



**ORDEN CDS/1948/2018, de 19 de noviembre, por la que se convoca el procedimiento para establecer acuerdos de acción concertada para la provisión del servicio de Transición a la Vida Independiente (emancipación) de jóvenes procedentes de una situación de desprotección.**

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.

Entre las competencias de este organismo, 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.



La modificación de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, realizada por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de Modificación del Sistema de Protección a la Infancia, establece en su artículo 11.4 “Las Entidades Públicas dispondrán de programas y recursos destinados al apoyo y orientación de quienes, estando en acogimiento, alcancen la mayoría de edad y queden fuera del sistema de protección, con especial atención a los que presenten discapacidad” por lo que encomienda a las Entidades Públicas la responsabilidad de seguir brindando apoyos a los jóvenes al cumplir la mayoría de edad.

Dichos apoyos se ofrecen en Aragón a través del Programa de Transición a la Vida Independiente. En el año 2015 el programa de transición a la vida independiente se denominaba programa de emancipación destinado a jóvenes entre los 16 y 21 años.

En el transcurso de estos años se ha producido un notable incremento de jóvenes procedentes del sistema de protección que al alcanzar la mayoría de edad carecían de núcleos familiares en los que reinsertarse constatándose la necesidad de revisar el programa tanto para aumentar los recursos como para intensificar la inserción social y laboral de los mismos y el seguimiento de su evolución.

Con ese motivo se produjo en el año 2016 una revisión del Acuerdo Marco de las plazas residenciales de menores incrementando la posibilidad de acceder a los apoyos residencial y económico al cumplir la mayoría de edad. Dicho Acuerdo Marco finaliza el 31 de diciembre de 2018, lo que hace necesario establecer un nuevo mecanismo de concertación con entidades para garantizar la continuidad de los servicios.

Posteriormente, en el año 2017, se incluyeron nuevos itinerarios de inserción socio-laboral a través de los Fondos Europeos de la Iniciativa de Empleo Juvenil (YEI) para jóvenes entre 16 y 25 años que no pudiendo cumplir los requisitos para su incorporación a los programas de emancipación y transición a la vida independiente mostraban importantes dificultades para su inserción social y laboral.

Durante el año 2017 se instauró un nuevo Plan de Transición a la Vida Independiente mejorando los procedimientos y la coordinación, así como el acceso tanto a los itinerarios normalizados de protección, objeto de los acuerdos de acción concertada de este procedimiento, como a los itinerarios YEI, bajo modalidad de contratación hasta finales del año 2020.

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 apoyos a los jóvenes que, al cumplir la mayoría de edad, y habiendo iniciado ya un programa de autonomía, deben concluir su proyecto de transición a la vida independiente. Contar con las entidades sociales para sostener dichos apoyos es imprescindible ya que dichas entidades pueden ofrecer a los jóvenes una red de inserción social y laboral imprescindible para su emancipación.

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 Transición a la Vida Independiente de jóvenes procedentes de una situación de desprotección, con arreglo a lo establecido en la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación 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 Transición a la Vida Independiente de jóvenes procedentes de una situación de desprotección 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 1.910.914,95 € y su duración será desde la formalización hasta 31 diciembre de 2022, pudiéndose formalizar sucesivas prórrogas por años naturales 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, 19 de noviembre de 2018.

**La Consejera de Ciudadanía  
y Derechos Sociales,  
M.<sup>a</sup> VICTORIA BROTO COSCULLUELA**

**ANEXO 1****CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS PARA LA CONCERTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSICIÓN A LA VIDA INDEPENDIENTE DE JÓVENES PROCEDENTES DE UNA SITUACIÓN DE DESPROTECCIÓN.****Primera. - Objeto**

El presente procedimiento tiene por objeto establecer acuerdos de acción concertada con entidades sin ánimo de lucro, para el apoyo personal, apoyo formativo-laboral, apoyo residencial y económico a los jóvenes que, habiendo sido tutelados por la administración por su situación de desprotección como menores, alcanzan la mayoría de edad sin contar con recursos suficientes para vivir de manera autónoma y manifiestan compromiso de participación activa y aprovechamiento de los recursos puestos a su disposición

La atención a dichos jóvenes se realizará por entidades sin ánimo de lucro y con acreditada experiencia en el ámbito de apoyo e inserción personal y socio-laboral de jóvenes vulnerables que garanticen la continuidad del proceso iniciado con anterioridad.

El Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia del Instituto Aragonés de Servicios Sociales acordará con los jóvenes y las entidades la continuidad de los apoyos una vez cumplida su mayoría de edad y finalizado por ello su proceso protector como menor de edad, reservándose el seguimiento y control del cumplimiento de dichos acuerdos para la continuidad de los apoyos.

La atención desde las entidades concertadas y la Entidad Pública se centrará en proporcionar apoyo personal, formativo-laboral, residencial y/o económico a los jóvenes en tanto consiguen su total emancipación:

- Facilitar formación pre-laboral para su correcta integración social y laboral
- ✓ 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.
- ✓ Desarrollo de la autonomía, emancipación personal y tránsito a la vida independiente a través de procesos de integración y normalización sociolaboral y participación comunitaria.

El servicio de transición a la vida independiente de jóvenes procedentes de una situación de desprotección se regirá por la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios de carácter social y sanitario, por 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, por la Orden CDS/515/2018, de 7 de marzo, por la que se establecen los precios de las plazas contratadas o concertadas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, en el ejercicio de sus competencias en materia de Acción Concertada y demás normativa aplicable.

**Segunda.- CONDICIONES MÍNIMAS TÉCNICAS****1.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR**

Las características del Servicio serán las siguientes:

Servicio de atención a jóvenes ex tutelados para la integración y transición a la vida independiente.

- Destinada a jóvenes, mayores de 18 años, incorporados con carácter previo en el Programa de Transición a la Vida Independiente y que manifiestan compromiso de participación activa y aprovechamiento de los recursos puestos a su disposición.
- Los Servicios de Protección serán responsables de la propuesta de derivación.
- El Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia será responsable del seguimiento y de la finalización de los apoyos.

La gestión del servicio podrá realizarse en tres modalidades distintas:

1. **SERVICIO BÁSICO:** Comprende el Apoyo Formativo-laboral y el Apoyo Personal.
2. **SERVICIO MEDIO:** Comprende el Apoyo Formativo-laboral, el Apoyo Personal y residencial o económico (tres apoyos).
3. **SERVICIO COMPLETO:** Comprende el Apoyo Formativo-laboral, el Apoyo Personal, el Apoyo Residencial y el Apoyo Económico/coste personal.

#### 1.1- DISPOSITIVOS DE ATENCIÓN ADECUADOS

Los dispositivos deberán prestar los siguientes servicios

- a) **Atención con acompañamiento mediante itinerarios de formación e inserción dirigidos a fomentar el acceso y permanencia en el mercado de trabajo de jóvenes ex tutelados (apoyo formativo-laboral)**

Comprenderá las siguientes actuaciones:

- Elaborar un itinerario personalizado de inserción socio -laboral para cada joven adscrito al programa y consensado con él.
- Programar acciones formativas pre laborales o laborales adecuadas para el menor
- En el caso de menores extranjeros y en función de sus necesidades específicas se incluirán actuaciones de formación lingüística y mediación intercultural que garanticen su integración en la sociedad de acogida.

- b) **Actuaciones de adquisición y mejora de las competencias personales, sociales y laborales (apoyo personal)**

Comprenderán actuaciones que favorezcan la toma de conciencia y adquirir y consolidar habilidades y competencias clave/transversales relacionadas con la transición a la vida autónoma tales como el fomento de la proactividad, estímulo de compromiso activo, motivación y autoestima, asunción de responsabilidades, incremento de tolerancia a la frustración, perseverancia ante las dificultades, aceptación de las diferencias y gestión de emociones.

- c) **Medida residencial (apoyo residencial)**

Comprenderá el proporcionar alojamiento y asistencia personal a los jóvenes en pisos de convivencia sin ninguna relación ni dependencia con el centro de menores en donde residieron con anterioridad. El recurso habitacional deberá complementar y estar en consonancia con el proyecto socioeducativo de cada joven compatibilizando dinámicas y normas de funcionamiento que fomenten la asunción de responsabilidades, el equilibrio entre la vida autónoma y la convivencia en grupo así como el respeto a las normas de convivencia.

- d) **Medida económica (Apoyo económico)**

Para aquéllos jóvenes que carezcan de ingresos económicos, se proporcionará una ayuda que

garantizará cubrir sus gastos personales. La entidad, en base al proyecto socioeducativo de cada joven y su evolución podrá optar por cubrir directamente los costes personales o proceder a asignación económica personal al joven.

## 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 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 a los dispositivos residenciales estos tendrán forma de pisos de convivencia con un máximo de cinco plazas cada uno. La organización y asunción de los aspectos cotidianos relacionados con la vida doméstica recaerá directamente sobre los jóvenes que residen en él como parte de su implicación activa dentro del proyecto de apoyo a la emancipación. Los pisos 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 pisos necesarios para cubrir el total de plazas ofertadas.

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 del mismo, razón por la cual no serán admisibles cesiones a precario.

Las entidades deberán contar con un local/espacio dimensionado para las personas a atender dotado de espacios diferenciados para la atención individual/grupal de los mismos y dispondrá asimismo del material de oficina, medios audiovisuales y equipos informáticos necesarios para el desarrollo de los servicios de apoyo personal y de inserción socio-laboral.

### 2.2.- Medios personales

El personal de atención directa y acompañamiento necesario para el desarrollo de los servicios será aportado por la entidad autorizada. Los perfiles profesionales necesarios son:

- **A) PERSONAL TÉCNICO DE APOYO PERSONAL:** Profesionales de atención directa y acompañamiento a los jóvenes para apoyo personal, residencial y formativo. Se establece una ratio mínima de un profesional cada 8 jóvenes.
- 
- Ha de estar en posesión de alguna titulación académica y de experiencia laboral en los siguientes términos:
  - 
  - o **Titulación académica** Psicología, o Pedagogía, o Psicopedagogía, o Ciencias de la Educación, Trabajo Social, Magisterio, Educación Social,

- **Experiencia** Tener una experiencia profesional mínima de 12 meses en cualquiera de las siguientes ocupaciones: Técnico en programas de educación, servicios sociales, menores, personas dependientes

Se ocupará de:

- Poner en práctica actuaciones de inserción social comprendidas en el itinerario promoviendo y reforzando los vínculos con los principales grupos de socialización y promoviendo la integración en el tejido asociativo del entorno.
- Canalizar información referente a recursos y servicios sociales, sanitarios, educativos, etc. que sean de ayuda a la situación concreta del joven.
- Valorar el impacto de cada una de las intervenciones efectuadas -aplicando las técnicas y procedimientos de evaluación adecuados- sobre la evolución del joven a nivel personal, social y su grado de inserción laboral.
- Realización de programas de intervención específicos en el área de habilidades y competencias clave en gestión de emociones, habilidades interpersonales y cualquier otra relacionada con un adecuado desempeño laboral y bienestar personal.

**B) 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 jóvenes 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 jóvenes.
  - Contactar con empresas que faciliten a los jóvenes la realización de trabajos remunerados dentro del propio Centro.
  - Realizar el seguimiento de los jóvenes en sus centros formativos o de trabajo.
- **B) Coordinador/a:** encargado de ejecutar las acciones necesarias para implementar y desarrollar el servicio, evaluación y seguimiento del mismo, así como coordinar el personal técnico y de apoyo y mantener relación directa con los técnicos del IASS asignados y profesionales de otras instituciones (INAEM) El personal de coordinación podrá asimismo desarrollar funciones como personal técnico.

**C) Personal de apoyo:** encargados de tareas administrativas y asistenciales de carácter general.

### Tercero: Funciones de la entidad o entidades concertadas

La entidad establecerá los mecanismos oportunos para adaptarse a las necesidades y características de cada joven adulto 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

#### 1.- RESPECTO AL PERSONAL.

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 APOYO A LOS JÓVENES

Las entidades deberán:

- Firmar un acuerdo- compromiso con el joven y el IASS en el que reflejar los apoyos a prestar y las obligaciones y derechos de cada una de las partes.
- Informar y justificar ante el IASS, la modificación de los apoyos a recibir por parte del joven.
- Las entidades concertadas garantizarán la posibilidad de recoger y tener en cuenta la opinión del joven con relación a peticiones y sugerencias sobre el funcionamiento y organización del servicio prestado.
- Todos aquellos gastos derivados del desarrollo de los programas de apoyo personal, formativo-laboral y residencial serán por cuenta de las entidades concertadas, incluidos los escolares o formativos.
- Asimismo, para aquellos jóvenes que no cuenten con ingresos propios, la entidad facilitará el apoyo económico para cubrir sus necesidades básicas.
- Los jóvenes serán objeto de apoyo económico siempre que sus ingresos personales no superen los 300 euros.
- De forma específica cuando un joven requiera ingreso hospitalario deberá garantizarse su acompañamiento por parte de la entidad concertada.
- Se colaborará con el Servicio de Atención a la Infancia y la Adolescencia en la gestión de la participación efectiva de los jóvenes en los sistemas de evaluación y planificación de los servicios de atención a la infancia en desprotección.
- Las entidades concertadas establecerán 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 estos.
- Las entidades concertadas presentarán 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.
- Durante el tiempo de estancia de los jóvenes en el servicio, las entidades concertadas mantendrán 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. Dicho expediente no guardará ninguna relación con el expediente archivado de menor.
- Las entidades concertadas emitirán informes de seguimiento semestrales sobre la consecución de objetivos del plan individualizado para cada joven que remitirá al técnico responsable del Programa de Transición a la Vida Independiente del IASS.

**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.

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.**

A efectos de este Acuerdo de Acción Concertada, serán usuarios de las plazas a concertar aquellos jóvenes mayores de edad ex tutelados por el IASS incorporados al Programa de Transición a la Vida Independiente y que acuerden con el IASS la necesidad de apoyos.

1.- Los jóvenes candidatos a participar en el programa de Transición a la Vida Independiente serán propuestos por los técnicos de las respectivas Subdirecciones de Protección a la Infancia de Zaragoza, Huesca y Teruel al Servicio de Atención a la Infancia y la Adolescencia con la antelación suficiente mediante informe motivado que recoja la necesidad de, una vez cumplida la mayoría de edad y contando con el compromiso de participación activa del joven en cuestión, de seguir recibiendo apoyo.

2.- La adjudicación de plazas en el programa de Tránsito a la Vida Independiente se realizará en base a la valoración de los perfiles de los jóvenes, su nivel de autonomía, sus intereses formativos y/o laborales así como su disposición a participar activamente en dicho programa por resolución del Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

3.- Cada joven se integrará con carácter preferente en el programa gestionado por la misma entidad que le ha atendido en su etapa como menor siempre que dicha entidad disponga de plazas concertadas libres.

4.- Cuando ello no sea posible se procederá a adjudicar plaza por turno entre el resto de entidades disponibles, a excepción de aquellos casos que presenten necesidades específicas y que aconsejen su derivación hacia una entidad determinada, la cual se realizará con carácter motivado.

Las Entidades resultantes del concierto están obligadas a la puesta a disposición del Instituto Aragonés de Servicios Sociales del número total de plazas objeto del Acuerdo de Acción Concertada, así como a mantener la ratio de usuarios y profesionales para cada uno de los servicios no inferior al que se determine en el acuerdo.

**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.
- 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.

## **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

### **Décimo: Plazo de ejecución y pago del servicio.**

El plazo de ejecución del servicio será desde la formalización 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.

## **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 seis 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.
- 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.**

1.- El importe del concierto social para la prestación de servicios de Transición a la vida independiente (emancipación) de jóvenes que proceden de una situación de desprotección del Instituto Aragonés de Servicios sociales en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Aragón es de 1.910.914,95 €.

Su distribución anual:

a.	2019	477.401,75 €
b.	2020	478.709,70 €
c.	2021	477.401,75 €
d.	2022	477.401,75 €

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

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

1. **SERVICIO BÁSICO:** Comprende el Apoyo Formativo-laboral y el Apoyo Personal. El coste del servicio se establece en **26,16 €/día**
2. **SERVICIO MEDIO:** Comprende el Apoyo Formativo-laboral, el Apoyo Personal y residencial o económico (uno de los dos). El coste del servicio se establece en **29,90 €/día**
3. **SERVICIO COMPLETO:** Comprende el Apoyo Formativo-laboral, el Apoyo Personal, el Apoyo Residencial y el Apoyo Económico/coste personal. El coste del servicio se establece en **37,37 €/día**

**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 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, mediante la remisión de la solicitud al número de fax 976715601 o a la dirección electrónica: [IASContratacion@aragon.es](mailto:IASContratacion@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

b) Propuesta detallada 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 6 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- Declaración responsable de adscripción de medios materiales y personales necesarios para la gestión del servicio.
- 7- Título jurídico válido de titularidad de la entidad, o la disponibilidad de cualquier título jurídico válido, por un periodo no inferior al de la vigencia del concierto, de aquellas instalaciones incluidas en los medios materiales necesarios para la gestión del servicio.
- 8- 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.
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.
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 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.

Una vez formalizado el acuerdo con cada entidad, la adjudicación de las plazas tendrá lugar mediante resolución del Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

#### **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 el o los representantes, en un máximo de dos, de la entidad o entidades adjudicataria que éstas designen.

La Comisión de Seguimiento elevará informe propuesta relativa a la continuidad del Servicio, mejoras propuestas en la gestión, posibles incumplimientos y sobre la conveniencia de la prórroga, así como podrá proponer las modificaciones necesarias por circunstancias sobrevenidas. Asimismo, dicha Comisión hará propuestas sobre la interpretación de las previsiones contenidas en la presente orden al Órgano de concertación en aquellas situaciones en que existiese conflicto en la interpretación y sobre

las cuestiones expresamente encomendadas en la presente disposición. La Comisión de Seguimiento podrá solicitar la información y recabar los informes técnicos que precise para poder llevar a cabo su función.

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

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

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

#### **DUODÉCIMO. - Cumplimiento de la Ley de Transparencia.**

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

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

#### **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**

Los presentes Acuerdos de acción concertada se podrán modificar de conformidad con el artículo 21 de la ORDEN CDS/2042/2017 de 30 de noviembre, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de Servicios Sociales en Aragón.

**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.