



## DEPARTAMENTO DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

**ORDEN CDS/410/2020, de 8 de mayo, por la que se convoca procedimiento para el establecimiento de acuerdo de acción concertada para la prestación de Servicios de Atención Inmediata para Menores Extranjeros no Acompañados bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en la provincia de Zaragoza.**

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 de modificar 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.

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.

El IASS para la atención de menores con medida protectora dispone de Centros propios, centros concertados y centros colaboradores a través de acuerdo marco, que deben dar respuesta a la atención adecuada en el momento en que se detectan las necesidades de los



menores, siendo ésta una condición indispensable para garantizar el adecuado desarrollo de los menores y el ejercicio pleno de su derecho de protección.

Durante el año 2017 se realizó un proceso participativo de evaluación del sistema a instancia de las Cortes de Aragón denominado “Mesa Técnica del Sistema de Atención a la Infancia y Adolescencia de Aragón”, las conclusiones de la cual han guiado el diseño y creación de recursos en la red de atención. Entre otras conclusiones en dicha Mesa se concluyó la necesidad de mejorar la atención de los centros residenciales de protección a la infancia reformando el sistema de acogida para dar respuesta a las necesidades y características de los niños y niñas con necesidad de protección, con recursos más especializados y diversificados.

Por otra parte, el Comité de los Derechos del Niño, en las Observaciones finales sobre los informes periódicos quinto y sexto combinados de España dirigidos a las Comunidades y Ciudades Autónomas, de fecha 5 de marzo de 2018, recoge, en cuanto a Medidas Especiales de Protección, las relativas a los Niños No Acompañados, haciendo, entre otras, las siguientes Recomendaciones:

“Asegurar en todo su territorio la protección jurídica efectiva de los niños no acompañados y velar por que se aplique el principio de no devolución y se tenga en cuenta el interés superior del niño como consideración primordial, e impartir a los profesionales pertinentes formación y orientación adicionales sobre la determinación del interés superior del niño”.

“Establecer centros de recepción para niños que estén adaptados a las necesidades de estos y cuenten con mecanismos de denuncia accesibles y efectivos, e investigar a fondo todos los casos de vulneraciones de los derechos de los niños”.

La situación de los Menores Migrantes No Acompañados está afectando seriamente a todas las Comunidades vecinas por la llegada masiva que se está produciendo en los últimos meses, desbordando las capacidades de atención de los distintos Sistemas de Protección a la Infancia. La realidad es que se trata de una infancia en grave riesgo y con necesidades específicas muy determinadas que hay que abordar con rapidez y de forma integral.

Por tanto, la diversidad de características personales y de situaciones de llegada que presentan los menores que están llegando a nuestra comunidad hace que la intervención con cada uno de ellos también exija respuestas diferenciadas y cada vez más específicas, encontrándonos en muchas ocasiones con dificultades que exceden del ámbito competencial del Servicio de Atención a la Infancia y del IASS.

La llegada de un número importante de Menores Migrantes no Acompañados ha precisado la apertura de dispositivos específicos y servicios para su atención. En base al Proyecto De Actuación Global para la Atención a Menores Extranjeros no Acompañados en la Comunidad Autónoma de Aragón de julio de 2018, se tomaron una serie de medidas de colaboración interinstitucional y de puesta en marcha de recursos, que fueron revisadas en octubre de 2018 y se constataron insuficientes por el número incrementado de niños que llegaban a Aragón.

A fecha 28 de noviembre, todos los recursos de protección a la Infancia estaban ocupados sin plazas para poder atender al número de menores con necesidad de protección, no pudiendo garantizar los procesos educativos en los centros de acogida y centros de autonomía y teniendo que atender a los menores en centros donde no se podían garantizar condiciones básicas para la atención al número de menores que se atienden produciéndose situaciones de hacinamiento en los centros de acogida e imposibilitando los proyectos educativos de atención en los centros de autonomía y de plazas puente de transición a la vida independiente.

Las previsiones a corto plazo eran muy preocupantes por la situación de emergencia que viven comunidades limítrofes que están desbordando la capacidad de asistencia inmediata y provocando la llegada a Aragón en un flujo continuo que se incrementa cada día más.

Por el ritmo de llegadas y el nivel de ocupación de los recursos normalizados, la Dirección Gerencia del IASS constató la obligación de actuar habilitando plazas tanto de atención inmediata como de procesos de autonomía con aquellas entidades que pudiesen tener posibilidades de atender a menores en estas circunstancias, por disponer de personal y espacios adecuados. Se estableció un Itinerario de Atención a Menores Migrantes no Acompañados, y se pusieron en marcha los recursos residenciales necesarios para garantizarlos.

Durante los primeros seis meses de 2019 se constató la necesidad de mantener dichos recursos y se realizó un seguimiento cercano de la atención que reciben, favoreciendo un trabajo entre todas las instituciones implicadas en su atención necesario para garantizar la debida protección integral a los niños/as que han llegado a nuestra comunidad desde países extra comunitarios sin el acompañamiento de adultos responsables de su cuidado, siendo fundamental agilizar los procesos de documentación de los niños/as para asegurar su regularización en nuestro país.



Por ello, se publicó la Orden CDS/1170/2019, de 5 de septiembre, por la que se convoca procedimiento para el establecimiento de acuerdos de acción concertada para la prestación de Servicios de Atención para Menores Extranjeros no Acompañados bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, que incluía entre varias unidades concertadas, la Unidad Concertada 1. Servicios de atención inmediata para menores extranjeros no acompañados:

1. Servicio de atención inmediata para menores extranjeros no acompañados en la provincia de Zaragoza.

2. Servicio de atención inmediata para menores extranjeros no acompañados en la provincia de Huesca.

Finalizado el proceso de adjudicación de los servicios, el Servicio de atención inmediata para menores extranjeros no acompañados en la provincia de Zaragoza de la Unidad concertada 1 quedó desierto.

En la actualidad, continúa siendo necesaria la cobertura del Servicio de atención inmediata en la provincia de Zaragoza, por ser ésta donde continúan llegando un mayor número de niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados.

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

Esta medida se fundamenta en tres características fundamentales:

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

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

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

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

Por todo cuanto antecede y en virtud de las competencias establecidas en el Decreto 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 de Servicio de Atención Inmediata a Menores Extranjeros no Acompañados bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en la provincia de Zaragoza, con arreglo a lo establecido en la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación de servicio a las personas de servicios de carácter social y sanitario, la Orden CDS/2042/2017, de 30 de noviembre, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón y la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

Segundo.— Aprobar las condiciones técnicas de prestación de Servicios de Atención Inmediata a Menores Extranjeros no Acompañados bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en la provincia de Zaragoza 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 doscientos setenta y seis mil euros (276.000 €) y su duración será desde el 1 de julio de 2020 o la fecha de formalización de los Acuerdos del Concierto hasta el 31 diciembre de 2020, pudiéndose formalizar sucesivas prórrogas por años naturales en función de las necesidades que existan en cada momento hasta completar un periodo de vigencia total del concierto de dos años. Es preciso tener en cuenta que el coste depende de una Orden de Precios que puede ser modificada durante el transcurso del concierto.

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

Zaragoza, 8 de mayo de 2020.

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



Servicios Centrales

**ANEXO 1****CONDICIONES TÉCNICAS MINIMAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN INMEDIATA A MENORES EXTRANJEROS NO ACOMPAÑADOS BAJO PROTECCIÓN DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE SERVICIOS SOCIALES DE ZARAGOZA.****Primera. - Objeto.**

El presente procedimiento tiene por objeto establecer un acuerdo de acción concertada con entidad sin ánimo de lucro para la gestión de servicios de atención inmediata a menores migrantes no acompañados bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en la provincia de Zaragoza. Estos servicios están destinados a la atención inmediata, apoyo personal, apoyo formativo y alfabetización, y atención a las necesidades especiales de los menores migrantes no acompañados en situación de desprotección durante su llegada, proceso de documentación e integración personal, social y educativa en la sociedad aragonesa.

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

La Entidad Publica de Protección a la Infancia, asumiendo la Guarda Provisional y la Tutela de dichos menores, realizará, en colaboración con las entidades y los menores, un estudio que identificará el proyecto migratorio de los menores, realizará reconocimiento médico general y garantizará la atención a las necesidades médicas; identificarán el nivel de capacitación personal, formativa, laboral e intereses lúdicos que puedan favorecer su proyecto migratorio y se asegurará de que pueda realizar la tramitación de su documentación para la plena integración y regularización en nuestro país.

**Segunda. - Servicios a concertar.****1.- UNIDAD CONCERTADA****Servicios de atención inmediata para menores extranjeros no acompañados (1.2.4.2.1)**

**Servicio de atención inmediata para menores extranjeros no acompañados en la provincia de Zaragoza. 20 plazas.**

- Destinada a 20 menores extranjeros no acompañados en situación de guarda o tutela cuyo plan individualizado de atención es acogerle de forma inmediata a su llegada a la provincia de Zaragoza.

El servicio a prestar consistirá en:

- Una vivienda adecuada y equipada para la atención residencial a 20 menores en la provincia de Zaragoza.
- La gestión educativa de los planes individuales de atención de los 20 menores que residen en la residencia.



Servicios Centrales

## **2.- INGRESO Y RELACIÓN CON LA ENTIDAD PÚBLICA**

La entidad desarrollará la gestión educativa, en la unidad concertada residencial, en conformidad con los Proyectos Educativos y Normas de funcionamiento, con sometimiento pleno a las prescripciones que emanen de las disposiciones vigentes que al efecto se impartan y establezcan, participando en reuniones de seguimiento y coordinación que se convoquen.

El ingreso en la unidad concertada residencial se producirá siempre a través de los Servicios de Protección, mediante resolución de delegación de guarda de la Dirección Provincial correspondiente. El ingreso en un centro de otra provincia deberá ser autorizado previamente por el Servicio de Atención a la Infancia y la Adolescencia. En los centros con plazas de primera acogida, el ingreso se producirá a través de los Servicios de Recepción o del Servicio de Atención Continuada 24 horas, con documento de entrega de la guarda provisional por atención inmediata, que será objeto de resolución expresa en un plazo máximo de 48 horas.

## **3.- LA ENTIDAD CONCERTADA DEBERÁ:**

En la unidad concertada residencial:

a) Llevar a cabo un Proyecto de Gestión educativa en el marco del Proyecto Educativo y Normas de Funcionamiento Interno y elaboración de los Planes Educativos Individuales de los menores (P.E.I.)

b) Desarrollar y ejecutar los programas de atención socioeducativa de los menores atendidos.

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

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

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

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

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

## **4.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS A CONCERTAR: Servicios de Atención Residencial Integral**

### **4.1.- Características de las viviendas adecuadas a la gestión del servicio.**



Servicios Centrales

Las viviendas cumplirán los requisitos de calidad en la atención residencial a menores establecidos por los estándares de calidad del acogimiento residencial (EQUAR) del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 2012. Específicamente:

- a) Deberán ubicarse en emplazamientos tranquilos, con entornos amplios y con disponibilidad de espacios al aire libre.
- b) La edificación o estructura física se corresponderá con el de una vivienda unifamiliar aislada, pareada o adosada.
- c) No presentará imágenes institucionales, rótulos o carteles con el nombre o pertenencia a organismos públicos o entidades privadas.
- d) El mobiliario se guiará por criterios de confort, calidez, comodidad, durabilidad y seguridad.
- e) Deberán contar, al menos, con habitaciones individuales y/o dobles, completamente equipadas, así como el ajuar correspondiente.
- f) 1 habitación despacho educadores/ Dirección en cada casa.
- g) Cocina completa
- h) Espacio para lavandería/ropero
- i) Al menos dos cuartos de baño completos, y un salón comedor común para el descanso y la realización de actividades diversas, con equipamiento informático de acceso a los menores. En ubicaciones de más de 8 menores se recomienda contar con un segundo espacio para actividades comunes.
- j) Las viviendas dispondrán de sistemas de climatización y acondicionamiento de aire que garanticen el confort térmico de los menores y del personal, respetando los principios de eficiencia energética.
- k) Deberán contar con las instalaciones de prevención y protección contra incendios establecidas por la normativa vigente en materia de seguridad en caso de incendio y en materia de seguridad y salud en los espacios de trabajo.
- l) Eliminación de barreras arquitectónicas (accesibilidad).

#### 4.2.- Gestión educativa de los planes individuales de atención.

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

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

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

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

**Protocolos.** - Procedimiento documentado que concreta los pasos a seguir para realizar una asistencia o tarea correctamente, con el objeto de que cada profesional sepa cómo actuar, con qué medios y con qué objeto,



Servicios Centrales

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

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

#### DOCUMENTACIÓN

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

- Ficha inicial de recogida de datos
- Plan general de actuación educativa
- Proyecto educativo individualizado
- Registro acumulativo de observación y seguimiento
- Informes educativos de valoración y seguimiento
- Historia médica y de salud
- Historia formativa/escolar/laboral
- Participación y opinión del menor en el proceso residencial y personal.

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

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



Servicios Centrales

#### 4.3.- Programas Socioeducativos Específicos

PROGRAMA SOCIOEDUCATIVO DE ATENCIÓN INMEDIATA: **Proyecto socioeducativo individualizado de primera atención**

- Área de acogida inicial
- Área de alfabetización en lengua castellana. Intervenciones para facilitar la adquisición de la lengua para su adecuada integración cultural y social
- Área de cobertura de las necesidades básicas.
- Área de identificación personal y familiar.
- Área de adaptación y observación inicial.

#### 4.4.- Gestión Residencial

La prestación de los servicios auxiliares necesarios en la gestión residencial podrá ser desarrollada de forma directa por la entidad concertada o de forma indirecta, mediante servicios externos con cargo a la entidad.

**Servicio de comidas.** La entidad suministrará pensión alimenticia completa consistente en desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena a los niños y niñas residentes en la Residencia y a los Educadores/as que directamente y en ese horario les atiendan. La entidad concertada ofertará las características y rotación de menús de todas las comidas para un mínimo de 15 días.

**Servicio de limpieza.** Realizarán las tareas de limpieza de la Residencia efectuando el control y planificación de los productos y utensilios utilizados en la limpieza y desinfección.

**Servicio de lavandería.** Deberán garantizar el lavado, plancha y costura de la ropa personal de los menores y lencería común de la Residencia. Se encargarán también de su distribución, organización y almacenaje. Cuidado, orden y limpieza de cuartos de lavandería y ropero. Control y planificación de productos y utensilios empleados en lavandería.

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

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

Las viviendas serán objeto de tratamiento de desinsectación, desratización y desinfección con la periodicidad que se requiera.

#### **5. RECURSOS HUMANOS Y CUALIFICACIÓN PROFESIONAL**

Teniendo en cuenta la importancia de la personalización de la atención en la definición de la calidad de los servicios de atención a menores bajo la acción protectora del Gobierno de Aragón, la existencia de un personal



Servicios Centrales

de atención directa suficiente y con la titulación necesaria es considerada uno de los elementos básicos para la definición de la calidad del proyecto.

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

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

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

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

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

Los centros contarán con personal suficiente de atención directa a los niños/as, cumpliendo los requisitos del Título III sobre Clasificación profesional del III Convenio Colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores, registrado y publicado por resolución de 31 de octubre de 2018, de la Dirección General de Trabajo.

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

En cumplimiento de lo establecido en el art. 13.5. de la Ley Orgánica 1/1996, según la redacción dada en la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, "Será requisito para el acceso y ejercicio a las profesiones, oficios y actividades que impliquen contacto habitual con menores, el no haber sido condenado por sentencia firme por algún delito contra la libertad e indemnidad sexual, que incluye la agresión y abuso sexual y corrupción de menores, así como por trata de seres humanos. A tal efecto, quien pretenda el acceso a tales profesiones, oficios o actividades deberá acreditar esta circunstancia mediante la aportación de una certificación negativa del Registro Central de delincuentes sexuales"



Servicios Centrales

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

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

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

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

##### **Servicios de atención inmediata para menores extranjeros no acompañados (1.2.4.2.1)**

##### **Servicio de atención inmediata para menores extranjeros no acompañados en la provincia de Zaragoza. 20 plazas.**

1. La entidad deberá contar con una vivienda que reúna los requisitos técnicos establecidos en el punto segundo del Anexo 1 sobre condiciones técnicas de los servicios a concertar.
2. La entidad deberá contar con el siguiente personal:

**Personal de atención directa.** - Se garantizará la presencia de personal de atención directa tanto en horario diurno (al menos tres, incrementándose a razón de un profesional cada 10 menores) como nocturno en número suficiente, según las necesidades de las personas atendidas. Se garantizarán al menos la presencia diaria de un técnico de equipo socioeducativo en los turnos de mañana y tarde.

**Horario nocturno.** - En el centro se contará al menos con un profesional de atención directa presencial y otro localizable; El número irá incrementándose a razón de un profesional presencial cada 10 menores.

**Profesionales de atención directa.**- Se consideran de atención directa los profesionales responsables de la planificación de los cuidados de las personas usuarias y los que directamente realizan las tareas y actividades para prestar la atención, dentro de los equipos socioeducativos y de apoyo socioeducativo según la definición dada por el III Convenio Colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores, registrado y publicado por resolución de 31 de octubre de 2018, de la Dirección General de Trabajo.

#### **Tercera. - Funciones de la entidad o entidades concertadas.**

##### **1.- Unidad concertada residencial**

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



Servicios Centrales

La entidad concertada deberá:

- a) Ejercer la guarda de los menores en los términos previstos en la legislación aplicable.
- b) Acoger al menor dando una respuesta inmediata y cubriendo sus necesidades básicas en cuanto a alimentación, vestido, salud, afecto, educación, compañía y traslado, así como cualquier otra necesidad que presente el menor para el desarrollo armónico de su personalidad, elaborando para tal fin un Plan Individualizado de Atención.
- c) Al ingreso en el centro, informar por escrito a los menores sobre sus derechos y deberes, las normas de funcionamiento del centro, las cuestiones de organización general, el régimen educativo, el régimen disciplinario y los medios para formular peticiones, quejas y recursos. Dicha información se transmitirá de forma que se garantice su comprensión en atención a la edad y a las circunstancias del menor.
- d) Establecer modelos de convivencia normalizados, integrados y participativos favorecedores de la posterior adaptación social y familiar, buscando los recursos más adecuados a cada menor disponibles en la comunidad, potenciando el trabajo en red.
- e) Garantizar el derecho a la intimidad de los menores y el secreto de los informes y actuaciones en conformidad con la legislación vigente. Prestará especial atención respecto al almacenamiento, custodia y gestión de los archivos que contengan información sobre los menores. En lo relativo al Registro de Incidencias, los centros deberán respetar las medidas de seguridad de nivel medio establecidas en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- f) Actuar en estrecha colaboración con los profesionales del Área de Menores del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, apoyando la alternativa propuesta por el Servicio y las medidas de protección más adecuadas a cada caso.
- g) Elaborar informes pormenorizados de cada menor, en los que se describa su desarrollo integral y el cumplimiento de los objetivos del Plan Individualizado, como mínimo cada 6 meses y, en todo caso, siempre que sean requeridos por el Servicio de Menores.
- h) Proponer medidas educativas, de formación y laborales adecuadas a cada menor en colaboración con el coordinador del caso del menor o profesional encargado del mismo, así como buscar recursos de formación y laborales acordes con las capacidades de los menores.
- i) Atender las demandas del menor y canalizarlas hacia recursos normalizados.

**2.- Respecto a los gastos que genere la atención integral del menor**, de forma específica, la entidad concertada asumirá:

1. Gastos de alimentación.
2. Reposición de ropa y calzado del ajuar inicial con el que los menores ingresen en el centro, así como de higiene personal.
3. La entidad está obligada a proceder con inmediatez a cubrir las necesidades de los menores en cuanto éstas se determinen. Especialmente en aquellas necesidades generadas por atenciones médicas, ortoprotésicas y/o oftalmológicas determinadas en base a propuestas facultativas de profesionales sanitarios
4. El material escolar y actividades de ocio y tiempo libre correrán por cuenta de la entidad concertada, incluyendo los campamentos de verano, así como dinero de bolsillo de asignación semanal.
5. Respecto a los gastos de traslados y movilidad, así como acompañamientos se atenderá a las siguientes reglas:
  - a) Los gastos de traslados y movilidad, así como acompañamientos ordinarios y habituales de la vida diaria, correrán por cuenta de la entidad concertada.



Servicios Centrales

- b) Los gastos de traslados y acompañamientos no habituales que precise realizar el menor:
- b.1 Corresponderán a la entidad concertada cuando el centro esté ubicado en la Comunidad Autónoma de Aragón y el desplazamiento se realice con origen/destino a otra localidad aragonesa.
  - b.2 Si el centro se encuentra ubicado fuera de la Comunidad Autónoma de Aragón y el desplazamiento se realiza con origen o destino a una localidad aragonesa, los gastos serán asumidos por la Dirección Provincial correspondiente.

Durante el tiempo de estancia de los menores en el centro el titular del mismo mantendrá un expediente personal (social, educativo, sanitario y laboral) actualizado de cada uno, en el que se contemple la evolución respecto a la consecución de objetivos de su Plan Individualizado, y una evaluación continua que permanecerá a disposición de los técnicos del Instituto Aragonés de Servicios Sociales. En dicho expediente obrarán también aquellos informes u otros documentos que se deriven de la actuación del personal técnico del centro. El acceso a este expediente por parte de terceros ajenos al personal del centro y al servicio de menores durante la estancia del menor o con posterioridad a ésta, incluso cuando se trate del menor que haya accedido a la mayoría de edad, requerirá autorización previa por parte de la Dirección Provincial correspondiente.

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

### **3.- Respecto de los sistemas de control y evaluación permanente**

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

#### **3.1-Evaluación técnica.**

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

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

- Número total de residentes, con indicación del porcentaje de hombres y mujeres.
- Número de altas o ingresos y bajas y sus causas.
- Número total y registro temporal de quejas de niños/as y/o profesionales.
- Ratio de personal de atención directa.
- Ratio de personal global.
- Y cualesquiera otros que considere importantes en relación con su modelo de gestión.



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

En relación con el último ejercicio vencido, y antes del 30 de junio del ejercicio siguiente: Memoria técnica del ejercicio finalizado, en relación con los indicadores básicos, de gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios, para lo cual el servicio ofertado por la entidad deberá contar con un método para medir el grado de satisfacción de los diversos grupos de interés implicados: usuarios, familiares, profesionales y entidades a las que se da servicio. Deberá existir, además, un protocolo y registro de quejas y sugerencias.

### **3.2- Evaluación económica.**

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales realizará, asimismo, una evaluación de la explotación de los servicios prestados, a fin de comprobar su adecuación al proyecto adjudicado. Con tal fin la entidad concertada deberá remitir al Servicio de Atención a la Infancia y a la Adolescencia, con la periodicidad que se indica, la siguiente documentación:

#### **Mensualmente:**

Unidades concertadas 1: Con la factura por mensualidad vencida de los servicios prestados, se remitirá al Servicio de Atención a la Infancia y a la Adolescencia una relación detallada de niños en situación de alta durante el mes, precisando el número de estancias de cada uno.

#### **Anualmente:**

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

- Memoria económica del ejercicio finalizado, que recogerá con nivel de detalle suficiente la cuenta de explotación del Servicio del ejercicio finalizado, su evolución y causas de las variaciones existentes entre ejercicios, criterios de imputación de gastos generales, así como cuantos aspectos se consideren necesarios resaltar para el mejor entendimiento de la situación patrimonial y financiera de la entidad.
- Informe de auditoría del ejercicio finalizado realizado por profesional independiente, siempre que la empresa o entidad tenga obligación legal de ser auditada. Tratándose de Fundaciones o de las entidades a que se refiere la Disposición Adicional Segunda de la Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones, este requisito sólo será exigible si concurren las condiciones establecidas en el artículo 25 de dicho texto legal.
- Memoria relativa a la gestión del personal del servicio, que deberá incluir listados del personal contratado al inicio y final del ejercicio en el que se especifiquen las categorías profesionales de cada uno de los trabajadores, así como la evolución de la plantilla a lo largo del ejercicio, así como de la formación ofertada y realizada.
- El Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá, en todo momento, solicitar a la entidad cuantos comprobantes de gastos, ingresos y cualquier otro relacionado con la situación patrimonial de la institución, con el objetivo de comprobar su solvencia económica y financiera y su repercusión en la prestación del servicio.



Servicios Centrales

**Cuarta. - Obligaciones de la entidad concertada**

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

**1. Obligaciones generales**

- Organizar y prestar el servicio con estricta sujeción a las características establecidas en el concierto y dentro de los plazos señalados en el mismo.
- Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas.
- Cuidar del buen Orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de los poderes de policía de la Administración.
- Asumir la responsabilidad civil derivada directa o indirectamente de los servicios concertados, así como la derivada de las actuaciones de los menores, incluyendo los daños causados por los menores a terceros, al personal de la entidad y al mobiliario e instalaciones de la vivienda, mediante la suscripción de la correspondiente póliza aseguradora.
- 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 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



Servicios Centrales

fomentar una imagen con valores de igualdad, pluralidad de roles y corresponsabilidad, así como la veneración y uso de información desagregada por sexo.

- Adoptar políticas de igualdad entre mujeres y hombres en el trato, acceso, clasificación, promoción, permanencia, formación remuneración y extinción profesional.

#### 4. Obligaciones con el personal que presta el servicio

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

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.

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

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

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

A fin de garantizar el derecho a la intimidad de los menores residentes, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor, modificada por la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, la entidad se compromete a que sus trabajadores guarden absoluta reserva respecto de todas las cuestiones que se refieran a los menores residentes o al funcionamiento del Servicio. Toda relación con los medios de comunicación deberá llevarse a cabo a través de la Dirección. El incumplimiento de esta obligación estará sujeta al control de la Comisión de Seguimiento, pudiendo ser motivo de resolución del concierto.

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

La entidad concertada aportará declaración responsable de que todos los profesionales y del resto del personal encargado de la atención de los menores cumplen con el requisito de carencia de antecedentes de delitos contra la libertad e indemnidad sexual previsto en el artículo 13.5 de la Ley Orgánica 1/1996. La Administración podrá exigir la inmediata sustitución del empleado afectado de forma sobrevenida por el incumplimiento de esta obligación.

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



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

**Quinta. - Necesidades de atención de los menores.**

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

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

Se garantizará que todos los menores tengan un equipamiento mínimo adecuado y adaptado a cada época del año desde el momento de su ingreso en el recurso residencial.

La entidad está obligada a proceder con inmediatez a cubrir las necesidades de los menores en cuanto éstas se determinen. Especialmente en aquellas necesidades generadas por atenciones médicas, ortoprotésicas y/o oftalmológicas determinadas en base a propuestas facultativas de profesionales sanitarios.

**Sexta. - Prevención de riesgos laborales.**

Con carácter general, la entidad deberá adoptar todas las medidas necesarias encaminadas al total cumplimiento de las obligaciones relativas en materia de prevención de riesgos laborales y vigilancia de la salud conforme a la legislación aplicable, incidiendo especialmente en los riesgos psicosociales, dadas las características del servicio a prestar.

**Séptima. - Pago del servicio.**

Los pagos se realizarán contra certificación por cada uno de los meses en base a las facturas presentadas por la entidad, con la conformidad del Servicio de Menores.

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



## ANEXO 2: PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN

### PRIMERO. - Ámbito subjetivo.

La provisión del servicio se formalizará con entidades de iniciativa social sin ánimo de lucro que realicen actividades en el ámbito de lo social, en conformidad con el artículo 3 de la Orden CDS/2042/2017, de 30 de noviembre, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón.

### SEGUNDO. - Requisitos de las Entidades de iniciativa social.

- Hallarse inscrita como entidad en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de Aragón o equivalente de otra Comunidad Autónoma.
- Acreditar una experiencia mínima en la atención social de tres años a colectivos vulnerables.
- Acreditar la solvencia económica y financiera mediante declaración sobre el volumen anual de negocios de la entidad referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos por un importe superior a 100.000 €.
- Disponer de una póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra la prestación de los servicios concertados, así como la derivada de la actuación de los menores, incluyendo los daños causados por los menores a terceros, al personal de la entidad y al mobiliario e instalaciones de la vivienda, 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.
- Acreditar la titularidad del inmueble ofertado mediante cualquier título jurídico válido por un periodo no inferior al de la vigencia del acuerdo de acción concertada.
- Estar al corriente en el pago de las obligaciones tributarias con el Estado y la Comunidad Autónoma de Aragón, así como de seguridad social.

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

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

### CUARTO. - Financiación

1. El importe del concierto social asciende a un máximo de DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL EUROS (276.000 €) durante la anualidad de 2020 con cargo a la aplicación presupuestaria 53CAD G/3132/263002/91002.



Servicios Centrales

2. Los importes de los módulos económicos quedan fijados por la Orden CDS/764/2019 de 10 de junio de 2019 por la que se establecen los precios de **servicios de atención para menores extranjeros no acompañados bajo protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales**. La distribución es la siguiente:

Unidad concertada	Nº de plazas	Modulo plaza ofertada	Plaza ocupada	Precio máximo 2020
Atención inmediata Zaragoza	20	50€	75€	276.000 €
<b>Total coste máximo</b>				<b>276.000 €</b>

3. La entidad no adquiere ningún derecho económico frente al Instituto Aragonés de Servicios Sociales, salvo el que se derive de las plazas que puedan resultarles adjudicadas por Resolución del Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales en virtud del procedimiento de acceso al servicio y adjudicación de plazas establecidos en la Orden CDS/2042/2017, por la que se regula la acción concertada en materia de prestación de servicios sociales en Aragón, y en la presente Orden de convocatoria.

#### QUINTO. - Criterios de selección.

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

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

1º.- Medidas que la entidad prevé implementar para hacer efectivo el proceso de acogida del niño/a. 0 - 10 puntos

2º.- Protocolo para la elaboración del proyecto educativo individualizado adecuado a programa de intervención asignado al niño/a. 0 – 10

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

4º.- Medidas que permitan la participación del menor en su proyecto educativo individualizado, 0 – 10

Segundo. Incorporación de mejoras en materia laboral, así como la mejora de las exigencias mínimas en materia de igualdad y conciliación. Hasta 10 puntos según la siguiente distribución: (Para poder ser valorado se deberá acreditar mediante la documentación que permita constatar que efectivamente se reúnen los requisitos)

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

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

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



Servicios Centrales

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

- a) Implantación de la Entidad en la localidad o área geográfica en la que vaya a prestarse el servicio: Si la Entidad dispone en la localidad o área geográfica en la que haya de prestarse el servicio, de centros y pisos acreditados para su prestación: 2 puntos
- b) Por acreditar experiencia de la Entidad en la prestación de servicios de apoyo técnico a procesos de acogimiento residencial de menores
  - Experiencia acreditada en la gestión de servicios de acogimiento residencial de menores extranjeros no acompañados más de 3 años: 5 puntos
  - Experiencia acreditada en la gestión de servicios de acogimiento residencial de menores de más de 6 años: 3 puntos

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

Cuarto. Disponibilidad de Servicios adicionales en la atención a menores en situación de desprotección. Hasta 8 puntos, según la siguiente distribución:

- Servicios de apoyo escolar y académico. Cursos de alfabetización. 2 puntos.
- Servicios de Integración social y laboral. 2 puntos.
- Servicios de ocio y tiempo libre, actividades de juventud, 2 puntos.
- Servicios de apoyo terapéutico o grupos de adolescentes, 2 puntos.

Se acreditará mediante declaración responsable.

Quinto. Aportación del proyecto en el que se detallen los mecanismos de participación de los menores y jóvenes en la evaluación de la prestación realizada por la entidad. Hasta 7 puntos

- Detalles de los mecanismos de evaluación de la prestación realizada por la entidad. Hasta 3 puntos
- Detalles de los mecanismos específicos de participación de los menores de edad en la evaluación de los servicios. Hasta 4 puntos

#### **SEXO. - Solicitudes.**

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

Al estar las posibles entidades solicitantes obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración, según de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, deberán realizar cualquier trámite relacionado con este procedimiento de forma electrónica a través de los registros electrónicos de la Administración.

En particular, las entidades interesadas presentarán su solicitud y la documentación relacionada con la misma, de forma electrónica en el plazo de quince días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la publicación de la presente convocatoria en el Boletín Oficial de Aragón, a través de los registros electrónicos de la Administración. Para ello, deberán disponer de cualquiera de los sistemas de firma electrónica habilitados,



Servicios Centrales

conforme a las disposiciones sobre firma electrónica aplicables en Aragón. La aplicación informática necesaria para dicha tramitación se halla disponible en la sede electrónica del Gobierno de Aragón, accesible en la url: <https://www.aragon.es/tramites/registro-electronico-general>.

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

Cuando la solicitud no se presente de forma electrónica, 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](mailto:IASSContratacion@aragon.es), consignando el título completo del Acuerdo de acción concertada y nombre de la Entidad solicitante. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la solicitud si es recibida en los Servicios centrales del IASS con posterioridad a la fecha de terminación del plazo señalado en el mismo.

2.-Las solicitudes deberán suscribirlas quienes ostenten 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.

#### **SEPTIMO. – 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 para la recepción de avisos de notificaciones electrónicas emitidas por el IASS.
- b) La documentación acreditativa de que cumple los requisitos establecidos en el apartado Segundo del Anexo 2 de la presente convocatoria:
  - 1- Índice relacionando la documentación presentada
  - 2- Certificación acreditativa de contar con la inscripción como entidad en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de Aragón o equivalente de otra Comunidad Autónoma
  - 3- Certificado de entidades públicas que acrediten 3 años de experiencia en la gestión de programas de atención social a colectivos vulnerables.
  - 4- Declaración del volumen anual de negocios de la entidad, referida únicamente al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos, junto con la copia de las cuentas que lo acrediten.
  - 5- Compromiso de suscripción de póliza de un seguro de responsabilidad civil que cubra la prestación de los servicios concertados, así como la derivada de la actuación de los menores, incluyendo los daños causados por los menores a terceros, al personal de la entidad y al mobiliario e instalaciones de la vivienda, que garantice una cobertura de, al menos, 60.000 euros por siniestro.
  - 6- Declaración responsable de adscripción de medios materiales y personales necesarios para la



Servicios Centrales

gestión del servicio.

- 7- Declaración responsable de que los profesionales cumplen el requisito establecido por la ley Orgánica 1/1996 en relación con la certificación negativa de antecedentes de delitos sexuales.
  - 8- Documentación que acredite estar al corriente de pago de obligaciones tributarias con el Estado y la Comunidad Autónoma de Aragón.
  - 9- En el caso de resultar propuesto como adjudicatario, se deberá aportar título jurídico válido de disponibilidad del inmueble o inmuebles para la prestación del servicio.
- c) Una memoria en la que se detalle el Proyecto de gestión donde se desarrolle la ejecución de las condiciones técnicas del servicio y especifique el número de profesionales, categorías y organización prevista, a realizar con un máximo de 30 folios a doble cara, en letra verdana 11 y 1,5 de interlineado. En el supuesto de que el proyecto presentado exceda del número máximo de folios mencionado, solo serán objeto de valoración por la Comisión los 30 primeros.
- d) Memoria de instalaciones donde consten propuesta de ubicación, distribución y equipamientos.
- e) Documentación justificativa para la valoración de los criterios de selección segundo a quinto.

#### **OCTAVO. - Instrucción**

1. Corresponde al Instituto Aragonés de Servicios Sociales la instrucción de procedimiento que verificará que las entidades han aportado la documentación exigida.
2. 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, Cuando la Comisión Técnica de Valoración aprecie defectos subsanables, dará un plazo de tres días hábiles a la entidad para que los corrija.
5. Asimismo la Comisión de Valoración podrá recabar los informes técnicos que precise en sus labores de instrucción.
6. La Comisión de Valoración hará público el resultado de sus deliberaciones a través del portal de transparencia del Gobierno de Aragón.

#### **NOVENO. - Informe de la Comisión de Valoración**

El informe de la Comisión de valoración se emitirá en un plazo máximo de un mes desde el inicio del procedimiento y se elevará al Director Gerente del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, quien emitirá la



Servicios Centrales

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.

**DECIMO. - 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.**

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.
- c) 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.



Servicios Centrales

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

**DÉCIMO TERCERO. - 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.

**DECIMO CUARTO. - Gestión de la Calidad.**

Al objeto de garantizar la calidad de los servicios concertados, las entidades concertadas implementarán



Servicios Centrales

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.

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

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

#### **DECIMOSEXTO. - Modificación de los Acuerdos de acción concertada**

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

El procedimiento para la modificación de los Acuerdos de acción concertada será el siguiente

1. Propuesta de la Administración o solicitud de la entidad adjudicataria del acuerdo de acción concertada
2. Audiencia a la entidad adjudicataria e informe del Servicio gestor del Acuerdo de acción concertada en



Servicios Centrales

el que se justifique, describa y valore la modificación propuesta

3. Informe de la Intervención correspondiente relativo a la modificación propuesta

4. Aprobación de la modificación propuesta por la persona titular del Departamento competente en materia de menores.

**DECIMOSÉPTIMO. - Incompatibilidades y Jurisdicción competente.**

Los presentes Acuerdos de Acción Concertada son incompatibles con cualquier subvención o ayuda económica de cualquier Administración Pública para la financiación de los servicios y prestaciones que constituyen el objeto del concierto.

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