



DEPARTAMENTO DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

ORDEN CDS/874/2019, de 4 de julio, por la que se convoca el procedimiento para el establecimiento de un acuerdo de acción concertada para la provisión del servicio de atención integral no residencial a las personas bajo medida protectora de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos de la Comunidad Autónoma de Aragón (CTDJA) en Zaragoza y municipios de la provincia cofinanciado por el Fondo Social Europeo.

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 u 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.

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.

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 gestión integral de prestaciones, servicios o centros conforme a lo que se establezca reglamentariamente”.

A través de la Orden CDS/2042/2017, de 30 de noviembre, se regula la acción concertada en materia de prestación de Servicios Sociales en Aragón, determinándose en su anexo los servicios y prestaciones susceptibles de gestión mediante acción concertada, entre los que se encuentra el servicio de Tutela de adultos.



Por Decreto 168/1998, de 6 de octubre, del Gobierno de Aragón, modificado por Decreto 13/2004, de 27 de enero, fue creada la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos con una doble función: por un lado, ejercer la tutela, curatela y el cargo de defensor judicial de las personas mayores de edad incapacitadas legalmente cuando dichas funciones sean encomendadas a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón por la correspondiente Resolución judicial, en los términos señalados en la misma y con sujeción a lo establecido en el Código Civil; y, por otro, el fomento y realización de acciones encaminadas a la integración y normalización de los incapacitados por la Comisión en su propio medio social, o alternatively cuando así lo determine la autoridad judicial, facilitando recursos asistenciales, la atención personal del incapacitado, su cuidado, rehabilitación o recuperación y el afecto necesario.

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 provisión del servicio de atención integral no residencial a las personas que se hallan bajo medida protectora de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos de la Comunidad Autónoma de Aragón en Zaragoza y Provincia, 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 atención integral no residencial a las personas que se hallan bajo medida protectora de la

Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos de la Comunidad Autónoma de Aragón en Zaragoza y Provincia 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 397.688,40 € para el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019 y su duración será desde la formalización del Acuerdo del Concierto hasta el 31 de diciembre de 2019, prorrogable por años naturales hasta un máximo de 10 años.

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, 4 de julio de 2019.

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



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

ANEXO 1

CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL NO RESIDENCIAL A LAS PERSONAS QUE SE HALLAN BAJO MEDIDA PROTECTORA DE LA COMISIÓN DE TUTELA Y DEFENSA JUDICIAL DE ADULTOS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN EN ZARAGOZA Y PROVINCIA

PRIMERA. - OBJETO Y FUNDAMENTACIÓN JURÍDICA

El presente procedimiento tiene por objeto establecer un acuerdo de acción concertada para la provisión del servicio de atención integral no residencial a las personas que se hallan bajo medida protectora de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos de la Comunidad Autónoma de Aragón en Zaragoza y Provincia.

La entidad concertada prestará la atención y el apoyo necesario a las personas que presentan dificultades en habilidades personales, domésticas y sociales derivados de la enfermedad, discapacidad o trastorno que ha causado su incapacitación judicial, bien fomentando el mantenimiento en su medio y entorno familiar, apoyando los procesos de inserción residencial, minimizando el deterioro de las relaciones familiares y afectivas cuando existan, o velando por aquellos que, careciendo de apoyos familiares, necesitan un seguimiento más estrecho que les ayude a una correcta inserción y aceptación en el medio social, procurando una existencia más autónoma.

El servicio de atención integral no residencial a las personas que se hallan bajo medida protectora de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos 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/1710/2018, de 3 de octubre, por la que se fijan los precios correspondientes al servicio de atención integral a las personas bajo medida protectora de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos de la Comunidad Autónoma de Aragón (CTDJA) en Zaragoza y municipios de la provincia, para su prestación en la modalidad de concierto, y demás normativa aplicable.

La operación se enmarca **dentro del Eje Prioritario 2 (Promover la inclusión social y luchar contra la pobreza y cualquier forma de discriminación), del Programa Operativo del Fondo Social Europeo (FSE) de Aragón 2014-2020.**

La financiación de este contrato se realizará al 50% con Fondo Social Europeo a través del Objetivo Temático 9, Prioridad de Inversión 9.4, Objetivo Específico 9.4.1, Operación a realizar dentro de la Actuación "Estrategias Integradas de Inclusión".

Este Eje se desarrolla a través de, entre otras, la **Prioridad de Inversión 9.4 (Acceso a servicios asequibles, sostenibles y de calidad, incluidos los servicios sanitarios y sociales de interés general)**, que forma parte de una línea estratégica del gobierno de Aragón cuyo objetivo prioritario es promover la ciudadanía activa y la cohesión social, resultando dicho objetivo especialmente relevante en un marco en el que colectivos desfavorecidos, con las personas en situación de riesgo o exclusión puedan acceder a los servicios sociales de orientación y formación, a la vivienda, así como a nuevas oportunidades de empleo.

SEGUNDA. - CONDICIONES MÍNIMAS TÉCNICAS

1.- PRINCIPIOS Y CRITERIOS DE ACTUACIÓN

Los principios y criterios en los que deberá basarse el diseño, organización y gestión de las actuaciones objeto de concertación son los recogidos por las normas aplicables en materia de protección a las personas con



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

Discapacidad e incapacitadas judicialmente. En concreto, la que regula la propia Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos (CTDJA) de la Comunidad Autónoma de Aragón, el Código de Derecho Foral Aragonés, el Código civil, la Ley de Enjuiciamiento Civil, y la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ratificado por España en 2007.

Estos principios son esencialmente:

Integración y Normalización

- ✓ Objetivo prioritario de los equipos de trabajo de la CTDJA
- ✓ A niveles tanto personales, como familiares o sociales
- ✓ Principios sobre los que pivotan el resto de actuaciones

Apoyo personal

- ✓ Para la adquisición de hábitos personales de alimentación, aseo, cuidados, salud y relaciones personales.
- ✓ Atención integral en las áreas de salud, educación, integración social y vida independiente.

Apoyo patrimonial

- ✓ Cumplimiento de las obligaciones jurídicas de presentación de inventario de bienes y rendiciones anuales
- ✓ Salvaguarda y administración del patrimonio en beneficio exclusivo del tutelado
- ✓ Proporcionar mecanismos y apoyos adecuados ante cualquier acto o negocio jurídico
- ✓ Apoyo a la autonomía del tutelado en el manejo cotidiano de dinero de bolsillo.

Rehabilitación o recuperación de habilidades

- ✓ Puesta a disposición de los medios precisos para la recuperación de sus capacidades personales y de salud
- ✓ Fomento de las capacidades y hábitos que posibiliten su normalización

Atención en recursos asistenciales de carácter subsidiario

- ✓ Procurar un alojamiento adecuado a sus necesidades cuando no es posible permanecer en su entorno con apoyos.
- ✓ Acompañamiento y apoyo en su estancia en centros, para su normal adaptación e integración.

Defensa de los derechos de la personalidad

- ✓ Atención jurídica y profesional de cualquier índole para la defensa de sus derechos de personalidad.

Apoyo y asistencia en la toma de decisiones

- ✓ Determinación de un trabajador social de referencia
- ✓ Respeto máximo a la voluntad del tutelado
- ✓ Apoyo a las capacidades naturales de cada tutelado
- ✓ Actuar en exclusivo interés del tutelado
- ✓ Participación activa de la persona protegida en la toma de decisiones de los asuntos que le conciernen.



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

Transparencia, eficacia y eficiencia

- ✓ Información permanente y puntual a Fiscalías y Juzgados
- ✓ Diseño de programas de intervención individualizados
- ✓ Evaluación permanente de la actuación de agentes colaboradores externos
- ✓ Coordinación interna (áreas del IASS), interdepartamental (DGA) y externa (con otras administraciones públicas) que intervienen con la misma persona: trabajo en red.

2.- SERVICIOS CONCERTADOS

La entidad concertada prestará los servicios concertados a los beneficiarios que en cada momento determine el Vocal Delegado de la CTDJA en Zaragoza y que se reflejarán en el denominado plan individualizado de atención.

Los servicios necesarios se diferencian según vayan destinados a usuarios que residen en su domicilio o a usuarios que residen en centros especializados, previéndose también otros servicios o atenciones no programadas dirigidas a todos ellos.

2.1. Tareas y atenciones específicas para usuarios que residen en su domicilio.

A) Actividades de la vida diaria

Engloba todas aquellas actividades de la vida diaria de los usuarios del servicio, que residen en su domicilio, incluidas las de naturaleza y contenido sanitario. El objetivo es que los usuarios adquieran comportamientos normalizados en actividades básicas como higiene personal, adecuada alimentación y respeto a los horarios de comidas, organización doméstica, organización personal, hábitos de toma de medicación, manejo en el medio externo, etc.; la entidad concertada realizará por sí misma o bien apoyará, orientará, promoverá y supervisará la realización de dichas actividades según se establezca en cada plan individualizado de atención.

Se desarrollarán las siguientes tareas:

- ✓ Actuaciones encaminadas a lograr la adquisición de habilidades básicas y adecuadas en relación a la higiene de las personas protegidas.
- ✓ Acompañamiento a visitas y otros servicios de carácter prioritario para la calidad de vida del usuario tales como centros de día, ambulatorio médico, visitas médicas a centro de especialidades, a tratamientos médicos en clínicas y hospitales, a citas judiciales y/o forenses o a otras actividades de ocio y convivencia a las que se considere necesario dicho acompañamiento.
- ✓ Acompañamiento y apoyo a la persona en tratamientos de rehabilitación, cuando se precise, por las especiales características de discapacidad u otras circunstancias.
- ✓ En caso de necesitar traslado en vehículo, se solicitará al SALUD, y si no es susceptible de ese tipo de transporte será trasladado con el vehículo de la entidad, tanto a consultas como a ingresos/hospitalizaciones y cambios de domicilio/residencia.
- ✓ Acompañamiento para la gestión de documentos básicos, tales como DNI, pasaporte, tarjeta de residencia, tarjeta sanitaria, transporte público, etc.
- ✓ Acompañamiento en compras básicas de alimentos, ropa, calzado y enseres domésticos.
- ✓ Siguiendo las instrucciones del personal técnico de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos (en adelante CTDJA), la entidad podrá gestionar pequeñas cantidades de dinero, asignadas como dinero de bolsillo a cada beneficiario, y poniendo en conocimiento de ésta cualquier incidencia o deficiencia detectada. En ningún caso la entidad podrá realizar actividades relacionadas con la administración de bienes o la gestión económica patrimonial de los beneficiarios. Podrá realizar las propuestas motivadas



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

que considere oportunas en relación a la ampliación o disminución de la asignación de dinero de bolsillo destinado a los gastos ordinarios de los beneficiarios.

- ✓ Cualesquiera otras tareas de la vida diaria que, con carácter extraordinario y urgente se consideren y valoren de interés.

B) Atenciones básicas de carácter doméstico.

Recoge todas las actividades y tareas que se realizan de forma cotidiana en el hogar. Cuando el tutelado no pueda hacerlas por sí mismo, y hasta que le sea provisto el recurso más adecuado, la entidad concertada se ocupará de:

- ✓ Limpieza general de mantenimiento, con una periodicidad trimestral: aquellas que suponen un riesgo para la persona dadas sus limitaciones físicas o psíquicas, como son limpieza de cristales, zonas altas, techos, cortinas, lámparas, etc.
- ✓ Limpieza habitual: barrer y fregar suelos, fregar vajilla, limpieza de zona de baño/aseo y cocina, etc.
- ✓ Realización de compra de alimentos: diarias o semanales.
- ✓ Elaboración de alimentos, ayudando a la persona tutelada en su elaboración o realizando las tareas más complejas.

Cuando la persona tenga capacidad para ejecutar estas tareas, la entidad supervisará su ejecución.

En tales casos se indicará claramente qué tareas son de ejecución directa por la entidad y en cuales actuará como supervisora quedando expresamente determinadas en el Plan de Intervención.

Además, la entidad concertada realizará:

- ✓ Limpiezas extraordinarias: En todos los casos, la limpieza de vivienda al aceptar el cargo por parte de la CTDJA.
- ✓ La desinsectación, desinfección y desratización de la vivienda, siempre que la CTDJA lo valore necesario, y la posterior limpieza exhaustiva de la vivienda.
- ✓ La retirada de objetos y muebles inservibles, papel, ropa y basuras de aquellos domicilios que la CTDJA valore necesario.
- ✓ Al desalojar una vivienda, bien por cambio de domicilio, bien por internamiento o fallecimiento, tendrán que realizar la limpieza general para su entrega o custodia, igualmente al ser dado de alta de una institución residencial, se realizará, en su caso, limpieza general de su nuevo domicilio.

Los productos y material necesarios para realizar estas limpiezas, así como el transporte y depósito de las basuras a su lugar adecuado, serán por cuenta de la entidad, que podrá realizarlo con sus medios o subcontratando el servicio a empresa especializada.

C) Atenciones básicas de carácter socio-educativo

Recoge todas las actividades y tareas básicas que favorezcan:

- ✓ El apoyo en el desarrollo de las capacidades personales.
- ✓ El apoyo y fomento de la adquisición de hábitos de carácter básico: higiene, alimentación, organización del hogar, limpieza del hogar, salud etc.
- ✓ El acompañamiento en actividades que favorezcan la convivencia, o fomenten la participación, u otras acciones que se establezcan en el plan individualizado de atención.
- ✓ Apoyo a la normalización e integración de la persona en el entorno social si así se establece en el plan individualizado de atención.
- ✓ Cualquier otra que se considere de interés en cada caso.



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

2.2. Tareas y atenciones específicas para usuarios que residen en centros especializados.

En el Plan de intervención se establecerá el programa de acompañamiento periódico a aquellos tutelados que tienen como domicilio un centro residencial.

A su vez, cada centro tendrá un calendario de visitas/accompañamiento acordado entre la CTDJA, la entidad y el propio centro. Asimismo, la entidad garantizará que el personal que se desplace a los centros sea el mismo, de manera que sea un referente para los residentes bajo medida protectora de la CTDJA, y para el personal del centro.

Comportará las siguientes actividades:

- ✓ Visitar y hablar con las personas bajo medida protectora de la CTDJA que residen en centros.
- ✓ Si las condiciones médicas y personales lo permiten, pasear con el tutelado dentro y/o fuera del recinto residencial.
- ✓ Ayudar a la persona a realizar pequeñas gestiones.
- ✓ Acompañarle a realizar compras de ropa, calzado, productos de aseo personal u otros pequeños enseres. Cuando la persona no disponga de la suficiente movilidad, estas tareas se realizarán directamente por el personal de la entidad.
- ✓ Detección de cambios situacionales en la persona en relación a la visita precedente de los que se informará con prontitud a la CTDJA.
- ✓ Intercambiar información con el personal de la residencia sobre el estado de la persona.
- ✓ Visita y limpieza de mantenimiento trimestral de domicilios vacíos, recogida de correspondencia en estos inmuebles.
- ✓ Siguiendo las instrucciones del personal técnico de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos (en adelante CTDJA), la entidad podrá gestionar pequeñas cantidades de dinero, asignadas como dinero de bolsillo a cada beneficiario, y poniendo en conocimiento de ésta cualquier incidencia o deficiencia detectada. En ningún caso la entidad podrá realizar actividades relacionadas con la administración de bienes o la gestión económica patrimonial de los beneficiarios. Podrá realizar las propuestas motivadas que considere oportunas en relación a la ampliación o disminución de la asignación de dinero de bolsillo destinado a los gastos ordinarios de los beneficiarios.
- ✓ Cualquier otra no especificada y que se considere de interés en cada uno de los casos.

2.3. Tareas y atenciones necesarias no programadas

Se trata de tareas y atenciones específicas que pueden ser necesarias tanto para usuarios que residen en su domicilio, como para los que residen en centros especializados.

A) Hospitalizaciones, traslados, tratamientos médicos y control de la medicación:

- ✓ Se llevará un control individual de la medicación prescrita por el médico de atención primaria, especialista o psiquiatra de zona y se supervisará la ingesta, en su caso.
- ✓ Se elaborará un calendario de citas médicas ambulatorias y/o hospitalarias, realizando el acompañamiento del tutelado a la consulta y durante ella, cuando así se precise, o se requiera desde la Sección de Tutelas.
- ✓ En caso de necesitar traslado en vehículo, se solicitará al SALUD. Si no es susceptible de ese tipo de transporte, y la persona protegida carece de medios económicos para sufragar el gasto, será trasladada con el vehículo de la entidad, tanto a consultas como a ingresos/hospitalizaciones y cambios de domicilio/residencia, dentro y fuera de la Comunidad Autónoma (siempre dentro del territorio nacional). Se solicitará autorización previa a la Sección de Tutelas para hacer uso de vehículos privados



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

- (taxi o similar) y será la Dirección Provincial del IASS, a través de dicha Sección, quien decidirá quién debe pagar el servicio.
- ✓ La entidad procederá a recoger y trasladar a su residencia de origen a las personas protegidas que le indique la Comisión, sea dentro o fuera de la Comunidad Autónoma (siempre dentro del territorio nacional). En todos los casos, con la persona tutelada deberá ir, al menos, un acompañante de la entidad. Si no hubiera otras opciones, se utilizará el vehículo de la entidad.
 - ✓ Se realizará el acompañamiento hospitalario durante el horario que se fije desde la Sección de Tutelas por prescripción médica y, en especial, en el periodo de información médica a familiares y de administración de las comidas (desayuno, comida, cena).
 - ✓ En todo caso, se pondrá en conocimiento de la Dirección Provincial de Zaragoza cualquier incidencia o deficiencia, solicitando instrucciones al respecto.

B) Internamientos involuntarios:

- ✓ En los supuestos de Autorización judicial de Internamiento Involuntario en centro adecuado, previa localización y traslado forzoso, llegado el caso, también con entrada en domicilio, la entidad se hará cargo del acompañamiento de la persona tutelada desde su domicilio al centro residencial que le corresponda. Esta intervención se realizará sin la presencia de personal técnico de la CTDJA, previa decisión de esta Comisión, en aquellos supuestos en que su presencia dificulte la intervención técnica con el entorno de la persona protegida.

C) Otras tareas a realizar por la entidad:

- ✓ Gestiones relacionadas con la entrega y recogida de documentación en notarias, gestorías, entidades o administraciones públicas, bien cuando no pueda hacer los trámites la persona interesada, bien a solicitud de la Dirección Provincial, y se requiera la recogida o entrega en mano o se precise la máxima agilidad en el trámite.
- ✓ En caso de ingreso urgente de la persona bajo medida protectora de la CTDJA, cuando conviva en su domicilio con una mascota, la entidad se encargará de buscar la solución más idónea para la protección del animal por el tiempo indispensable.
- ✓ Atención a cualquier otra incidencia relevante a juicio de la CDTJA que se produzca durante el periodo de intervención.

3.- 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, la entidad que suscriba el 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 que se formalice. Por este motivo, deberán ser mantenidos por la entidad concertada durante todo el plazo de vigencia del concierto y cualquier variación respecto a ellos deberá ser comunicada y autorizada por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

3.1.- Medios materiales

La entidad concertada deberá contar con las autorizaciones e inscripciones administrativas correspondientes.



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

Para la elaboración de informes, planillas y cualquier otro tipo de registros, así como para la gestión administrativa del propio contrato, la entidad dispondrá de los medios ofimáticos y materiales necesarios.

La entidad dispondrá en la localidad de Zaragoza de un local acondicionado y preparado para la recepción y atención a usuarios. Será necesario que disponga de teléfono, e-mail y fax funcionando en horario permanente. Igualmente, dispondrá de teléfono móvil que garantice la localización del coordinador, por parte del personal de la entidad, de los usuarios o de los técnicos de la Sección de Tutelas en caso de producirse incidencias.

La entidad concertada asumirá en relación a sus empleados los gastos de ropa de trabajo y desplazamientos.

La entidad deberá disponer de:

- Un vehículo para los traslados de personas que están bajo medida protectora de la CTDJA,
- Un vehículo tipo furgoneta para el transporte de la basura en los desalojos y limpiezas generales de viviendas, y para el traslado de animales.

3.2.- Medios personales

Dada la tipología de las personas objeto del servicio, se requiere que la atención profesional sea muy especializada. Por ello, el personal técnico del programa, así como el personal auxiliar deben poseer conocimientos y experiencia comprobados relativos al trabajo con personas con enfermedad mental, discapacidad psíquica y marginación social. Asimismo, deberán conocer el manejo de recursos ante los problemas sociales que manifiestan estas personas. La existencia de personal preparado se considera indispensable para el servicio como garantía de calidad del servicio.

La entidad concertada deberá poner a disposición de este servicio el personal más idóneo en cada caso, procurando la atención más adecuada a cada tutelado, teniendo en cuenta sus circunstancias personales y las indicaciones del personal técnico de la CTDJA.

Se garantizará, asimismo, que el personal asignado a cada caso tenga la mayor permanencia posible en el tiempo, salvo que, por razones técnicas o no profesionalidad, se considere necesaria su sustitución, tanto por parte de la Comisión de Tutelas como por la entidad concertada.

No podrá realizarse una sustitución de personal por la entidad sin la aprobación de los técnicos de la Sección de Tutelas, sin menoscabo de su derecho a vacaciones, bajas por enfermedad etc. Desde la Sección de Tutelas se podrá exigir el cambio de personal adscrito a un caso determinado cuando, por razones fundamentadas, se considere necesario.

La entidad dispondrá de personal para sustituir de inmediato al personal que preste los servicios y que por distintas causas tenga que faltar al mismo, de forma que la persona tutelada no se vea afectada.

Deberá quedar garantizada igualmente la atención necesaria en casos de urgencia, dando respuesta con la mayor inmediatez posible.

La formación específica del personal será responsabilidad de la entidad concertada.

Al menos un 50% de personal de atención directa deberá estar en posesión de carnet de conducir.

El personal técnico de la Sección de Tutelas podrá dar las instrucciones oportunas al coordinador de la entidad o a la persona que directamente se ocupa de cada caso, para una eficaz realización de la intervención.



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

El personal de atención directa y acompañamiento necesario para el desarrollo de los servicios será aportado por la entidad concertada. Se considerará personal mínimo imprescindible para la ejecución del contrato el que se detalla a continuación:

- Un Trabajador Social a jornada completa.
- Dos Educadores Sociales a jornada completa.
- 16 cuidadores a jornada completa.
- 4 monitores/educadores a jornada completa
- Un oficial de 1ª Administrativo a media jornada.

La entidad concertada designará un coordinador de entre los miembros del equipo con titulación universitaria de Trabajo Social o Educación Social. El coordinador designado informará periódicamente de la situación de los tutelados a los técnicos de la Sección de Tutelas, distribuirá las tareas entre monitores/educadores y cuidadores, y será el interlocutor válido frente a la Administración.

El personal contratado por la entidad deberá contar con las titulaciones académicas o requisitos necesarios relacionados con la categoría profesional del puesto de trabajo y al menos un año de experiencia laboral acreditada en el ámbito de personas con enfermedad mental, discapacidad psíquica y marginación social. La entidad cumplirá con los requisitos exigidos por la normativa laboral.

TERCERA. - FUNCIONES DE LA ENTIDAD

1.- RESPECTO AL SERVICIO

Con carácter general, la entidad concertada garantizará que en su actuación prevalecerá el interés y protección de todas aquellas personas mayores de edad cuya atención integral le sea encomendada por la Sección de Tutelas como órgano gestor de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos. Igualmente deberá garantizar la confidencialidad de sus actuaciones con las personas tuteladas, así como el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

La entidad concertada se compromete a disponer de los correspondientes Proyectos de Intervención para la atención a los tutelados que residen en domicilio y para los que residen en Centros, donde se recogerán los distintos protocolos de actuación con sus correspondientes procedimientos a seguir en cada uno de los procesos definidos.

La organización del personal le corresponde a la entidad adjudicataria. Cubrirá las necesidades que expresamente se hayan determinado en cada plan individualizado de atención, relativo a horarios, periodicidad en las visitas a domicilio o centros especializados, acompañamientos, etc.

El personal asignado al servicio actuará conforme a las indicaciones que vengan establecidas por el coordinador, quien será responsable de la adecuada prestación del servicio y la gestión administrativa. Este, recibirá y ejecutará las indicaciones que desde la Sección de Tutelas se consideren oportunas, adoptadas, siempre que sea posible, de forma consensuada y de las que dará traslado a su personal.

Quienes se ocupen de la atención y el seguimiento de los tutelados tendrán la obligación de asistir a las reuniones de carácter técnico y organizativo que se programen desde la Dirección Provincial del IASS, cuando así sean requeridos.



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

La duración temporal de cada intervención vendrá determinada desde la Dirección Provincial quien tendrá en cuenta las propuestas de la entidad adjudicataria y de acuerdo a los siguientes horarios:

- ✓ Los trabajos en domicilio se realizarán con carácter esporádico, diario o semanal (con un máximo de 4 horas total a la semana por usuario en cualquiera de los supuestos) según se establezca en el plan individualizado de atención, en el intervalo comprendido entre las 9 y las 22 horas, incluyendo festivos.
- ✓ Las visitas de acompañamiento a los tutelados en centros residenciales serán quincenales, mensuales o bimestrales según se establezca en el plan individualizado de atención y residencia donde se encuentren. Se pueden desarrollar visitas de acompañamiento/seguimiento conjuntas a varios usuarios en un mismo horario y centro, en función del tipo de residencia. Se desarrollarán entre las 9 y las 22 horas, incluyendo festivos.
- ✓ Los acompañamientos hospitalarios se realizarán en el horario establecido para los supuestos anteriores, es decir: de 9 a 22 horas, salvo cuando sea necesaria la atención nocturna por prescripción facultativa, en cuyo caso se ampliará hasta las 9 horas de la mañana del día siguiente, incluidos fines de semana y festivos.

La entidad concertada estará obligada a:

- ✓ Presentar Memoria Técnica trimestral donde reflejará el desarrollo general del servicio, número de casos atendidos en domicilio, número de casos atendidos en centros residenciales, personal que lo ha realizado en cada uno de los casos, y situaciones de especial relevancia ocurridas en ese periodo de tiempo. Actuaciones no programadas y ejecutadas.
- ✓ Entregar copia de los instrumentos técnicos que utilicen en sus intervenciones, a propuesta del personal técnico de la CTDJA, que sean necesarios para la evaluación del caso.
- ✓ Realizar cualquier propuesta que considere de interés para el logro de una mayor eficacia del servicio y mejor atención a los tutelados.
- ✓ Asistir a cuantas reuniones técnicas, de coordinación y de evaluación se consideren precisas, a demanda del personal técnico de la Sección de Tutelas, para mayor eficacia del servicio y mejor atención de las personas bajo medida protectora de la CTDJA beneficiarias del concierto.

La participación y colaboración en los Planes Individuales de Intervención corresponden a todos los trabajadores, que llevarán a cabo actuaciones dirigidas al logro de una adecuada, correcta y eficaz atención integral a las personas que se hallan bajo medida protectora de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos en Zaragoza y municipios de la provincia.

- ✓ La entidad concertada establecerá una programación anual que recogerá indicadores que permitan analizar la evolución de los programas y actuaciones. Se presentará en el mes de enero de cada año.
- ✓ La entidad concertada presentará trimestralmente una Memoria Técnica donde reflejará el desarrollo general del servicio.
- ✓ La entidad concertada presentará en el primer trimestre de cada año, Memoria Justificativa donde quede constancia del trabajo realizado, los objetivos que se han cumplido, y gastos ocasionados en el cumplimiento de cada uno de los objetivos.
- ✓ Para una mayor eficacia del servicio, la entidad concertada se compromete a trabajar coordinadamente con los técnicos de la Dirección Provincial y cumplimentar nuevos instrumentos de medición de resultados no contemplados en estas condiciones técnicas siempre que sean consensuadas entre las partes y supongan una mejora sustancial en el sistema de evaluación de resultados.
- ✓ La entidad concertada se compromete al desarrollo de propuestas de mejora ante la detección de carencias y a proponer modificaciones en las actuaciones con los tutelados, tanto en domicilios como en centros residenciales.



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

2.- PROTOCOLOS E INSTRUMENTOS DE ACTIVIDAD

La entidad concertada deberá elaborar y poner a disposición del IASS, con anterioridad al inicio de la prestación del servicio, los siguientes protocolos correspondientes a los procesos más relevantes del servicio:

Protocolos estratégicos:

- ✓ Protocolo y plan de desarrollo de la formación continuada del equipo profesional
- ✓ Protocolo de acciones para la mejora continua
- ✓ Código ético
- ✓ Protocolo de sustitución de personal
- ✓ Protocolo de organización laboral
- ✓ Protocolo de sustitución de medios de locomoción
- ✓ Plan de igualdad de la entidad aplicada al equipo profesional
- ✓ Plan de conciliación de la vida personal y laboral

Protocolos operativos:

- ✓ Procedimientos administrativos de encargo y derivación de casos
- ✓ Procedimiento de evaluación de la memoria técnica trimestral
- ✓ Procedimiento de actas y acuerdos adoptados en las reuniones técnicas
- ✓ Desarrollo del procedimiento de información, derivación y ejecución de las actuaciones no programadas
- ✓ Protocolo de acompañamientos médicos y hospitalarios
- ✓ Protocolo de actuación en viviendas que requieran desinfección, desinsectación, y retirada de enseres
- ✓ Procedimiento de coordinación entre el personal técnico de la Sección de Tutelas y el Equipo de la entidad concertada
- ✓ Procedimiento de evaluación de actuaciones

Protocolos de soporte:

- ✓ Protocolo de mantenimiento y sustitución en su caso, de equipos informáticos, líneas telefónicas y vehículos
- ✓ Protocolo de respeto al medio ambiente, tratamiento de papel, reciclaje y reducción de consumo energético
- ✓ Protocolo de seguridad e higiene en el trabajo
- ✓ Protocolo de actuación frente a urgencias y/o emergencias

CUARTA-. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONCERTADA

1.- OBLIGACIONES RELATIVAS AL PERSONAL

Será de cuenta de la entidad concertada el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la legislación laboral, de la Seguridad Social y las del convenio colectivo que resulte de aplicación a los trabajadores.

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



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

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

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

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

A fin de garantizar el derecho a la intimidad de las personal que se hallan bajo medida protectora de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos, la entidad concertada se compromete a que sus trabajadores guarden absoluta reserva respecto de todas las cuestiones que se refieran dichas personas. Toda relación con los medios de comunicación deberá recabar autorización del IASS. El incumplimiento de esta obligación estará sujeto a control de la Comisión de Seguimiento, pudiendo ser motivo de resolución del concierto.

Todo el personal que tenga relación con los beneficiarios de los servicios actuará conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos y guardará el debido sigilo profesional, aún después de terminada su intervención profesional con los mismos.

No se podrán utilizar los datos obtenidos en el desarrollo de la actividad laboral para estudios, publicaciones, trabajos de investigación, etc. sin expresa autorización 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 apartado Segundo del Anexo 2.

2.- 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 en las condiciones que hayan sido establecidas.
- Cuidar del buen orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de su supervisión por parte 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.



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

- Obtener los permisos, licencias y autorizaciones establecidas en la normativa vigente que sean necesarios para el inicio y prestación del servicio concertado.
- Cumplir las disposiciones vigentes en legislación laboral, de seguridad social, fiscal, de prevención de riesgos laborales, de integración social de las personas con discapacidad, de protección de datos personales, de igualdad de género y de protección del medio ambiente que se establezcan tanto en la normativa vigente como en las presentes Bases.
- Comunicar al Servicio gestor del Acuerdo de Acción Concertada los cambios o circunstancias que se produzcan o afecten a su capacidad para concertar, su representación, a las prohibiciones para contratar con el sector Público, incompatibilidades o al cumplimiento de los requisitos exigidos en esas Bases para formalizar un Acuerdo de Acción Concertada.

3.- OBLIGACIONES ESENCIALES

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

4.- OBLIGACIONES DE CARÁCTER SOCIAL

- Establecer medidas de que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas adscritas a la ejecución del concierto, conforme establece la Ley 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres.
- Adoptar políticas de igualdad entre mujeres y hombres en el trato, acceso, clasificación, promoción, permanencia, formación remuneración y extinción profesional

5.- OBLIGACIONES EN RELACIÓN CON LA COFINANCIACIÓN DEL ACUERDO DE ACCIÓN CONCERTADA POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO, PROGRAMA OPERATIVO PARA ARAGÓN 2014-2020

La entidad concertada deberá cumplir las siguientes obligaciones:

- a) Mantener un sistema de contabilidad separado o codificación contable de los gastos e ingresos asociados al contrato de conformidad con lo establecido con el artículo 125, apartado 4, letra b del Reglamento (UE) 1303/2013.
- b) Cumplir con los principios generales expuestos en los artículos 7 y 8 del Reglamento (UE) nº 1303/2013, relativos a promover la igualdad entre mujeres y hombres y la no discriminación; y a promover el desarrollo sostenible, respectivamente.
- c) Cumplimentar la memoria técnica de evaluación de las acciones objeto del concierto y suministrar al Instituto Aragonés de Servicios Sociales los indicadores de ejecución y resultado indicados en el Anexo I del Reglamento (UE) nº 1304/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013, así como los datos correspondientes a los indicadores de publicidad señalados en la Estrategia de Comunicación y cualquier otro documento que sea solicitado por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales y/o por el Fondo Social Europeo.
- d) Cumplir con la normativa sobre custodia de documentos para el mantenimiento de una pista de auditoría conforme al artículo 140 del Reglamento (UE) nº1303/2013. Especialmente:



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

- Disponer de todos los documentos sobre el gasto que resulten necesarios para contar con una pista de auditoría suficiente.
 - Conservar toda la documentación justificativa relacionada con los gastos de la operación cofinanciada durante un periodo de 3 años a partir del cierre del Programa Operativo, o del cierre del eje correspondiente. El Programa Operativo finalizará en 2023.
 - Poner esta documentación a disposición de las autoridades competentes cuando lo soliciten.
 - Los formatos de soporte documental admitidos serán fotocopias compulsadas, microfichas y versiones electrónicas de documentos originales y documentación que sólo existe en versión electrónica.
- e) Adoptar las medidas de publicidad adecuadas acerca del carácter público de la financiación de la actividad. La entidad concertada deberá dar la adecuada publicidad al carácter público de la financiación proveniente del Fondo Social Europeo y del Gobierno de Aragón en los términos previstos en la normativa de aplicación (Apartado 2.2 del Anexo XII del Reglamento (UE) nº.1303/2013, así como el capítulo II y anexo II del Reglamento de Ejecución (UE) nº.821/2014)

En toda la documentación relativa a las operaciones cofinanciadas y en todas las medidas de información y publicidad (carteles, página web, folletos, anuncios, material distribuido) se incluirá el emblema de la Unión Europea y la referencia expresa a la Unión Europea, al Fondo Social Europeo, con el lema "Construyendo Europa desde Aragón).

En los carteles o placas, además de los tres elementos anteriores se añadirán: el nombre de la operación, el objetivo principal de la operación, teniendo en cuenta el objetivo temático 9: Promover la igualdad, la salud y la inclusión social.

Respecto a la publicidad relativa al carácter público de la financiación del objeto del concierto, cuando el adjudicatario deba hacer uso del identificador corporativo del Gobierno de Aragón, deberá solicitar con carácter previo a su utilización, el preceptivo informe favorable de la Comisión de Comunicación Institucional, tal y como se dispone en el Decreto 384/2011, de 13 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la Comisión de Comunicación Institucional y se distribuyen competencias en materia de comunicación y publicidad.

A los efectos de difusión pública el lugar donde se realicen las medidas o servicios previstos en el concierto deberá hallarse debidamente identificado y señalado. En la publicidad y difusión de este concierto deberá figurar el patrocinio y financiación del Gobierno de Aragón a través del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

Las personas beneficiarias de las acciones enmarcadas en este concierto deben conocer en todo momento que estas acciones están cofinanciadas y por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales y por el Fondo Social Europeo, en un porcentaje del 50% con cargo a los fondos FSE, a través del "Programa Operativo Fondo Social Europeo de Aragón 2014-2020".

- f) Conocer la inclusión de la operación en la lista pública de operaciones prevista en el artículo 115, apartado 2 y en el Anexo XII apartado 1 del Reglamento (UE) 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013.

Cualquier otra obligación impuesta a la entidad concertada en la normativa comunitaria, estatal o autonómica.

QUINTA. - 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.



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

SEXTA. - LIMITACIONES A LA CONTRATACIÓN O CESIÓN DE SERVICIOS

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

Las Entidades no podrán subcontratar, en ningún caso, la plantilla mínima de atención directa a la que hace referencia el apartado 3.2. de las condiciones técnicas.

Los únicos servicios que podrán contratarse externamente serán aquellos relacionados con las limpiezas extraordinarias de viviendas, la retirada de objetos y muebles inservibles, papel, ropa y basuras, y la desinsectación, desinfección y desratización de las viviendas, etc.

SÉPTIMA. - PLAZO DE EJECUCIÓN Y PAGO DEL SERVICIO

El plazo de ejecución del servicio será desde la formalización del Acuerdo del Concierto hasta el 31 de diciembre de 2019, prorrogable por años naturales hasta un máximo de 10 años.

Los pagos se realizarán contra certificación por cada uno de los meses en base a las facturas presentadas por la entidad, junto con una relación de los usuarios atendidos.

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



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

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 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.
- 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 "SEGUNDA. - Condiciones Técnicas Mínimas. 3 Medios para la prestación del Servicio", del Anexo 1 de esta Orden.

CUARTO. - Financiación.

1.- El importe del concierto social para la prestación del servicio de atención integral no residencial a las personas que se hallan bajo medida protectora de la Comisión de Tutela y Defensa Judicial de Adultos de la Comunidad Autónoma de Aragón en Zaragoza y Provincia es de 132.562,80 € para el año 2019, estimando la fecha de inicio del concierto el 1 de noviembre de 2019, con cargo a las siguientes aplicaciones presupuestarias:

53BHG G/3132/263002/91001 PEP 2016/530002	66.281,40 €
53BHG G/3132/263002/11201 PEP 2016/530002	66.281,40 €

2.- Los importes de los módulos económicos quedan fijados en la ORDEN CDS/1710/2018, de 3 de octubre, con las siguientes cuantías:



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

a) Módulo mensual fijo: Se establece un importe de 8.375 euros.

b) Módulo de tareas y atenciones específicas para usuarios que residen en su domicilio

- Usuarios que requieren intervención de baja intensidad (intervenciones puntuales):
51 euros por cada usuario/mes.
- Usuarios que requieren intervención de media intensidad (intervenciones periódicas mensuales):
98 euros por cada usuario/mes.
- Usuarios que requieren intervención de alta intensidad (intervenciones diarias o semanales):
143 euros/usuario/mes.

c) Módulo de tareas y atenciones específicas para usuarios que residen en centros especializados

Se establece un importe de 20,90 euros por cada usuario/mes.

d) Módulo de atenciones necesarias no programadas

Se ha calculado un coste de la atención en función del precio hora, dependiendo del carácter diurno, nocturno o festivo de la misma:

- hora de atención diurna laborable: 11 €
- hora de atención diurna festiva: 14 €
- hora de atención nocturna: 16 €

QUINTO. - Criterios de Selección.

1º Adecuación de la propuesta de la Entidad a la gestión del servicio demandado por la Dirección Provincial del IASS de Zaragoza en relación a la atención integral a proporcionar a las personas tuteladas por la CTDJA en Zaragoza y municipios de la provincia: **hasta 50 puntos**

Este criterio se puntuará según los siguientes subcriterios. Se acreditarán mediante la presentación de UNA MEMORIA DE ACTUACION/PROYECTO en la que se detalle la propuesta para cada uno de los subcriterios.

SUBCRITERIOS	Puntos
1º Adecuación de los objetivos generales y específicos de cada uno de los tres módulos de intervención: módulo de tareas y atenciones específicas para personas usuarias que residen en su domicilio, módulo de tareas y atenciones específicas para personas usuarias que residen en centros especializados y módulo de atenciones necesarias no-programadas, de las actuaciones previstas, la metodología empleada, el alcance territorial y la ratio de personal por usuario atendido.	0-10
2º Protocolos relativos a los procedimientos administrativos de encargo y derivación de casos y los de coordinación entre el personal técnico de la Sección de Tutelas y el Equipo de la entidad concertada	0-8
3º Desarrollo de los procedimientos de información, derivación y ejecución de las actuaciones no programadas; de los acompañamientos médicos y hospitalarios, de la forma de actuar en viviendas que requieran desinfección, desinsectación, y retirada de enseres.	0-8
4º Protocolos de sustitución de personal, de organización laboral y de sustitución de medios de locomoción.	0-8
5º Procedimiento de evaluación y diseño de indicadores que permitan analizar la evolución de los programas y actuaciones.	0-8
6º Adecuación del sistema de evaluación a través de indicadores de la gestión y garantía de la calidad.	0-8



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

2º Acreditación de experiencia y formación: Se acreditará con certificados de servicios realizados y la titulación correspondiente. **Hasta 25 puntos**

SUBCRITERIOS	Puntos
1º Experiencia acreditada mínima de 4 años en prestación servicios y actividades dirigidas a la atención, cuidado e integración de personas especialmente vulnerables por razón de su discapacidad psíquica o su enfermedad mental: - 4 años de experiencia: 9 puntos. - 1 punto más por cada año completo de experiencia que supere los 4 años	0-15
2º Formación específica de al menos el 75 % del personal técnico (trabajador social, Educadores y Monitores/Educadores), en áreas de trabajo social, educación social y/o psicología: - Formación superior a 100 horas: 2 puntos - Formación superior a 200 horas: 3 puntos - Formación superior a 300 horas: 4 puntos - Formación superior a 400 horas: 5 puntos	0-5
3º Para el personal no-técnico (cuidadores y oficial administrativo), acreditar cursos de formación en atención a personas mayores, con discapacidad o enfermedad mental, al menos en el 75 % de la plantilla: - Formación superior a 25 horas: 2 puntos - Formación superior a 50 horas: 3 puntos - Formación superior a 75 horas: 4 puntos - Formación superior a 100 horas: 5 puntos	0-5

3º Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres y medidas de conciliación de la vida personal y laboral. Estos criterios se acreditarán mediante declaración responsable de la Entidad solicitante, a la que se acompañará la documentación acreditativa pertinente. **Hasta 15 puntos**

SUBCRITERIOS	Puntos
1º Implantación de alguna de las siguientes medidas tendentes a la conciliación de la vida familiar, personal y laboral del personal de la entidad que mejoren los mínimos establecidos en la Ley 3/2007, de 22 de marzo de igualdad efectiva de hombres y mujeres: - Mejora o ampliación de los permisos establecidos por la normativa vigente - Flexibilización y/o adecuación de la jornada de trabajo - Flexibilización y/o adecuación del horario de trabajo	6
2º Porcentaje de al menos el 50 % de mujeres en puestos de gerencia, cualificados y de responsabilidad con respecto al total de personas que desempeñan dichos puestos.	5
3º Porcentaje de entre un 50% y un 70% de mujeres en puestos de atención directa a las personas usuarias de este servicio, entendiéndose por puestos de atención directa aquellos que tienen contacto directo con el usuario (trabajador social, educador, monitor, cuidador, etc.), excluyéndose en todo caso los puestos citados en el apartado anterior y los propios de tareas administrativas.	4

4º Disponibilidad de servicios adicionales de inserción y normalización social dirigidos a personas bajo medida protectora de la CTDJA: Se acreditará mediante declaración responsable de la Entidad solicitante. **Hasta 10 puntos**



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

SUBCRITERIOS	Puntos
1º Para la inserción socio- laboral para personas tuteladas por la CTDJA : - Servicio de apoyo terapéutico y de búsqueda activa de empleo (2 puntos) - Servicio de apoyo para la integración social- laboral (2 puntos) - Talleres de formación (1 punto)	0-5
2º Para la actuación socio-educativa para personas tuteladas por la CTDJA - Servicios de ocio y tiempo libre (2 puntos) - Servicio de apoyo formativo y adquisición de habilidades sociales (2 puntos) - Talleres de terapia ocupacional (1 punto)	0-5

SEXTO. - Solicitudes.

1.- 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 la unidad del registro de los Servicios Centrales 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 la unidad del registro de los Servicios Centrales 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, la remisión de la solicitud mediante el número de fax 976715601 o la dirección electrónica IASSContratacion@aragon.es, consignando el título completo del Acuerdo de acción concertada y nombre de la Entidad solicitante. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la solicitud si es recibida en 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.

SÉPTIMO. – 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) La documentación acreditativa de que cumple los requisitos establecidos el apartado Segundo del Anexo 2 de la presente convocatoria:

- 1- Certificación acreditativa de inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de Aragón o equivalente de otra Comunidad Autónoma.
- 2- Certificado de entidades públicas que acrediten 3 años de experiencia en la gestión de programas



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

- de atención social a colectivos vulnerables.
- 3- 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.
 - 4- 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.
 - 5- Declaración responsable de adscripción de medios materiales y personales necesarios para la gestión del servicio.
 - 6- Documentación que acredite estar al corriente de pago de obligaciones tributarias con el Estado y la Comunidad Autónoma de Aragón.
- c) Una Memoria de Actuación-Proyecto que deberá desarrollar, además de los Criterios de Valoración fijados en el apartado quinto de este Anexo, la ejecución de las condiciones técnicas, detallando de forma claramente diferenciada, por un lado la intervención a desarrollar respecto a las actividades de la vida diaria de los usuarios del servicio cuando residen en su domicilio incluyendo las atenciones básicas de carácter doméstico y, por otro, cuando residen en centros especializados, con especial atención a las básicas de carácter socio educativo, que deberá contemplar aspectos como atención personalizada para el fomento de actividades de ocio y tiempo libre, actividades ocupacionales, de inserción pre-laboral y/o laboral, asistenciales y rehabilitadoras:
- No se valorarán Memorias genéricas que no estén elaboradas teniendo en cuenta las características del servicio a prestar, especialmente si hacen alusión a otros servicios.
 - Se valorará la calidad de la Memoria
 - Máximo de 30 folios, a doble cara, en letra verdana 11 y 1,5 interlineado
 - Si la memoria presentada excede del número de folios indicado, la Comisión valoradora puntuará el contenido reflejado en los 30 primeros folios.

OCTAVO. - Instrucción

1. Corresponde al Instituto Aragonés de Servicios Sociales la instrucción de procedimiento que verificará que las entidades han aportado la documentación exigida.
2. 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 la Dirección Provincial del IASS.
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. Cuando la Comisión Técnica de Valoración aprecie defectos subsanables, dará un plazo de tres días hábiles a la entidad para que los corrija.
5. Asimismo la Comisión de Valoración podrá recabar los informes técnicos que precise en sus labores de instrucción.



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

6. La Comisión de Valoración hará público el resultado de sus deliberaciones a través del portal web del Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

NOVENO. - Informe de la Comisión de Valoración

El informe de la Comisión de valoración se emitirá en un plazo máximo de un mes desde el inicio del procedimiento y se elevará 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.

DÉCIMO. - Autorización de acuerdos de acción concertada

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

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.

UNDÉCIMO. - Formalización del acuerdo de acción concertada.

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.
- c. La garantía de los derechos del usuario e información a los ciudadanos de sus derechos y deberes.
- d. 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.



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

DUODÉCIMO. - Seguimiento de ejecución del Servicio concertado

Dentro del mes siguiente a la formalización del acuerdo de acción concertada, la Dirección Gerencia del IASS nombrará a la Comisión de Seguimiento de los servicios 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.

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

DECIMOTERCERO. - Cumplimiento de la Ley de Transparencia.

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

Asimismo, deberán suministrar al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, y en un plazo de quince días desde la formalización del concierto, toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia establecidas en el Título II de la 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.

DECIMOCUARTO. - Gestión de la Calidad.

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



Instituto Aragonés de
Servicios Sociales

Paseo de María Agustín, 16
50071 Zaragoza (Zaragoza)

Programa Operativo Fondo Social Europeo Aragón 2014-2020

Construyendo Europa desde Aragón

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.

DECIMOQUINTO. - 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 la Entidad concertada elabore alguna publicación o participe 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, la Entidad que suscriba el presente Acuerdo de Acción Concertada deberá 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.

DECIMOSÉXTA. - Modificación de los Acuerdos de acción concertada

El presente Acuerdo de acción concertada se podrá 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.

DECIMOSEPTIMA. - 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.