



DEPARTAMENTO DE CIUDADANÍA Y DERECHOS SOCIALES

ORDEN CDS/575/2020, de 24 de junio, por la que se convoca procedimiento para el establecimiento de un acuerdo de acción concertada para la prestación del servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención para la Integración Formativa, Social y Laboral de Niños y Adolescentes Migrantes No Acompañados bajo la Protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales mediante acogimiento residencial.

Las Cortes de Aragón han aprobado la Ley 11/2016, de 15 de diciembre, de acción concertada para la prestación a las personas de servicios sociales de carácter social y sanitario en esta Comunidad Autónoma, con el objetivo de otorgar mayor protagonismo en la organización de la prestación de estos servicios a las entidades del Tercer Sector sin ánimo de lucro, y se modifica el régimen de concertación de servicios establecido en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón.

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

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

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

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 (en adelante IASS), 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.

El esfuerzo de todos los mecanismos administrativos durante los últimos años para intentar dar respuesta a las necesidades del sistema de atención a la infancia y a la adolescencia ha sido muy importante, habiéndose incrementado el número de plazas de acogida y flexibilizado el acceso a las plazas del Acuerdo Marco de Menores.

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”. 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”.

No obstante, desde el año 2017 se ha venido observando un notable incremento en la llegada de Niños, Niñas y Adolescentes Migrantes No Acompañados (NNAMNA) a los que se ha ido atendiendo en los recursos existentes de forma paulatina en función de su llegada y de las necesidades que cada uno de ellos presentaba.

La llegada de un número importante de niños, niñas y adolescentes no acompañados en el año 2018 conllevó un replanteamiento del sistema de atención a la infancia. Las previsiones a corto plazo eran muy preocupantes por la situación de emergencia que vivían comunidades limítrofes que estaban 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, poniendo, en marcha un contrato programa, contratos menores y varios conciertos sociales para intentar atender el incremento creando diferentes recursos y dispositivos de atención en función de las necesidades detectadas.

En el mes de septiembre de 2018 se firmó un concierto social para la prestación del Servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención para la Integración Formativa, Social y Laboral de Menores Migrantes No Acompañados bajo la protección del Instituto Aragonés de Servicios Sociales mediante acogimiento residencial, en virtud de la Orden CDS/1107/2028, de 26 de junio, consistente en la atención a 12 menores y posibilidad de ampliar en 2 más (total de 14 menores atendidos).

El incremento en el ritmo de llegadas de menores migrantes no acompañados al territorio aragonés hizo que el mes de noviembre de 2018 se realizará la ampliación urgente del servicio, añadiendo un módulo completo más (total de 14 menores atendidos).

A fecha actual, es preciso señalar que, aunque se ha reducido el ritmo de llegadas de niños migrantes no acompañados, todavía continúa existiendo el flujo migratorio.

El Servicio de Valoración y Atención educativa e Integración formativa, social y laboral continúa prestándose, manteniendo su capacidad máxima, siendo un servicio fundamental para la valoración de las necesidades de cada niño/joven y para la derivación a los dispositivos de atención residencial en función de las mismas.

Es por ello que, ante la proximidad de la finalización del plazo de vigencia del concierto social, se considera oportuno convocar nuevo proceso de adjudicación del Servicio, en el que se puedan atender los siguientes aspectos:



- Valoración de la situación y de las necesidades que presente el menor.
- Atención educativa, acompañamiento y seguimiento de la situación del menor.
- Facilitar la integración del menor mediante el apoyo formativo- laboral, social, regularización de la situación legal, así como cualquier otro que precise durante su estancia.

El IASS carece de medios propios que permitan realizar dicha atención con la celeridad y garantía de calidad necesaria en la actualidad, por lo que se plantea la necesidad de la realización de un Concierto Social para la Valoración, Atención Educativa y Atención a la Integración Formativa, Social y Laboral de los Niños y Adolescentes Migrantes No Acompañados con una entidad social sin ánimo de lucro instaurada en la ciudad de Zaragoza, como solución óptima, que posea la infraestructura necesaria para organizar y gestionar de manera urgente dicho recurso.

Por todo cuanto antecede y en virtud de las competencias establecidas en el Decreto 316/2015, de 15 de diciembre, del Gobierno de Aragón, de estructura orgánica del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales, dispongo:

Primero.— Convocar el procedimiento de acceso al concierto social para la prestación del servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención a la Integración Formativa, Social y Laboral de los niños y adolescentes migrantes no acompañados en situación de desprotección mediante acogimiento residencial, 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, 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 del servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención a la Integración Formativa, Social y Laboral de los niños y adolescentes migrantes no acompañados en situación de desprotección mediante acogimiento residencial 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 1.434.233,76 € y su duración será desde el 1 de septiembre de 2020 o la fecha de formalización de los Acuerdos de Acción Concertada si esta fuera posterior hasta el 31 diciembre de 2021, pudiendo prorrogarse por periodos anuales hasta un máximo de dos años más.

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, 24 de junio de 2020.

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



ANEXO 1

CONDICIONES TÉCNICAS MINIMAS DEL SERVICIO DE VALORACIÓN, ATENCIÓN EDUCATIVA Y ATENCIÓN PARA LA INTEGRACIÓN FORMATIVA, SOCIAL Y LABORAL DE NIÑOS Y ADOLESCENTES MIGRANTES NO ACOMPAÑADOS BAJO LA PROTECCIÓN DEL INSTITUTO ARAGONÉS DE SERVICIOS SOCIALES MEDIANTE ACOGIMIENTO RESIDENCIAL.

Primera. - Objeto.

El presente procedimiento tiene por objeto establecer un acuerdo de acción concertada para la prestación del servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención a la Integración Formativa, Social y Laboral de los niños y adolescentes migrantes no acompañados en situación de desprotección mediante acogimiento residencial.

El servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención a la Integración Formativa, Social y Laboral de los niños y adolescentes migrantes no acompañados en situación de desprotección mediante acogimiento residencial formará parte de la Red de Recursos Residenciales de Protección a la Infancia, que tiene como finalidad dar una respuesta inmediata a los menores que requieran una intervención urgente, con el fin de proporcionarles la acogida inmediata en un contexto de protección y atención, facilitando y colaborando en el estudio, valoración y diagnóstico de las medidas de protección más adecuadas para el bienestar de cada menor, a través del proceso de acogida, observación de comportamiento y actuaciones educativas que favorezcan los procesos personales y el trabajo interdisciplinar; así como la integración formativa, social y laboral y los procesos de autonomía de los niños y adolescentes migrantes no acompañados.

Los **objetivos generales** son:

- ✓ Dispensar una acogida de aquellos niños y adolescentes migrantes que se encuentren en situación de alto riesgo y abandono por hallarse sin atención de adultos a su cuidado, atendiendo sus necesidades físicas, de higiene, alimentación y vestido, y proporcionando atención médica, educativa y psicológica.
- ✓ Proporcionar un contexto seguro, protector y educativo, respondiendo a sus necesidades evolutivas de desarrollo.
- ✓ Identificar el proyecto migratorio de los niños y adolescentes.
- ✓ Observar, registrar y transmitir las verbalizaciones, conductas y comportamientos de los niños y adolescentes en relación con los diferentes ámbitos de desarrollo y su proyecto migratorio.
- ✓ Proporcionar apoyo personal, seguridad y afecto para favorecer los procesos personales de los niños y adolescentes.
- ✓ Promover la adquisición de comportamientos socialmente adaptados, aprendizaje de pautas de conducta, adquisición de hábitos, cambio de actitudes y promoción de valores desde la provisionalidad y temporalidad.
- ✓ Favorecer la integración formativa, social y laboral de los niños y adolescentes.
- ✓ Facilitar y colaborar en el estudio y diagnóstico interdisciplinar de las actuaciones de protección más adecuadas a la situación de cada niño y adolescente.

Los **objetivos específicos**:

- ✓ Atender las necesidades médicas para lo que se realizará un reconocimiento médico general y facilitar atención médica que se precise.
- ✓ Atender de manera inmediata las necesidades de alimentación, vestido e higiene a su llegada al centro.
- ✓ Conocer la adquisición de hábitos personales básicos de los niños y adolescentes.
- ✓ Comprender, asumir y dar respuesta a los procesos psicodinámicos de relación que se van a dar en los niños, con los educadores y la estructura organizativa.
- ✓ Detectar y conocer características personales, relaciones sociales y afectivas de los niños y adolescentes que posibiliten un mejor estudio y valoración diagnóstica.
- ✓ Escuchar a los niños para comprender su realidad desde una atención individualizada y personalizada. Asegurar que participen en su proceso protector.



Servicios Centrales

- ✓ Identificar el nivel de capacitación personal, formativa, laboral e intereses lúdicos, así como su proyecto migratorio.
- ✓ Crear un clima de convivencia cálido y acogedor que proporcione a los niños afecto, seguridad y comprensión.
- ✓ Promover e incorporar en los niños, pautas de normalización en sus comportamientos habituales.
- ✓ Realización y ejecución de registros de conducta que posibiliten el estudio del niño.
- ✓ Favorecer y posibilitar atención puntual psicológica a aquellos niños que lo necesiten por medio de los servicios normalizados de salud o propios del Servicio de Protección.
- ✓ Capacitar a los niños en el lenguaje castellano y facilitar formación pre-laboral para su correcta integración social y laboral
- ✓ Tramitar la documentación necesaria para asegurar su situación legal en Aragón y posibilitarles la ejecución de su proyecto migratorio.
- ✓ Acompañar y facilitar su autonomía y adaptación a la cultura y entorno aragonés.
- ✓ Incorporar a los jóvenes a un modo de vida autónomo e integrado dentro de su comunidad.
- ✓ Proporcionar a los jóvenes habilidades, destrezas y contextos que les facilite una vida independiente y su participación en la comunidad.
- ✓ Respetar su individualidad, creencias e identidad cultural.
- ✓ Desarrollo de la autonomía, emancipación personal y tránsito a la vida independiente a través de procesos de integración y normalización sociolaboral y participación comunitaria.

Segunda. - Servicios a concertar

1.-UNIDAD CONCERTADA:

Las características del Servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención a la Integración formativa, social y laboral para niños y adolescentes migrantes no acompañados mediante el acogimiento residencial, serán las siguientes:

- Dos módulos con capacidad de 12 plazas cada uno, con posibilidad de ampliar hasta dos plazas más por situación de emergencia en cada módulo. Máximo de 28 plazas en total.
- Destinada a Niños y Adolescentes que llegan a nuestra Comunidad Autónoma procedentes de otros países, no integrados en la Unión Europea, sin acompañamiento de adultos responsables de su cuidado.
- Los Servicios de Protección serán responsables de la derivación.

El servicio a prestar consistirá en:

- La gestión del servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención a la Integración formativa, social y laboral para niños y adolescentes migrantes no acompañados mediante el acogimiento residencial.

La Dirección del centro será ejercida por personal al servicio del Instituto Aragonés de Servicios Sociales. La Dirección garantizará que los objetivos y el programa de trabajo a desarrollar con los niños y adolescentes sean conforme Al Proyecto Educativo del Centro elaborado por el Director de la Casa y debidamente autorizados.

La entidad ejercerá sus funciones bajo la dependencia jerárquica de la Dirección Pública, desarrollando la gestión educativa en conformidad con el Proyecto Educativo 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.

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.



Servicios Centrales

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.

3.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONCERTADA

a) Llevar a cabo un Proyecto de Gestión educativa en el marco del Proyecto Educativo y Normas de Funcionamiento Interno establecido por la Dirección para los centros de acogida y elaboración de los Planes Educativos Individuales de los niños y adolescentes (P.E.I.)

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

En concreto el trabajo educativo deberá hacer efectivo el proceso de acogida y valoración del niño o adolescente durante los primeros 21 días de su estancia, la cumplimentación de un informe de valoración del niño con la finalidad de facilitar el estudio de su situación y de las actuaciones más adecuadas para su protección. Posteriormente el trabajo educativo consistirá en elaborar un Proyecto Educativo Individualizado (PEI) de Integración formativa, social y laboral, en colaboración con el Servicio de Protección a la Infancia y la ejecución de dicho PEI junto al joven hasta alcanzar los objetivos fijados en el mismo.

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

a) Los protocolos de actuación del Sistema de Protección a la Infancia; en particular aquéllos en relación con la Atención Inmediata y el Protocolo de actuación con Niños, Niñas y Adolescentes Migrantes 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 niños/as 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

4.1.- ATENCION SOCIOEDUCATIVA A MENORES Y JOVENES INTERNADOS

4.1.1.- PRINCIPIOS Y CRITERIOS DE ACTUACIÓN

Los principios y criterios en los que deberá basarse el diseño, organización y gestión de los recursos residenciales son los recogidos por la legislación aplicable en materia de protección a la infancia.

El interés superior del menor

- ✓ Primacía de este principio sobre cualquier otro legítimo.
- ✓ En caso de concurrir cualquier otro interés legítimo junto al interés superior del niño/a deberán priorizarse las medidas que, respondiendo a este interés, respeten también los otros intereses legítimos presentes
- ✓ Las decisiones y medidas adoptadas en interés superior del menor deberán valorar en todo caso los derechos fundamentales de otras personas que pudieran verse afectados



Servicios Centrales

- ✓ La finalidad de la intervención es la concreción y explicitación del interés superior del menor.
- ✓ El acogimiento residencial deberá estar siempre justificado y en función de la finalidad de la intervención.
- ✓ Protección y garantía de sus derechos fundamentales como persona, consagrados en la Convención de Derechos del Niño y los recogidos en la legislación estatal y autonómica española.

Derecho de los niños/as y jóvenes a vivir en familia.

- ✓ El principal objetivo de intervención debe ser la mejora de las condiciones familiares con el fin de que puedan permanecer en su propio hogar, siempre que sea posible. En el caso de los niños, niñas y adolescentes migrantes no acompañados se valorará la conveniencia de su reincorporación a su entorno familiar de origen según los protocolos establecidos.

Complementariedad del acogimiento residencial.

- ✓ Constituye una medida especializada de protección temporal
- ✓ Como función complementaria y, en su caso, sustitutiva de la familia, asumen las tareas de guarda, educación y cuidados de los menores atendidos, reproduciendo un ambiente familiar, en lo referente a la infraestructura residencial y a los patrones de vida cotidianos, lo más normalizados posibles.

Las necesidades de los niños como eje primordial.

- ✓ Como recurso de protección debe definirse, tanto en su tipología como en su organización, en función de las necesidades y de las finalidades de la intervención en cada caso.
- ✓ Tiene que haber recursos definidos y diferenciados para dar respuesta a las necesidades de la población infantil, susceptible de requerir esta medida de protección.
- ✓ Los programas de acogimiento residencial, así como los procedimientos que se establezcan para su desarrollo, deberán basarse en su capacidad para cubrir adecuadamente las necesidades de los niños.
- ✓ Las necesidades de los niños/as y adolescentes deben prevalecer sobre otros criterios de oportunidad de organización, gestión o configuración.

El acogimiento residencial como una red flexible y especializada.

- ✓ Red flexible, diversificada y especializada de recursos:
- ✓ Recursos residenciales adaptados a las finalidades de atención e intervención en función de las necesidades individuales de los menores
- ✓ Desarrollo de una red diversificada, estructurada, especializada y coherente que contemple programas específicos adecuados a perfiles y necesidades diferenciadas.
- ✓ Necesidad de especialización en los destinados a jóvenes con problemas conductuales/emocionales/trastornos de salud mental.

Atención integral, individualizada y proactiva.

- ✓ Asunción de la educación integral con especial énfasis en necesidades afectivas y de relación con hincapié en ofrecer experiencias confortables, de buen trato, de reparación de la confianza en los adultos
- ✓ Planteamiento proactivo de detección temprana de dificultades que puedan obstaculizar el adecuado desarrollo del niño y su progresiva autonomía.

Participación de los niños y sus familias.

- ✓ Los niños/as y adolescentes deben de poder participar en las decisiones que les afectan con relación a medidas y alternativas posibles.
- ✓ En el desarrollo de los programas de acogimiento residencial, la participación de los niños debe ser un doble eje de trabajo:
 - Como derecho



Servicios Centrales

- Como objetivo educativo (toma en consideración de opiniones, sugerencias en el funcionamiento de los hogares y en las decisiones que les afectan -ocio, estudio...etc.), generando experiencias reales de implicación personal acordes a la edad.
- ✓ La atención residencial contemplará la participación de los menores en el funcionamiento de las residencias, estableciendo dinámicas de discusión de grupo y decisiones sobre cuestiones cotidianas que les afecten.
- ✓ En los casos cuya finalidad de la intervención sea la reunificación familiar, se deberá promover el acercamiento de las familias, su motivación para la participación en todo el proceso y su inclusión como sujeto de actuaciones educativas.
- ✓ En todo caso, se tendrá comunicación con las familias en sus países de origen siempre que sea posible. La familia debe ser tenida en cuenta como motor de desarrollo personal de los niños.

Normalización y especialización.

- ✓ Necesidad de que los niños en los hogares disfruten de una vida lo más parecida a la del resto de los niños que viven con sus familias, tanto en el diseño del ambiente físico, como en las rutinas cotidianas y el acceso a los recursos de la comunidad.
- ✓ Especialización en casos de menores con graves problemas emocionales y conductuales.

Transparencia, eficacia y eficiencia.

- ✓ Recursos con gestión educativa transparentes basadas en un Proyecto Educativo, Normas de funcionamiento y una metodología coherente.
- ✓ Seguimiento y evaluación del acogimiento residencial por medio de la evaluación del diseño, con la finalidad de analizar la calidad técnica del Proyecto de Gestión, la evaluación de resultados, que valore la eficacia de las intervenciones y los logros obtenidos, y la evaluación de procesos, que analice el modo en que se lleva a cabo el programa de intervención y cómo se trabaja.
- ✓ La Administración ha de tener conocimiento directo y actualizado de la atención prestada a los menores.

Proporcionalidad y mínima intervención

- ✓ La actuación en las situaciones de desprotección y la determinación de las medidas de protección más adecuadas estarán guiadas por el principio de mínima intervención, priorizando siempre que el acogimiento residencial sea por el tiempo estrictamente necesario para su integración social y familiar.
- ✓ El ingreso, modificación o finalización del acogimiento residencial, en especial en centros especializados en trastornos de conducta, como medida de protección temporal, se regirá por el principio de flexibilidad y proporcionalidad, para garantizar en todo momento la adecuación de las actuaciones a la situación concreta de la o el menor.

4.1.2.- PROGRAMAS SOCIOEDUCATIVOS A DESARROLLAR

A) Programa de acogida y valoración inicial

- Área de desarrollo social y familiar: participar y colaboración con el estudio de la situación familiar y social del menor. Contacto menor/familia. Relación entre hermanos, relación entre iguales.
- Área de identificación, filiación, documentación o pruebas de edad.
- Proyecto migratorio: Estudio de las condiciones que han propiciado el proyecto migratorio. Estudio de objetivos, expectativas y riesgos. Análisis del recorrido y llegada a España, condiciones y vivencias, así como efectos del mismo.
- Área de evaluación específica de potencialidades para la integración y adaptación social y cultural
- Área de evaluación específica de dificultades para la integración y adaptación cultural

B) Proyecto socioeducativo individualizado de integración formativa, social y laboral.

- Área de desarrollo social y familiar



Servicios Centrales

- Área de alfabetización en lengua castellana. Intervenciones para facilitar la adquisición de la lengua para su adecuada integración cultural.
- Área de desarrollo convivencial. Participación del menor en los espacios de convivencia, desarrollo de habilidades de participación, escucha activa, competencias de comunicación y asertividad, conocimiento de niveles de participación y responsabilidad.
- Área de desarrollo físico y de la salud. Programas de educación para la salud incluyendo actuaciones e intervenciones en salud mental y drogodependencias. Regularización de la situación sanitaria. Atención a las necesidades medicas. Desarrollo de programas de educación sexual
- Área de desarrollo Escolar/Formativo. Escolarización. Coordinación con las intervenciones del Departamento de Educación, Cultura y Deporte.
- Área de desarrollo laboral y pre laboral donde se desarrollen actividades de aprendizaje pre-laboral y laboral, acompañamiento en la búsqueda de empleo.
- Área de desarrollo de Ocio y Tiempo libre. Participación en recursos de la comunidad, programación de actividades y aprendizaje de ocio y tiempo libre saludables.
- Área de desarrollo prosocial: solución de problemas, habilidades sociales, pensamiento creativo, pensamiento crítico, habilidades de comunicación, desarrollo en valores.
- Área de desarrollo cognitivo intelectual: habilidades de intelectuales básicas y de aprendizaje, habilidades lingüísticas y psicomotrices.
- Área de desarrollo afectivo –emocional. Capacidades de control emocional, autoestima, seguridad y autoafirmación. Motivaciones

4.1.3. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN.

La atención en el Servicio se desarrollará de conformidad con el Mapa de Procesos establecido en el Proyecto Educativo en donde deberán constar los procesos estratégicos, operativos y de soporte, que definen y concretan la tarea educativa y administrativa que se debe desarrollar para la correcta atención de los menores acogidos.

La entidad concertada se compromete a disponer del correspondiente Proyecto de Gestión educativa donde se recogerán los distintos protocolos de actuación, con sus correspondientes procedimientos a seguir de cada uno de los procesos definidos.

Como mínimo dispondrá de los siguientes protocolos e instrumentos de actuación que se relacionan pudiendo incrementar o sustituir en función de las necesidades, evolución de la actividad educativa o propuestas de mejora. Cualquier variación deberá ser comunicada y debidamente autorizada por la Dirección de la Residencia.

4.1.3.1 PROTOCOLOS EDUCATIVOS E INSTRUMENTOS DE ACTIVIDAD.

1 Protocolos estratégicos

- Protocolo de desarrollo de la formación continuada
- Protocolo de acciones para la mejora continua
- Protocolo de organización e incidencias horarias
- Protocolo de sustitución de personal
- Protocolo de organización laboral

2 Protocolos operativos

- 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 valoración



Servicios Centrales

- 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.

3 Protocolos de soporte

- Protocolo de limpieza y lavandería de las instalaciones del Servicio
- Protocolo de archivo y documentación
- Protocolo de gestión de almacén
- Protocolo de gestión de la ropa de los menores
- Protocolo de compras
- Protocolo de alimentación e higiene
- Protocolo seguridad e higiene en el trabajo
- Protocolo de actuación frente a urgencias y/o emergencias

INSTRUMENTOS DE ACTIVIDAD

- Ficha de entrada y seguimiento
- Ficha inicial de recogida de datos
- Ficha registro Diario
- Plan general de actuación educativa
- Proyecto educativo individualizado
- Registro acumulativo de observación y seguimiento
- Informe de decisión técnica de inclusión en programa de media estancia.
- Registro de contactos familiares.
- Informe de valoración y seguimiento
- Informe de incidencias
- Ficha de coordinación técnica
- Registro de incentivos semanales
- Agenda de trabajo
- Encuestas de satisfacción
- Registro de dinero de bolsillo e incentivos
- Registros de ropa e higiene
- Plan de limpieza
- Partes de incidencias.

4.1.3.2 EXPEDIENTE INDIVIDUAL

El Servicio dispondrá de un expediente individual de cada uno de los usuarios, que contendrá, como mínimo:

- Ficha inicial de recogida de datos
- Plan general de actuación educativa
- Proyecto educativo individualizado
- Registro acumulativo de observación y seguimiento
- Proyecto individualizado de Integración formativa, social y laboral
- Informes educativos de valoración y seguimiento
- Participación y opinión del menor en el proceso residencial y personal.
- Gestiones administrativas de regularización



Servicios Centrales

4.2.- 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.

Mensualmente la entidad/es entregarán a la Dirección información por escrito de la relación de empresas suministradoras y prestadoras de servicio del mes anterior, en el que se relacionarán los conceptos e importes de los servicios facilitados.

4.2.1.- Servicio de comidas.

La entidad/es suministrarán pensión alimenticia completa consistente en desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena a los niños y adolescentes residentes en las Casas y a los profesionales que directamente y en ese horario les atiendan. La entidad/es concertadas ofertarán las características y rotación de menús de todas las comidas para un mínimo de 15 días.

4.2.2.- Servicio de limpieza.

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

4.2.3.- Servicio de lavandería.

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

5.- ELEMENTOS PERSONALES Y MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1 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 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 los ratios de personal y demás requisitos exigidos, en función de la tipología del centro según la normativa existente y la normativa que en el futuro la complementa 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.



Servicios Centrales

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"

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.

5.2. Medios personales y materiales

Las entidades participantes en este Acuerdo de Concertación dispondrán de los medios personales y materiales necesarios para la prestación del servicio, en los términos que se indican en el Anexo 2 de esta Convocatoria.

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 en función de los turnos de personal.

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

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.

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

1.- RESPECTO AL PERSONAL.

La entidad concertada deberá cumplir los siguientes puntos:

- Control de personal: Informará diariamente a la Dirección, sobre la presencia de la plantilla, ausencias y sustituciones que realice.
- Los horarios y turnos deberán ser aprobados por la Dirección. Cualquier modificación que se pueda proponer deberán ser comunicadas a la Dirección con tiempo suficiente.
- Determinará el procedimiento para que, al comienzo de cada turno, los trabajadores sean debidamente informados de las incidencias habidas en el turno anterior.
- En la distribución de turnos del personal educador/a se procurará garantizar la presencia de personal de ambos sexos.
- Garantizará los periodos de descanso entre los diversos turnos de trabajo, en conformidad con la legislación vigente.
- Garantizará la formación específica continuada para el personal. La Dirección conocerá el Plan Anual de Formación, así como el contenido detallado del mismo en el que deberán incluirse formación específica en materia de prevención de riesgos laborales.
- Deberá cumplirse cuantas reglamentaciones y disposiciones sanitarias existan respecto la gestión del servicio de comidas.
- En el supuesto de que fuese preciso dotar al personal de ropa de trabajo o instrumentos técnicos y materiales para el desempeño de sus funciones, la adquisición de éstos será por cuenta de la entidad.
- La realización de prácticas profesionales, que en ningún caso formarán parte de la plantilla exigida, requerirá autorización de la Dirección.

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

2.- RESPECTO A LOS PROGRAMAS EDUCATIVOS.

El cumplimiento del Proyecto Educativo corresponde a todos los trabajadores, que llevarán a cabo actuaciones dirigidas al logro educativo, terapéutico y a la prevención de incidentes.

- La entidad concertada establecerá una programación anual que recogerá indicadores que permitan analizar la evolución de los programas y actuaciones y que presentará en el mes de enero de cada año. Durante el primer trimestre presentará memoria anual que reflejará el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos y sistemas de implementación, así como memoria justificativa de gastos empleados para el cumplimiento de los mismos
- La entidad concertada se compromete a comunicar periódicamente los indicadores de seguimiento de la gestión y siempre que sean requeridos por la Dirección.
- La entidad concertada se compromete al cumplimiento del Reglamento de régimen interno y aquellas disposiciones que emanen de la Dirección o del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, realizando cuantos informes consideren necesarios para la valoración de la situación de desprotección del menor, así como aquellos que le sean solicitados por la Dirección.
- La entidad concertada presentará sistemas evaluativos que permitan analizar la evolución de los programas y actuaciones y se comprometerá en el desarrollo de grupos de mejora para detectar carencias y proponer modificaciones en los programas.
- La entidad concertada garantizará la posibilidad de recoger y tener en cuenta la opinión del menor con relación a peticiones y sugerencias sobre el funcionamiento y organización del Servicio.
- Respecto a las actuaciones socio sanitarias serán garantizados los derechos de los menores atendidos, conforme a lo establecido en la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, y en la Ley 41/2002 de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Todos aquellos gastos derivados del desarrollo de los programas socio-educativos y terapéuticos serán por cuenta de la entidad concertada, incluidos los escolares o formativos.
- De forma específica cuando un menor requiera ingreso hospitalario deberá ser atendido por personal de la entidad concertada, preferiblemente profesionales del Servicio.



Servicios Centrales

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

3.- RESPECTO A LA GESTION RESIDENCIAL.

3.1. LA ALIMENTACION

Preferentemente la organización del servicio de alimentación se realizará mediante el suministro y elaboración de comidas en las propias casas. No obstante, lo anterior, dada la especificidad de la atención en este centro, el servicio podrá prestarse, en las dos modalidades siguientes:

- A) Adquisición de comidas elaboradas en cocinas externas y transportadas al centro.
- B) Suministro y elaboración de comidas en el centro. En este caso, las necesidades de personal, menaje, suministros y proveedores y obligaciones legales al respecto corresponden a la entidad concertada, que presentará su plan de ejecución para la aprobación por parte de la dirección del centro. Asimismo, la entidad podrá optar por un modelo mixto que deberá notificar a la Dirección del centro para su aprobación.

La pensión alimenticia completa que se deberá suministrar estará compuesta por desayuno, almuerzo, comida, merienda y cena, incluido guarniciones, además de un zumo de frutas a lo largo del día, en el que se deberán tener en cuenta las necesidades de los residentes con celiaquía y otras intolerancias alimentarias.

La comida y cena constarán de primer, segundo plato y postre, incluyendo pan. En los postres existirá siempre la opción de una pieza de fruta. En el caso de viaje o salida programada de los niños y niñas, la comida será tipo picnic.

El número de menús a servir se concretará diariamente.

El personal de la entidad concertada asimismo deberá proceder a la limpieza de las dependencias e instalaciones necesarias para el servicio de cocina, utensilios o menaje del servicio de comidas, incluidos los carros u otros elementos de transporte de alimentos, siendo de su cuenta los productos de limpieza necesarios incluida la recogida de basura y traslado de la misma a los contenedores destinados al efecto.

En relación con los productos a suministrar deberán respetarse las siguientes normas:

- a) Todos los procesos o materiales empleados cumplirán el "Código Alimentario" y todas las "Disposiciones y reglamentaciones técnico-sanitarias" que la desarrollan, así como la normativa en vigor de la Unión Europea conforme sea suscrita por el Gobierno.
- b) El menaje, que correrá a cargo de la entidad/es concertadas, deberá reunir las debidas garantías de higiene.

La entidad concertada deberá presentar a la Dirección del centro, en la tercera semana de cada mes, los menús del mes siguiente con su distribución nutricional. La Dirección del centro comprobará si la cantidad y calidad de los alimentos servidos es la adecuada, pudiendo efectuar las inspecciones, controles ó determinaciones analíticas que considere convenientes en los alimentos, para detectar cualquier tipo de alteración, contaminación o utilización de aditivos inadecuados.

3.2 LA LIMPIEZA.

Los materiales a emplear en el servicio de limpieza serán por cuenta de la entidad concertada que se compromete al suministro de éstos en cantidad y calidad suficientes. En concreto, utilizará los productos específicos adecuados para la limpieza de cada tipo de superficie, mobiliario y tapicería.



Servicios Centrales

3.3 LA LAVANDERÍA.

Realizarán la recogida de ropa personal de los menores y la común de la unidad convivencial, introducción en máquinas lavadoras en programa adecuado seleccionado, plancha y costura. Se encargarán del control, cuidado y organización de la ropa de la unidad convivencial. Correrá a cargo de la entidad concertada el material necesario para llevar a cabo el servicio.

4. 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.

4.1-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.

4.2- 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:

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.



Servicios Centrales

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.

Cuarta. - Obligaciones de la entidad concertada con el personal que presta el servicio

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

1. Obligaciones generales

- a) Organizar y prestar el servicio con estricta sujeción a las características establecidas en el concierto y dentro de los plazos señalados en el mismo.
- b) Prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas.
- c) Cuidar del buen Orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de los poderes de policía de la Administración.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.
- h) 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



Servicios Centrales

Bases para formalizar un Acuerdo de Acción Concertada.

2. Obligaciones esenciales.

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

3. Obligaciones de carácter social.

- a) 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.
- b) Utilizar un lenguaje no sexista en la documentación escrita y visual, señalética y materiales, así como fomentar una imagen con valores de igualdad, pluralidad de roles y corresponsabilidad, así como la veneración y uso de información desagregada por sexo.
- c) 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.



Servicios Centrales

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 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, revisión médica inicial, desplazamiento, imagen personal, actividades escolares, extraescolares y de ocio, transporte y gastos de bolsillo.

Se garantizará que todos los menores tengan el siguiente equipamiento mínimo:

- Dos unidades de calzado
- Un calzado doméstico- chanclas.
- Tres conjuntos de ropa completa por temporada
- Dos pijamas de temporada
- Una chaqueta y/o prenda de abrigo de temporada

El menor deberá contar con dicho equipamiento en un máximo de 48 horas.

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, orto protésicas y/u 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. - Daños en mobiliario e instalaciones.

Los daños que se pudieran ocasionar en el mobiliario e instalaciones de titularidad del Instituto Aragonés de Servicios Sociales serán indemnizados por la entidad concertada, el cual podrá detraer la compensación procedente del importe de las facturas que presente la entidad concertada.

El Instituto Aragonés de Servicios Sociales podrá inspeccionar al personal y sus trabajos en todo lo que se refiere el concierto y comprobar el servicio realizado cuando lo estime necesario, suscribiendo un acta en el momento de la inspección en la que se señalen las anomalías observadas y que firmará la persona designada por este organismo y el representante de la entidad concertada



Servicios Centrales

Octava. - Plazo de ejecución y pago del servicio.

El plazo de ejecución del concierto será desde el 1 de septiembre de 2020 o fecha de formalización del mismo si esta fuera posterior, a 31 de diciembre de 2021, pudiendo prorrogarse anualmente hasta un máximo de dos años más.

Los pagos se realizarán contra certificación por cada uno de los meses en base a las facturas presentadas por la entidad, debiendo justificarse mediante parte firmado por la Dirección o persona delegada, el cumplimiento de las tareas.

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

Novena. - Documentación Generada

Toda la documentación generada para la gestión de los procesos operativos, estratégicos y de soporte, autorizados por la Dirección de la residencia pasarán a ser propiedad del Instituto Aragonés de Servicios Sociales

**ANEXO 2
PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y AUTORIZACIÓN****Primera. - 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, de conformidad con 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 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.

Segunda. - Requisitos de las Entidades de iniciativa social para formalizar acuerdos de acción concertada.

- 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 a menores de al menos tres años.
- 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.



- Estar al corriente en el pago de las obligaciones tributarias con el Estado y la Comunidad Autónoma de Aragón, así como de seguridad social.

Tercera. - Elementos personales para la prestación del servicio.

Para la prestación de este servicio la entidad concertada asegurará la presencia diaria, incluidos festivos, fines de semana y periodos vacacionales, del personal que se detalla. La Dirección deberá autorizar la organización horaria con los correspondientes turnos de trabajo del personal, previa propuesta del coordinador educativo de la entidad.

Personal necesario para cada uno de los dos módulos

- La presencia de 6 Educadores/as, y 4 Técnicos/as de Integración Social a jornada completa, garantizándose un mínimo presencial de 2 profesionales en jornada de mañana y tarde, 1 profesional de refuerzo y 1 profesional en jornadas nocturnas.
- Un auxiliar de servicios generales a jornada completa, que repartirá su jornada de lunes a domingo
- Un trabajador Social a media jornada.
- Un mediador intercultural a tiempo completo.

Uno de los técnicos del Grupo profesional II, con la categoría de Educador o Trabajador Social, realizará las tareas de coordinación del recurso.

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

Cualificaciones y funciones

Los dos módulos del Servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención a la Integración formativa, social y laboral para menores migrantes no acompañados mediante el acogimiento residencial, contarán con el personal necesario de atención a los menores, 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 las unidades concertadas, compuesto por un equipo multiprofesional, deberá estar en posesión de la titulación y cualificación profesional precisa para el desarrollo de sus funciones, establecidos en el citado 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.

Cuarta. - Financiación.

1. El importe máximo del concierto social para la prestación del Servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención a la Integración formativa, social y laboral para menores migrantes no acompañados mediante el acogimiento residencial durante la vigencia del concierto es de 1.434.233,76 € euros con cargo a la aplicación presupuestaria 53CAC G/3132/263002/91002.

2.- Los importes de los módulos económicos quedan fijados en la Orden CDS/365/2020, de 27 de abril de 2020, por la que se modifica la Orden de precios CDS/955/2018, de 5 de junio, por la que se establece el precio del Servicio de Valoración, atención educativa, atención a la integración formativa, social y laboral de los menores migrantes no acompañados en situación de desprotección mediante acogimiento residencial.



Servicios Centrales

AÑO 2020

SERVICIO	MODULO FIJO	MODULO PERSONALIZADO
Servicio de valoración y atención a 12+2 menores	33.130,33 €/mes	25,24 € menor/día

AÑO 2021

SERVICIO	MODULO FIJO	MODULO PERSONALIZADO
Servicio de valoración y atención a 12+2 menores	34.375,77 €/mes	25,24 € menor/día

Quinta. - Criterios de selección.

Primero. Adecuación de la actuación de la Entidad al Servicio de Valoración, Atención Educativa y Atención a la Integración formativa, social y laboral para niños y adolescentes migrantes no acompañados mediante el acogimiento residencial establecido por el IASS. 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 y valoración del niño durante los 10 primeros días de estancia, 0 - 10 puntos
- 2º.- Protocolo para la elaboración del proyecto educativo individualizado de integración formativa, social y laboral y coordinación con la Dirección Provincial correspondiente, 0 – 10 puntos
- 3º.- Actuaciones para el apoyo a la integración y adaptación social y cultural, 0 – 10 puntos
- 5º.- Medidas que permitan la participación del menor en su proyecto educativo individualizado, 0 – 10 puntos

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:

- 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

Este criterio se acreditará mediante declaración responsable de la Entidad solicitante, a la que se acompañará la documentación acreditativa pertinente.

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 en proceso de autonomía y transición a la vida independiente, hasta un máximo de 8 puntos, distribuidos de la siguiente forma:



Servicios Centrales

- Experiencia acreditada en la gestión de servicios de acogimiento residencial de menores en proceso de autonomía:
 - o Entre 3 y 6 años: 2 puntos
 - o Más de 6 años: 5 puntos
- Experiencia acreditada en la gestión de servicios de apoyo a los procesos de emancipación:
 - o Entre 3 y 6 años: 2 puntos
 - o 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 Extranjeros No Acompañados. Hasta 10 puntos, según la siguiente distribución:

- Formación en alfabetización y aprendizaje de la lengua española, con cultura general básica. 2 puntos
- Formación laboral: Talleres multiprofesionales para formación pre-laboral. 2 puntos
- Programas de Cualificación Profesional Inicial. Un máximo de 2 puntos considerando 0.5 puntos por módulo.
- Servicios de Orientación laboral e Itinerarios Individualizados de Inserción Laboral. 2 puntos
- Servicio de Documentación en Consulados de países de origen y documentación española, junto con Servicios de Asesoría en materia de extranjería. 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 5 puntos

- Detalles de los mecanismos de evaluación de la prestación realizada por la entidad. Hasta 2 puntos
- Detalles de los mecanismos específicos de participación de los menores de edad en la evaluación de los servicios. Hasta 3 puntos

Sexta. - 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, 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,



Servicios Centrales

en los restantes registros electrónicos de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas, las Entidades que integran la Administración Local y el sector público institucional.

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

2. Las solicitudes deberán suscribirlas quienes ostenten 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.

Séptima. - 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 desarrollados en el ámbito de la atención a menores.
 - 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 personales necesarios para la 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.
- c) Una memoria en la que se detalle el Proyecto de gestión donde se desarrolle la ejecución de las condiciones técnicas del servicio a realizar 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) Documentación justificativa para la valoración de los criterios de selección segundo a quinto.



Octava. - 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 de Presidenta la Secretaria General del IASS y de secretario un funcionario de la Sección de Contratación de este Organismo. Los otros 2 serán propuestos por el Servicio de Atención a la Infancia y Adolescencia.
4. El órgano instructor a través de la Comisión de Valoración podrá solicitar a los interesados cuantas aclaraciones y ampliaciones de información y documentos sean precisos para la adecuada resolución del procedimiento, y en general, realizar cuantas actuaciones considere necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos, en virtud de los cuales deba formularse la propuesta de resolución, entre los que se incluirá en todo caso un plazo de subsanación de solicitudes, de conformidad con lo establecido en el artículo 68 de la ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común.
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.

Novena. - 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 y denegación en su caso para la celebración del acuerdo de acción concertada. Si la propuesta de autorización se apartase de la valoración realizada por la comisión, deberá motivarse su decisión.

Décima. - Autorización del acuerdo 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 del acuerdo de acción concertada que emana de esta convocatoria con la entidad seleccionada.
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.



Servicios Centrales

Undécima. - Formalización del acuerdo de acción concertada.

1. El acuerdo de acción concertada que se apruebe al amparo de esta orden se formalizará 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 centro o prestación concertada.
- b) Plazo de vigencia y prórrogas, en su caso
- b) La garantía de los derechos del usuario e información a los ciudadanos de sus derechos y deberes.
- c) Contenido de los servicios y delimitación de las prestaciones que constituyen el objeto del concierto, así como el régimen de acceso a los mismos.
- e) Estándares y parámetros de calidad exigibles.
- f) Procedimiento de facturación y documentación que debe aportarse para el abono de los servicios concertados.
- g) Causas de modificación, extinción, revisión, y resolución, prórroga, 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.

Duodécima. - Seguimiento de ejecución del Servicio concertado.

Dentro del mes siguiente a la formalización del concierto, 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 responsable de la prestación del servicio que se designen. 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 concertada que ésta designe.

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

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

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

Anualmente, durante los dos primeros meses del año, la entidad concertada deberá presentar ante el Instituto Aragonés de Servicios Sociales una memoria anual donde consten los indicadores de gestión de los procesos operativos, estratégicos y de soporte y los resultados anuales, así como el balance detallado 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.



Servicios Centrales

Decimotercera. - Duración del concierto y prórrogas.

1. El acuerdo de acción concertada que se formalice al amparo de esta orden tendrá una vigencia máxima hasta el 31 de diciembre del año 2021, pudiendo prorrogarse por periodos anuales hasta un máximo de dos años más.
2. La formalización de las prórrogas que se acuerden deberán convenirse antes de finalizar el plazo de vigencia, de forma expresa y por mutuo acuerdo de las partes, y siempre condicionada a las disposiciones presupuestarias establecidas por la Ley de Hacienda de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Decimocuarta. - Cumplimiento de la Ley de Transparencia.

Los titulares de centros con concierto, 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.

Decimoquinta. – Gestión de la Calidad

Al objeto de garantizar la calidad de los servicios concertados, la entidad concertada implementará 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.

Decimosexta. Vinculación de la entidad concertada.

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



Servicios Centrales

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 de la unidad residencial 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.

Decimoséptima. - Modificación de los acuerdos de acción concertada

El presente Acuerdo 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, de acuerdo 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.

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

1. Propuesta de la Administración o solicitud de la entidad adjudicataria del acuerdo de acción concertada
2. Audiencia a la entidad adjudicataria e informe del Servicio gestor del Acuerdo de acción concertada en el que se justifique, describa y valore la modificación propuesta
3. Informe de la Intervención correspondiente relativo a la modificación propuesta
4. Aprobación de la modificación propuesta por la persona titular del Departamento competente en materia de menores.
4. Aprobación de la modificación propuesta por la persona titular del Departamento competente en materia de menores.

Decimoctava. - 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 esto conciertos y también las surgidas entre las partes sobre la interpretación, la modificación, el cumplimiento, los efectos y la extinción.