa, C: atención a la discapacidad, D: Mantenimiento del niños/a en su domicilio habitual y E: atención a maternaje, son considerados dentro de los Servicios a concertar por parte del IASS en tanto instrumento de colaboración con entidades sin ánimo de lucro para la gestión de servicios;

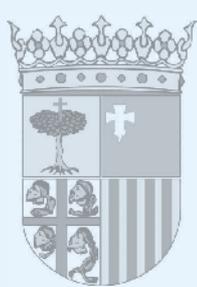
En la actualidad, la finalización del Acuerdo Marco a 31 de diciembre de 2018 obliga a un nuevo proceso de relación con entidades que permita continuar prestando la atención residencial que los niños y niñas bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales necesitan, en las tipologías A1, C1, D1 y E1.

Por todo cuanto antecede y en virtud de las competencias establecidas en el Decreto 316/2015, de 15 de diciembre, 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 plazas de atención residencial a niños/as en situación de desamparo o guarda con arreglo a lo establecido en la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario y la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

Segundo.— Aprobar las condiciones técnicas exigidas para la concertación del Servicio de plazas de atención residencial para niños y niñas en situación de desamparo o guarda que figuran en el anexo 1 y el procedimiento establecido en el anexo 2.

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 1.210.230,80 € y su duración será desde el 1 de enero de 2019 hasta 31 diciembre de 2022, pudiéndose formalizar sucesivas prórrogas por años naturales, condicionadas a la existencia de crédito adecuado y suficiente en los presupuestos correspondientes, hasta completar un periodo de vigencia total del concierto hasta 31 de diciembre de 2028.

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, 14 de noviembre de 2018.

**La Consejera de Ciudadanía
y Derechos Sociales,
M.^a VICTORIA BROTO COSCULLUELA**



Servicios Centrales

ANEXO 1

CONDICIONES TÉCNICAS MINIMAS PARA LA CONCERTACIÓN DEL SERVICIO DE PLAZAS DE ATENCIÓN RESIDENCIAL A NIÑOS/AS EN SITUACIÓN DE DESAMPARO O GUARDA**Primera. - Objeto**

El presente procedimiento tiene por objeto establecer acuerdos de acción concertada con entidades sin ánimo de lucro, para proporcionar la atención integral a las necesidades de los niños/as bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en los términos dictados por la ley 12/2001, de 2 de julio, de la Infancia y la Adolescencia en Aragón que establece en su art. 46 los instrumentos de la protección de menores y en su art. 66 regula el Acogimiento Residencial en centros, señalando que cada menor contará con un proyecto socioeducativo que persiga su pleno desarrollo físico, psicológico y social. Esta norma, en su art. 67, define los centros de protección de menores como los destinados al desarrollo integral de la personalidad de los mismos, acogiendo, cuidando y educando a los que por motivos de protección deban ser separados temporal o definitivamente de su núcleo familiar o entorno social.

La Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, en el apartado dieciséis del artículo primero, contempla, en relación con los menores en acogimiento residencial, las Entidades Públicas y los servicios y centros donde se encuentren deberán actuar conforme a los principios rectores de esta Ley, con pleno respeto a los derechos de los menores acogidos y debiendo cumplir las obligaciones básicas que en ésta se detallan.

El acogimiento residencial, por tanto, debe asumir la educación integral del niño, con especial atención a sus necesidades afectivas y de relación. Este acogimiento se reserva para casos de menores que deben ser separados de su familia por encontrarse en situación de grave desprotección, existiendo una elevada probabilidad de que los niños hayan sufrido graves privaciones y situaciones de maltrato, derivando en la existencia de una incidencia significativa de problemas conductuales, emocionales, de rendimiento académico y del desarrollo en general. Ante esta situación, existen tres áreas fundamentales que debemos trabajar con los menores ingresados en centros de protección como son la necesidad de seguridad ambiental, necesidad de tutorización y acompañamiento y necesidad de ayuda para compensar dificultades formativas.

La educación recibida y el nivel formativo a lo largo del desarrollo es uno de los mayores predictores de éxito de integración social y bienestar que el menor podrá alcanzar como adulto. Muchos de los menores que ingresan en los centros de acogimiento residencial arrastran dificultades en este ámbito y deben ser objeto de atención prioritaria. Los Proyectos de Intervención Individual deberán contemplar los objetivos, las acciones, estrategias y recursos para compensar las dificultades que el menor presente en este ámbito.

El presente procedimiento tiene por objeto seleccionar una serie de entidades titulares de centros con disponibilidad de plazas residenciales y asistenciales para menores en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón, y fuera de él, con el fin de que el Instituto Aragonés de Servicios Sociales disponga de una bolsa de plazas a las que derivar a aquellos menores que, en el ámbito de la Ley 12/2001 de la Infancia y la Adolescencia en Aragón, tengan señalado como recurso idóneo en su Plan Individualizado de Intervención, el ingreso en un centro de estas características.

Los objetivos generales son:

- ✓ Acoger, cuidar y educar a los menores que por motivos de protección deban ser separados temporal o definitivamente de su núcleo familiar o entorno social con la finalidad de favorecer y conseguir su integración familiar y social.
- ✓ Proporcionar un contexto seguro, protector y educativo, respondiendo a sus necesidades evolutivas de desarrollo.
- ✓ Observar, registrar y transmitir las verbalizaciones, conductas y comportamientos de los menores en



Servicios Centrales

- relación con los diferentes ámbitos de desarrollo.
- ✓ Proporcionar apoyo personal, seguridad y afecto para favorecer los procesos personales de los menores.
- ✓ Promover la adquisición de comportamientos socialmente adaptados, aprendizaje de pautas de conducta, adquisición de hábitos, cambio de actitudes y promoción de valores.
- ✓ Favorecer la integración formativa, social y laboral de los menores.
- ✓ Facilitar y colaborar en la intervención interdisciplinar de las actuaciones de protección más adecuadas a la situación de cada menor.

Los **objetivos específicos**:

- ✓ Atender a los menores en sus necesidades cotidianas de salud, alimentación, vestido, higiene, escolaridad y cuidados especiales que requiera.
- ✓ Comprender, asumir y dar respuesta a los procesos psicodinámicos de relación que se van a dar entre los menores, las familias, los educadores y la estructura organizativa.
- ✓ Detectar y conocer características personales, relaciones sociales y afectivas de los menores que posibiliten una mejor intervención y seguimiento de su programa individualizado.
- ✓ Escuchar a los menores para comprender su realidad desde una atención individualizada y personalizada. Asegurar que participen en su proceso protector.
- ✓ Crear un clima de convivencia cálido y acogedor que proporcione a los menores afecto, seguridad y comprensión.
- ✓ Promover e incorporar en los menores valores y aptitudes, aprendizaje de pautas de conducta, adquisición de hábitos y cambio de actitudes que le ayuden a conformar su personalidad.
- ✓ Realización y ejecución de registros de conducta que faciliten el desarrollo de su programa individualizado de atención.
- ✓ Realización, ejecución y control de programas específicos individualizados que permitan la consecución de los objetivos educativos e integradores de desarrollo de la personalidad y de aprendizaje.
- ✓ Realización de programas específicos dirigidos a menores con discapacidad que favorezcan su atención integral.
- ✓ Favorecer y posibilitar atención puntual psicológica a aquellos menores que lo necesiten por medio de los servicios normalizados del salud o propios del Servicio de Protección.
- ✓ Prestar apoyo terapéutico a menores y/o jóvenes que manifiesten problemas de adicción o de salud mental,
- ✓ Incorporar a los jóvenes a un modo de vida autónomo e integrado dentro de su comunidad.
- ✓ Proporcionar a los jóvenes habilidades, destrezas y contextos que les facilite una vida independiente y su participación en la comunidad.
- ✓ Priorizar las actuaciones educativas necesarias para preparar al menor de cara a su futura integración y/o reinserción familiar.
- ✓ Respetar su individualidad, creencias e identidad cultural.
- ✓ Favorecer procesos de maternidad responsable para las adolescentes embarazadas o con hijos a cargo.
- ✓ Desarrollo de la autonomía, emancipación personal y tránsito a la vida independiente a través de procesos de integración y normalización sociolaboral y participación comunitaria.

Segunda.- CONDICIONES MÍNIMAS TÉCNICAS

1.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR

TIPOLOGÍA	DESCRIPCIÓN	PRECIO/PLAZA/DÍA
A.1	Alojamiento de acción educativa	49,58 €
C.1.	Atención a menores con discapacidad	82,44€
D.1.	Tratamiento terapéutico	18,36€ / sesión
E.1.	Atención a menores embarazadas o con hijos	82,44€ /plaza/día/madre 49,58€ /plaza/día/hijo

Las distintas modalidades de atención residencial a concertar serán las siguientes:



Servicios Centrales

Tipología A.1 Servicio de alojamiento para menores en protección de acción educativa. Servicio que ofrece alojamiento en centro residencial para la acogida, guarda y educación de los niños y niñas. El servicio tiene carácter temporal y tiene la consideración de medida administrativa de guarda o tutela. Proporciona todas las atenciones necesarias para su correcto desarrollo y evolución.

Tipología C.1 Centro para la atención de menores con discapacidad. Servicio que ofrece alojamiento en centro residencial para la acogida, guarda y educación de niños y niñas con dificultades derivadas de algún tipo de discapacidad leve y moderada. El servicio tiene carácter temporal y tiene la consideración de medida administrativa de guarda o tutela. Proporciona todas las atenciones necesarias y adaptadas para favorecer su desarrollo y evolución.

Tipología D.1 Tratamiento terapéutico. Tratamiento especializado en régimen ambulatorio, de carácter psiquiátrico o bien de deshabitación a las drogas.

Tipología E1 Servicio para la atención de menores embarazadas o con hijos que aplique programas de maternaje.

2.- MEDIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las Entidades solicitantes de este Acuerdo de Acción Concertada deberán acreditar la disposición de los medios personales y recursos materiales establecidos en las presentes condiciones técnicas que garanticen el cumplimiento del servicio.

Para asegurar el adecuado desarrollo de las intervenciones, las Entidades que suscriban el presente Acuerdo de Acción Concertada deberán contar, al menos, con los medios personales y materiales mínimos que se detallan, los cuales, formarán parte de la propuesta presentada por las Entidades solicitantes y, por lo tanto, del concierto o conciertos que se formalicen con aquéllas. Por este motivo, deberán ser mantenidos por las Entidades concertadas durante todo el plazo de vigencia del concierto y cualquier variación respecto a ellos deberá ser comunicada y autorizada por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

2.1.- Medios materiales

Las entidades que se oferten para la prestación de los servicios deberán contar con las autorizaciones e inscripciones administrativas pertinentes o, en su caso, certificado del Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia que acredite el cumplimiento de los requisitos técnicos previstos en esta convocatoria.

En relación con los dispositivos residenciales estos tendrán forma de centro/pisos de convivencia con un máximo de trece plazas cada uno. Los centros han de contar con las condiciones de habitabilidad necesarias y estar integrados en entornos comunitarios y vecinales normalizados. Las Entidades se comprometerán a disponer de los centros necesarios para cubrir el total de plazas ofertadas.

En relación con la prestación de tratamiento terapéutico, las entidades deberán contar con espacios adecuados que garanticen la atención individual y, en su caso, grupal o familiar.

La entidad solicitante deberá tener una titularidad jurídica sobre el inmueble que resulte suficiente para el cumplimiento del objeto de este concierto (propiedad, arrendamiento, usufructo...) durante todo el tiempo de duración de este, razón por la cual no serán admisibles cesiones a precario.

2.2.- Medios personales

Teniendo en cuenta la importancia de la personalización de la atención en la definición de la calidad de los servicios de atención a menores 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



Servicios Centrales

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 licitante, deberá ajustarse a la tipología de usuario y al tipo de servicios que se describen en las presentes condiciones técnicas, debiendo por tanto la entidad 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 el adjudicatario 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 usuarios en los términos indicados en este pliego y en la legislación vigente.

Los centros contarán con personal suficiente de atención directa a los menores para cumplir las ratios que más adelante se señalan, destacando, entre otros, los siguientes perfiles profesionales:

EDUCADOR SOCIAL: Personas de atención directa a los usuarios. Están dedicados a la intervención en el proceso socioeducativo cotidiano, la observación, diseño de la intervención y evaluación. En consecuencia, el centro deberá contar con el personal educativo adecuado en cuanto a número, preparación técnica y características personales para responder a las exigencias del desarrollo del servicio y poder proporcionarlo de una manera competente y a tiempo. Es imprescindible que se hallen en posesión de Diplomatura Universitaria en Educación Social o el Grado en Educación Social o disponer de la habilitación para el ejercicio profesional otorgada por el Colegio Oficial correspondiente. Sus funciones, entre otras, serán:

- Conocer y seguir las directrices de los documentos internos de su entidad (Proyecto Educativo, Reglamento del Centro, etc).
- Velar por la adecuada cobertura de todas las necesidades básicas de los menores acogidos, sean éstas de carácter sanitario, emocional, educativo y/o de ocio y tiempo libre.
- Llevar a cabo la intervención conforme a las pautas del Plan de Intervención de Caso.
- Garantizar la aplicación de Programas Educativos Específicos que respondan a las necesidades de los usuarios.
- Asegurar la atención individualizada y la tutoría con los menores que le sean asignados, creando un clima de acercamiento con cada uno de ellos.
- Participar activamente de la coordinación del equipo educativo
- Mantener la relación y fomentar la coordinación con los agentes sociales y resto de profesionales relacionados con los menores atendidos.
- Aquellas otras que le correspondan en el marco de su profesión.

AUXILIAR EDUCATIVO: Personal de atención directa a los menores y, aún siendo una figura diferente a la del educador, formará parte del equipo educativo del centro, conociendo la realidad de las personas menores para comprender sus actuaciones y poder intervenir de la manera más adecuada. A nivel formativo, dispondrá de titulación en Formación Profesional como Técnico en Integración Social. En cuanto a sus funciones, entre otras, están:



Servicios Centrales

- Ayudar a los menores acogidos atendiendo a sus necesidades de higiene, aseo, desplazamientos, alimentación, ocio, apoyo escolar, etc.
- Participar con los educadores en la tarea educativa propia del centro.
- Fomentar y tomar parte en las actividades del centro.
- Intervenir junto con los educadores en situaciones conflictivas que puedan generar peligro para los menores y/o sus compañeros.

ATS/DUE: Como personal propio o externo. Es el profesional que en posesión de la titulación adecuada y siguiendo las indicaciones del Director del Centro o de la persona en quien delegue, se encarga de la atención diaria de las enfermedades leves de los menores, preparación de medicamentos, petición de consultas externas, elaboración y custodia del expediente sanitario del menor y colaboración en los programas de intervención educativa en el área de salud, así como aquellas otras que correspondan a su cualificación profesional.

INSERTOR LABORAL O SERVICIO DE INSERCIÓN LABORAL: Profesional o Servicio que disponga de profesionales con titulación académica adecuada en ciencias sociales, del trabajo, de educación u otras, y con acreditada experiencia en áreas de orientación profesional y/o gestión de empleo, prospector de empleo, dinamizador de proyectos, grupos de trabajo y equipos y/o en programas de promoción de empleo.

El profesional propio o externo, se ocupará de:

- Formar a los menores para su capacitación en la búsqueda de empleo.
- Diseñar los itinerarios personalizados de inserción sociolaboral.
- Conseguir recursos externos para la formación ocupacional o integración laboral de los menores.
- Contactar con empresas que faciliten a los menores la realización de trabajos remunerados dentro del propio Centro.
- Realizar el seguimiento de los menores en sus centros formativos o de trabajo.

PSICOLOGO: Es el profesional que, en posesión de la titulación adecuada y con experiencia clínica, se encargará de la evaluación psicológica de todos los menores a su ingreso, la orientación de intervención educativa y la valoración de su necesidad de tratamiento e intervención terapéutica, elaborará los informes derivados de sus actuaciones y realizará programas de intervención psicoterapéuticas. Se coordinará con los profesionales externos preferentemente de la red pública que estén relacionados con el desarrollo de su trabajo.

PEDADOGO: Es el profesional que, en posesión de la titulación adecuada y con experiencia en intervención social, se encargará de la evaluación pedagógica de todos los menores a su ingreso, la valoración de su necesidad, la orientación en la intervención educativa, elaborará los informes derivados de sus actuaciones y realizará programas de intervención. Se coordinará con los profesionales externos preferentemente de la red pública que estén relacionados con el desarrollo de su trabajo.

PSIQUIATRA: como personal propio o externo. Es el profesional médico que con la especialidad en psiquiatría atenderá en el Centro, incluidas las situaciones de crisis, las necesidades de salud mental y drogodependencias de los menores. En cualquier caso, deberá asegurar presencia suficiente para la atención a los menores y la resolución de situaciones de urgencia. Así mismo articulará la coordinación con la red externa y la derivación de los pacientes a la red pública sanitaria.

TRABAJADOR SOCIAL: Profesional que, en posesión de la titulación adecuada, se encargará de la atención social de los menores durante su estancia en el centro. En cuanto a sus funciones, entre otras, se ocupará de elaborar y emitir informes técnicos en los que se valore la situación del menor y su entorno, estableciendo pautas de actuación en ambas áreas, así como aquéllos informes derivados de su intervención; colaborar y coordinar acciones conjuntas con el equipo educativo y directivo del centro para la elaboración del plan individualizado del menor, prestando el asesoramiento y apoyo necesario que favorezca la consecución de los objetivos establecidos; favorecer una mejor adaptación de los menores y su reintegración social y familiar,



Servicios Centrales

mejorando la asunción de responsabilidades y competencia sociofamiliar; coordinar y canalizar los casos hacia las redes de recursos que tengan atribuidas funciones de acción social; atender las demandas de gestiones sociales de los menores; canalizar y coordinar las peticiones de gestión de documentación acreditativa personal a los organismos pertinentes.

El personal de los centros, compuesto por un equipo multiprofesional, deberá estar en posesión de la titulación y cualificación profesional precisa para el desarrollo de sus funciones, 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 y formación de los menores y jóvenes acogidos. Los educadores sociales deberán tener la titulación de Educador Social, o estar habilitados por el Colegio Profesional correspondiente.

En cumplimiento de lo establecido en el art. 13.5. de la Ley Orgánica 1/1996, según la redacción dada en la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, "Será requisito para el acceso y ejercicio a las profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con menores, el no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. 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 delinquentes sexuales"

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.

Personal de atención directa. - Se garantizará la presencia de personal de atención directa tanto en horario diurno como nocturno en número suficiente, según las necesidades de las personas atendidas

Horario nocturno. - En los centros se contará al menos con un profesional educativo presencial y otro localizable; El número irá incrementándose a razón de un profesional presencial cada 10 menores.

Profesionales de atención directa. - Se consideran de atención directa los profesionales responsables de la planificación de los cuidados de los niños y niñas y los que directamente realizan las tareas y actividades para prestar la atención

GRUPO	RATIO Educadores/Nº de MENORES	EQUIPO PROFESIONAL
A1	0,75	----
C1	0,80	Trabajador social Psicólogo
D1		Psicólogo o Psiquiatra o Terapeuta
E1	0,50	Psicólogo Trabajador social Técnico de Jardín de Infancia

Tercero: Funciones de la entidad o entidades concertadas

La entidad establecerá los mecanismos oportunos para adaptarse a las necesidades y características de cada menor y fomentar su toma de decisiones de manera libre y responsable. Igualmente deberán garantizar la confidencialidad de sus actuaciones 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 llevar a cabo un Proyecto de Gestión educativa. Asimismo, deberá elaborar, desarrollar y ejecutar los Planes Educativos Individuales de los menores (P.E.I.)

1.- RESPECTO AL PERSONAL.

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 las 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 el adjudicatario 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 usuarios en los términos indicados en este pliego y en la legislación vigente.

En cumplimiento de lo establecido en el art. 13.5. de la Ley Orgánica 1/1996, según la redacción dada en la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, " Será requisito para el acceso y ejercicio a las profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con menores, el no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. 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 delinquentes sexuales"

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

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

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

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

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

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

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.

Personal de atención directa.- Se consideran de atención directa los profesionales responsables de la planificación de los cuidados de las personas usuarias y los que directamente realizan las tareas y actividades para prestar la atención. Se garantizará la presencia de personal de atención directa tanto en horario diurno



Servicios Centrales

como nocturno en número suficiente, según las necesidades de las personas atendidas

Horario nocturno.- En los centros se contará al menos con un profesional educativo presencial y otro localizable; El número irá incrementándose a razón de un profesional presencial cada 10 menores.

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

2.- RESPECTO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A LOS MENORES

1. Ejercer la guarda de los menores en los términos previstos en la legislación aplicable.
2. Acoger al menor 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 el menor para el desarrollo armónico de su personalidad, elaborando para tal fin un Plan Individualizado de Atención.
3. Al ingreso en el centro, informar por escrito a los menores 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 del menor.
4. Establecer modelos de convivencia normalizados, integrados y participativos favorecedores de la posterior adaptación social y familiar, buscando los recursos más adecuados a cada menor disponibles en la comunidad, potenciando el trabajo en red.
5. Garantizar el derecho a la intimidad de los menores y el secreto de los informes y actuaciones en conformidad con la legislación vigente. Prestará especial atención respecto al almacenamiento, custodia y gestión de los archivos que contengan información sobre los menores. 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.
6. Actuar en estrecha colaboración con los profesionales del Área de Menores del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, apoyando la alternativa propuesta por el Servicio y las medidas de protección más adecuadas a cada caso.
7. Elaborar informes pormenorizados de cada menor, en los que se describa su desarrollo integral y el cumplimiento de los objetivos del Plan Individualizado, como mínimo cada 6 meses y, en todo caso, siempre que sean requeridos por el Servicio de Menores.
8. Proponer medidas educativas, de formación y laborales adecuadas a cada menor en colaboración con el coordinador del caso del menor o profesional encargado del mismo, así como buscar recursos de formación y laborales acordes con las capacidades de los menores.
9. Atender las demandas del menor y canalizarlas hacia recursos normalizados.

Respecto a los gastos que genere la atención integral del menor, de forma específica, la empresa adjudicataria asumirá:

- Gastos de alimentación
- Reposición de ropa y calzado del ajuar inicial con el que los menores ingresen en el centro, así como de higiene personal.
- Gastos farmacéuticos y sanitarios, que no estén incluidos en el sistema público de Seguridad Social y sean necesarios para el menor. 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, para determinar a quién corresponde el gasto.



Servicios Centrales

- El material escolar y actividades de ocio y tiempo libre correrán por cuenta de la entidad adjudicataria, incluyendo los campamentos de verano, así como dinero de bolsillo de asignación semanal.
- Cuando un menor requiera de ingreso hospitalario deberá ser atendido por la empresa adjudicataria durante las primeras 72 horas. A partir de ese momento, el gasto será asumido por la Dirección Provincial correspondiente.
- 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 empresa adjudicataria.
 - b) Los gastos de traslados y acompañamientos no habituales que precise realizar el menor:
 - b.1 Corresponderán a la empresa adjudicataria cuando el centro esté ubicado en la Comunidad Autónoma de Aragón y el desplazamiento se realice con origen/destino a otra localidad aragonesa.
 - b.2 Si el centro se encuentra ubicado fuera de la Comunidad Autónoma de Aragón y el desplazamiento se realiza con origen o destino a una localidad aragonesa, los gastos serán asumidos por la Dirección Provincial correspondiente.
 - b.3. Si el centro se encuentra ubicado fuera de la Comunidad Autónoma de Aragón, los gastos corresponderán a la empresa adjudicataria cuando el desplazamiento se realice con origen o destino a una localidad de la comunidad autónoma en la que está ubicado el centro.

Durante el tiempo de estancia de los menores en el centro el titular del mismo mantendrá un expediente personal (social, educativo, sanitario y laboral) actualizado de cada uno, 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 de los técnicos 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 terceros ajenos al personal del centro y al servicio de menores durante la estancia del menor o con posterioridad a ésta, incluso cuando se trate del 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 adjudicataria 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.

3 .RESPECTO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los centros contarán con un catálogo de los servicios que ofrece al ciudadano, detallando las características y compromisos de calidad de los mismos. Como mínimo el centro ofertará los que se relacionan en este Pliego.

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

3.1 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



Servicios Centrales

personal, de facturación y de gestión de equipos e instalaciones.

3.2 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 que medios y con qué objeto, para lograr un resultado óptimo y mejorar la calidad de vida de los usuarios. Los Centros deberán disponer, como mínimo, de los siguientes protocolos correspondientes a los procesos más relevantes de la organización:

- a) Protocolo de acogida
- b) Protocolos de apoyo a las necesidades básicas
- c) Protocolo de elaboración del Proyecto educativo individualizado durante la estancia.
- d) Protocolo de participación del menor
- e) Protocolo de apoyo en la determinación de las medidas de protección
- f) Protocolo de elaboración de informes de valoración y seguimiento
- g) Protocolo de coordinación educativa y técnica
- h) Protocolo de aplicación de medidas educativas
- i) Protocolo de seguridad y protección
- j) Protocolo de apoyos técnicos especializados
- k) Protocolo de dinero de bolsillo e incentivos
- l) Protocolo de acompañamiento de los menores
- m) Protocolo de actuación frente al maltrato institucional
- n) Protocolos diferenciados de salida según la alternativa del menor
- o) Protocolo de encuestas de opinión para menores y profesionales.
- p) Limpieza del centro y mantenimiento de instalaciones

3.3 Documentación

3.3.1.- Relativa al usuario. Cada 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
- Proyecto educativo individualizado
- Registro acumulativo de observación y seguimiento
- Informes educativos de valoración y seguimiento
- Historia médica y de salud
- Historia formativa/escolar/laboral
- Participación y opinión del menor en el proceso residencial y personal.

3.3.2.- 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.

1. **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.
2. **Reglamento de Régimen Interno**, que servirá para dar cauce a la convivencia diaria y a las relaciones entre el usuario 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.

3.3.3.- Otra Documentación.

- **Memoria anual.** Los centros elaborarán una memoria anual de actividades que recoja la evaluación sobre su funcionamiento, comprobando el grado de cumplimiento de los objetivos marcados, el grado de satisfacción de los usuarios y, en su caso, las propuestas de mejora.



Servicios Centrales

- **Información a la Administración.** Los centros tendrán obligación de facilitar a la Administración competente la información sobre las condiciones funcionales, materiales, económicas y estadísticas que aquélla solicite, y, en todo caso, en los plazos que se establezcan por la normativa en vigor.

Cuarto: Obligaciones de la entidad concertada con el personal que presta el servicio

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

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 los jóvenes ex tutelados, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, modificada por la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la entidad se compromete a que sus trabajadores guarden absoluta reserva respecto de todas las cuestiones que se refieran a los jóvenes o al funcionamiento del Servicio. Toda relación con los medios de comunicación deberá recabar autorización del joven y será con conocimiento del IASS. El incumplimiento de esta obligación estará sujeta a control de la Comisión de Seguimiento, pudiendo ser motivo de resolución del concierto.

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

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

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

Quinto: 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.

Sexto. - Limitaciones a la contratación o cesión de servicios

La cesión, total o parcial, de los servicios objeto del presente Acuerdo de Acción Concertada a favor de otra entidad que cumpla todas las condiciones previstas en esta Orden de concertación y asuma los compromisos adquiridos por el cedente, será posible con autorización expresa y previa del órgano competente para concertar.

Las Entidades no podrán subcontratar, en ningún caso, la plantilla mínima de atención directa a la que hace referencia el apartado 2.b) de las presentes condiciones técnicas.

Los únicos servicios que podrán contratarse externamente serán aquellos relacionados con el mantenimiento de las instalaciones existentes en los dispositivos residenciales y otros como asesoría jurídica, fiscal, contable y laboral, quedando eliminados aquellos cuya responsabilidad y ejecución sean susceptibles de ser realizados por los jóvenes emancipados en función de su proceso de tránsito a la vida independiente, tales como la limpieza y la alimentación.



Servicios Centrales

En todo caso, se deberá asegurar la atención de los usuarios en los términos indicados en estas bases y en la legislación vigente, debiendo comunicar al Instituto Aragonés de Servicios Sociales las subcontrataciones realizadas, así como sus modificaciones a lo largo de la vigencia del presente concierto.

La subcontratación con terceros no alterará en modo alguno la responsabilidad directa de la Entidad concertada. Los subcontratistas no tendrán en ningún caso acción directa frente a la Administración pública por las obligaciones contraídas con ellos por la Entidad concertada como consecuencia de la ejecución del concierto.

Séptimo. - Acceso al servicio y adjudicación de plazas.

1.1. Usuarios.

Menores que se encuentren bajo la acción protectora de la Comunidad Autónoma de Aragón en aplicación de las medidas de la Ley 12/2001, de la Infancia y la Adolescencia de Aragón y normativa que la desarrolle, así como menores del ámbito de aplicación de la Ley 5/2000 sobre responsabilidad penal de los menores.

1.2.- Asignación de las plazas a los usuarios.

Decisión Técnica: El ingreso de los menores en los diferentes recursos residenciales, se producirá mediante Resolución del Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales previa propuesta motivada de los profesionales del Servicio Especializado de Menores del Instituto Aragonés de Servicios Sociales designados para esta función, siguiendo los procesos internos establecidos.

1.3.- Incidencias.

El Centro notificará a la Dirección Provincial del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, competente por razón de territorio, las incidencias ocurridas respecto de la incorporación o baja del menor en el Centro el mismo día en que se produzcan. Igualmente, deberá comunicar de forma inmediata a la Dirección Provincial correspondiente cualquier incidente de relevancia respecto al menor o su situación.

Respecto a las fugas, la empresa está obligada a:

- Comunicar a la Dirección Provincial correspondiente la situación de fuga del menor.
- Personarse en las dependencias policiales para formalizar la correspondiente denuncia, remitiéndose una copia de la misma a la Dirección Provincial
- Si el menor es localizado será preceptiva la retirada de la denuncia.
- Recoger y trasladar al menor al centro si ha aparecido dentro de los límites de la Comunidad Autónoma en la que esté ubicado el centro.

Noveno. - OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES CONCERTADAS

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.



Servicios Centrales

- Cuidar del buen orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de los poderes de policía de la Administración.
- Indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, excepto cuando el daño sea producido por causas imputables a la Administración.
- Mantener actualizada la relación de profesionales que prestan los servicios objeto del concierto, acompañada de la certificación del representante de la Entidad, de que los mismos no incurrir en las circunstancias sobre incompatibilidades que establece la legislación vigente.
- Obtener los permisos, licencias y autorizaciones establecidas en la normativa vigente que sean necesarios para el inicio y prestación del servicio concertado, 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.
- Abonar los gastos del anuncio o anuncios de la convocatoria del Acuerdo de Acción Concertada en el Boletín Oficial de Aragón.

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 de que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas adscritas a la ejecución del concierto, conforme establece la Ley 3/20007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres.
- Utilizar un lenguaje no sexista en la documentación escrita y visual, señalética y materiales, así como fomentar una imagen con valores de igualdad, pluralidad de roles y corresponsabilidad, así como la veneración y uso de información desagregada por sexo.
- Adoptar políticas de igualdad entre mujeres y hombres en el trato, acceso, clasificación, promoción, permanencia, formación remuneración y extinción profesional

4.- SISTEMAS DE CONTROL Y EVALUACIÓN PERMANENTE.

El adjudicatario, por medio del director del centro o persona en quien delegue, viene obligado a informar al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en el mismo día que se produzca, de cualquier incidencia significativa que



Servicios Centrales

afecte a la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida, a través del director del centro, en el mismo día en que se produzca. Especialmente, deberá comunicar de forma inmediata las altas y las bajas producidas en la forma que determine el Instituto Aragonés de Servicios Sociales. El adjudicatario deberá utilizar las aplicaciones informáticas y los sistemas de información que el propio Instituto le proporcionará.

4.1. Evaluación técnica.

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales, a través de la Dirección Provincial de Zaragoza, realizará una evaluación permanente de los servicios prestados por la empresa, a fin de comprobar el nivel de calidad de los mismos. Con tal fin el adjudicatario deberá remitir anualmente y en relación al último ejercicio vencido, y antes del 30 de junio del ejercicio siguiente:

- Memoria técnica del ejercicio finalizado, en relación al Centro y a la Entidad en su caso, su evolución y causas de las variaciones existentes entre ejercicios.
- Memoria relativa a la gestión del personal, que deberá incluir listados del personal contratado al inicio y final del ejercicio en el que se especifiquen las categorías profesionales de cada uno de los trabajadores, así como la evolución de la plantilla a lo largo del ejercicio.

Décimo: Plazo de ejecución y pago del servicio.

El plazo de ejecución del servicio será desde el 1 de enero de 2019 hasta 31 diciembre de 2022, pudiéndose suscribir sucesivas prórrogas por años naturales hasta completar un periodo de vigencia total hasta 31 de diciembre de 2028. La formalización de las prórrogas que se acuerden, en su caso, deberá convenirse antes de finalizar el periodo en vigor, de forma expresa y por mutuo acuerdo de las partes, y siempre condicionada a las disposiciones presupuestarias establecidas por la Ley de Hacienda de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Los pagos se realizarán contra certificación por cada uno de los meses en base a las facturas presentadas por la entidad, debiendo justificarse mediante conforme del Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia, del IASS.

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 actividades en el ámbito de lo social, en conformidad con el artículo 3 de la Orden CDS/2042/2017, de 30 de noviembre, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón.

SEGUNDO.- Requisitos de las Entidades de iniciativa social

- Hallarse inscrita como entidad en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de Aragón o equivalente de otra Comunidad Autónoma.
- Acreditar una experiencia mínima en la atención social de tres años a colectivos vulnerables.
- 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 de 100.000 €
- Disponer de una póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra la prestación de los servicios concertados con una cobertura de, al menos, 60.000 euros por siniestro.



Servicios Centrales

- Documentación acreditativa de que se dispone de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la ejecución del concierto, de conformidad con lo establecido en el apartado siguiente.
- 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 el apartado "SEGUNDO.- Condiciones Técnicas Mínimas", del Anexo 1 de esta Orden.

CUARTO.- Financiación.

Los importes de los módulos económicos quedan fijados en la ORDEN CDS/750/2017, con las siguientes cuantías:

AÑO 2019	Plazas Estimadas	PRECIO PLAZA/DÍA	TOTAL AÑO
TIPOLOGÍA A1	34	49,58 €	615.287,80 €
TIPOLOGÍA C1	13	82,44 €	391.177,80 €
TIPOLOGÍA E1	4 unidades familiares	82,44 €/madre 49,58 €/hijo	192.749,20 €
TIPOLOGIA D1	600 sesiones	18,36 €	11.016,00 €
TOTAL			1.210.230,80 €

El importe del concierto social para la prestación de servicios de plazas para la atención residencial de menores en situación de desamparo o guarda es de 4.844.208,72 €, con la siguiente distribución anual:

EJERCICIO	TOTAL
2019	1.210.230,80
2020 (Año bisiesto)	1.213.516,32
2021	1.210.230,80
2022	1.210.230,80
TOTAL	4.844.208,72

Con cargo a la aplicación presupuestaria G/3132/263002/91002 en los centros gestores 53CAA y 53CAC.

Teniendo en cuenta que el gasto de los ejercicios 2020 y siguientes quedará condicionado a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el presupuesto del correspondiente ejercicio.

QUINTO.- Solicitudes.

La convocatoria del presente Acuerdo de acción concertada se publicará en el Boletín oficial de Aragón y en el portal web del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

Las solicitudes se presentarán 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, en las unidades del registro de las Direcciones Provinciales del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, o en cualquiera de las Unidades de Registro de documentos del Gobierno de Aragón especificadas en la Orden HAP/1346/2016, de 26 de



Servicios Centrales

septiembre (BOA n1 194 de 6 de octubre de 2016) o en los lugares que determina el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Cuando la solicitud se presente en un lugar diferente a las unidades del registro de las Direcciones Provinciales del Instituto Aragonés de Servicios Sociales o se envíe por correo, la Entidad solicitante deberá justificar la fecha y hora de la presentación en el Registro o la imposición del envío en la Oficina de Correos y anunciar, el mismo día, a la dirección indicada en el anuncio de convocatoria, la remisión de la solicitud mediante el número de fax 976715601 o la dirección electrónica IASSContratacion@aragon.es, consignando el número de expediente, 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 la dirección indicada en el anuncio de convocatoria con posterioridad a la fecha de terminación del plazo señalado en el mismo.

2. Las solicitudes deberán suscribirlas quienes ostenten su representación legal, 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.

SEXTO. - Documentación

Los solicitantes que 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, y la propuesta detallada por tipología de las plazas que ponen a disposición para la prestación del servicio.

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 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- Certificado del Registro Mercantil de las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el mismo, o certificado de las cuentas anuales depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocios mediante sus libros inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.
- 5- Compromiso de suscripción de póliza de un seguro de responsabilidad civil por riesgos profesionales que garantice una cobertura de, al menos, 60.000 euros por siniestro.
- 6- Compromiso de adscripción de medios materiales y personales necesarios para la gestión del servicio, durante todo el plazo de vigencia del concierto.
- 7- Documentación que acredite estar al corriente de pago de obligaciones tributarias con el Estado y la Comunidad Autónoma de Aragón.

c) Una memoria en la que se detalle el Proyecto de gestión donde se desarrolle la ejecución de las condiciones técnicas del servicio a realizar y el número de plazas ofertadas junto a las características de los dispositivos que se ponen a disposición del servicio, con un máximo de 15 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 15 primeros.

SÉPTIMO.- Instrucción

1. Corresponde al Instituto Aragonés de Servicios Sociales la instrucción de procedimiento que verificará que las entidades han aportado la documentación exigida.



Servicios Centrales

2. El Director 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 estará formada por cuatro funcionarios del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, entre los que figurará como Presidenta, la Secretaria General del IASS y como Secretario, un funcionario de la Sección de Contratación de este Organismo. Los otros 2 miembros serán propuestos por el Jefe del Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia o persona en quien delegue.
4. El órgano instructor a través de la Comisión de Valoración podrá solicitar a los interesados 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, entre las que se incluirá en todo caso un plazo de subsanación de solicitudes de 3 días hábiles.
5. Asimismo la Comisión de Valoración podrá recabar los informes técnicos que precise en sus labores de instrucción.
6. La sesión de Comisión de valoración en la que se acuerde la valoración definitiva sobre las solicitudes presentadas se celebrará en acto público, publicándose la fecha, hora y lugar de celebración en el portal web del Instituto Aragonés de Servicios Sociales. Asimismo, la Comisión de Valoración hará público el resultado de sus deliberaciones a través del portal web del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

OCTAVO. - 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 al Director 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.

NOVENO. - 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.
2. La orden de autorización, que en caso de ser denegatoria deberá ser motivada, se notificará a los interesados.
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.

DÉCIMO. - Formalización del acuerdo de acción concertada.

1. El acuerdo o acuerdos de acción concertada que se apruebe/en al amparo de esta orden, se formalizará/n 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



Servicios Centrales

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 del usuario e información a los ciudadanos 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 los trabajadores y colaboradores de la entidad que van a ejecutar el acuerdo de acción concertada.
- j) Cualquier otro que se considere adecuado para la gestión del acuerdo de acción concertada.

UNDÉCIMO. - 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 de acción concertados de la que formarán parte los representantes del órgano de concertación que se designen, en un máximo de tres. En su composición inicial la Dirección Gerencia podrá nombrar un funcionario con categoría de Administrador Superior que asesorará las decisiones y actuará en las mismas en calidad de secretario. Formarán parte de esta Comisión de Seguimiento o los representantes, en un máximo de dos, de la entidad o entidades adjudicataria que éstas designen.

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

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

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

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

DUODÉCIMO. - Cumplimiento de la Ley de Transparencia.



Servicios Centrales

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

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

DECIMOTERCERO.. - 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 los usuarios, medir el grado de cumplimiento de los objetivos e identificar las oportunidades de mejora.

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

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

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

DECIMOCUARTO. - Vinculación de la entidad concertada.

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

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

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

DECIMOQUINTO. - Modificación de los Acuerdos de acción concertada



Servicios Centrales

Los presentes Acuerdos de acción concertada se podrán modificar aumentando 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 a las inicialmente estimadas, debido a un aumento 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

DECIMOSEXTO. - Incompatibilidades y Jurisdicción competente.

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

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