

CONDICIONES ADMINISTRATIVAS DEL CONCIERTO SOCIAL PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE 6 PLAZAS RESIDENCIALES Y 2 PLAZAS DE RESPIRO EN LA VIVIENDA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL Y GRANDES NECESIDADES DE APOYO “SARASATE” EN PAMPLONA.

ÍNDICE

1. OBJETO Y CARACTERÍSTICAS	3
2. LEGISLACIÓN APLICABLE Y REQUISITOS.....	3
3. ÓRGANO ADJUDICADOR Y UNIDAD GESTORA DEL CONCIERTO.	3
4. PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRÓRROGAS	4
5. PRECIO Y MÓDULOS DEL CONCIERTO.....	4
6. ACTUALIZACIÓN DE COSTES	5
7. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DEL CONCIERTO.....	5
8. UNIDAD DE VALORACIÓN	5
9. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES	5
10. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	8
11. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DEL CONCIERTO	12
12. ADJUDICACIÓN DEL CONCIERTO	15
13. FORMALIZACIÓN DEL CONCIERTO.....	15
14. PRESTACIÓN DEL SERVICIO	16
15. RECURSOS MATERIALES ENTREGADOS POR LA ADMINISTRACIÓN.....	16
16. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONCERTADA.....	16
17. OBLIGACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL CONVENIO COLECTIVO	18
18. DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS	19
19. MODIFICACIÓN DEL CONCIERTO.....	19
20. RESPONSABILIDAD DE LA ENTIDAD CONCERTADA Y DAÑOS Y PERJUICIOS CAUSADOS EN LA EJECUCIÓN DEL CONCIERTO	20
21. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	20
22. DEBER DE CONFIDENCIALIDAD	20
23. CONDICIONES LABORALES	21
24. SISTEMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS	23
25. ABONO DEL PRECIO DEL CONCIERTO	23
26. GASTOS POR CUENTA DE LA ENTIDAD CONCERTADA.....	24
27. MEMORIA ECONÓMICA	24
28. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONCIERTO	25
29. INSPECCIÓN.....	26
30. SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONCIERTO.....	26
31. INFRACCIONES Y SANCIONES EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES	26
32. INCUMPLIMIENTOS	27
33. EXTINCIÓN DEL CONCIERTO.....	31
34. RÉGIMEN JURÍDICO Y RECURSOS	32
Anexo I MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE.....	33
Anexo II CONSENTIMIENTO	36
Anexo III PUNTUACIÓN DIFERENCIA RETRIBUTIVA.....	37
Anexo IV CRITERIOS, METODOLOGÍA E INDICADORES DE EVALUACIÓN	40

1. OBJETO Y CARACTERÍSTICAS

Este documento recoge las condiciones para concertar la gestión del servicio de gestión de 6 plazas residenciales y 2 plazas de respiro en la vivienda para personas con discapacidad intelectual y grandes necesidades de apoyo “Sarasate” en Pamplona mediante la fórmula de concierto social.

La descripción y características técnicas del servicio, se definen en las Condiciones Técnicas que se acompaña como anexo.

2. LEGISLACIÓN APLICABLE Y REQUISITOS

Este concierto tiene carácter administrativo y se tramita conforme a lo previsto en la Ley Foral 13/2017, de 16 de noviembre, de conciertos sociales en los ámbitos de salud y servicios sociales.

Además, dada su naturaleza asistencial debe estarse a lo establecido en la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales; en el Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, enfermedad mental e inclusión social, del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones; en el Decreto Foral 30/2019, de 20 de marzo, por el que se modifica el Decreto Foral 69/2008, 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General.

En caso de dudas o lagunas, para lo no previsto en la Ley Foral 13/2017, de 16 de noviembre, de conciertos sociales en los ámbitos de salud y servicios sociales, ni en las condiciones establecidas para este concierto en aplicación de la misma, se estará para la ejecución de los mismos a las reglas y principios de la legislación foral sobre contratación pública compatibles con esta modalidad de gestión.

Las entidades que deseen participar en la licitación del presente concierto deberán cumplir los requisitos previstos en el artículo 2 de la Ley Foral 13/2007, de Conciertos Sociales en los ámbitos de salud y servicios sociales, y en las condiciones administrativas que lo rigen, los cuales deberán mantenerse durante todo el período de ejecución del servicio, siendo su incumplimiento causa de extinción del concierto.

3. ÓRGANO ADJUDICADOR Y UNIDAD GESTORA DEL CONCIERTO.

El órgano competente para la convocatoria y para la formalización de los conciertos es la Directora Gerente de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

Las Subdirecciones de Valoración y Servicios y la de Gestión y Recursos de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas serán las unidades gestoras del concierto.

4. PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRÓRROGAS

El concierto producirá efectos desde el 01/01/2023 o, en cualquier caso, desde la fecha que se indique en la Resolución de adjudicación, si esta es posterior, y se prolongará inicialmente durante un año, pudiéndose prorrogar anualmente hasta un máximo total de nueve años.

La prórroga del concierto deberá ser expresa, debiendo comunicar la entidad concertada su voluntad de prorrogar el concierto y la Administración aceptar la prórroga, con una antelación de seis meses a la finalización del plazo inicial o de la prórroga del concierto. Para ello, la entidad concertada deberá presentar una declaración responsable confirmando que sigue cumpliendo los requisitos y criterios que determinaron la adjudicación del concierto.

Las prórrogas estarán supeditadas, en todo caso, a que la evaluación de la prestación de los servicios por la Administración haya resultado favorable.

Cuando concorra alguna causa de extinción anticipada del concierto los efectos del mismo se mantendrán, **sin modificar las restantes condiciones del concierto**, hasta la entrada en servicio de una nueva entidad o hasta que la entidad pública concertante proporcione a las personas usuarias otra plaza pública o bien una prestación vinculada al servicio. Dicha situación, sin embargo, únicamente podrá prolongarse durante un máximo de un año, siempre que dicho plazo se encuentre dentro del límite del plazo máximo de nueve años de duración.

5. PRECIO Y MÓDULOS DEL CONCIERTO

El presupuesto total del concierto (IVA exento) es, para la duración del concierto inicial de 436.674,62 €, siendo los importes que corresponden a cada ejercicio presupuestario los siguientes:

Ejercicio	Importe
2023	400.285,07
2024	36.389,55
TOTAL	436.674,62

Sin perjuicio de lo establecido en las cláusulas 6 y 18, se establecen los siguientes módulos mensuales por plaza ocupada para toda la duración del concierto social y sus posibles prórrogas, sin perjuicio de las posibles modificaciones y actualizaciones del concierto:

AÑO	MÓDULO MENSUAL/PLAZA
2023	4.653,37
2024	4.653,37
2025	4.653,37
2026	4.653,37

2027	4.834,00
2028	4.834,00
2029	4.834,00
2030	4.834,00
2031	5.014,62

6. ACTUALIZACIÓN DE COSTES

El precio únicamente podrá modificarse en los supuestos previstos en el artículo 4.2 de la Ley Foral 13/2017, de 16 de noviembre, esto es, por la actualización de costes o mejora de la prestación que obligue a recalcular el precio conforme a los nuevos estándares de calidad, y para ello la entidad concertante deberá haber aprobado la modificación, previa confirmación por la unidad gestora de que existe alguna variación de los costes necesarios para la prestación por circunstancias no imputables a la entidad concertada.

La actualización de los costes de personal, se realizará cada año con motivo de los incrementos salariales exigidos en convenio. En ningún caso se tendrán en cuenta los nuevos convenios o modificaciones de convenio colectivo, con carácter retroactivo con anterioridad al año en curso.

Posteriormente, cada año, se actualizarán los importes abonados, previa solicitud de la entidad, con los costes reales que se desprendan de la auditoría específica del servicio o de la contabilidad cerrada de dicho servicio.

En caso de obtener beneficio, éste podrá destinarse a la mejora del servicio concertado, previa aprobación de la ANADP.

7. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN DEL CONCIERTO

El concierto se adjudicará atendiendo a los principios de transparencia, publicidad e igualdad de oportunidades y no discriminación de las entidades que opten al concierto. La convocatoria se publicará mediante anuncio en el Portal de Contratación de Navarra.

8. UNIDAD DE VALORACIÓN

La valoración de las propuestas presentadas corresponderá a las unidades gestoras del concierto.

9. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

9.1. Plazo y lugar de presentación de las proposiciones

El plazo para presentar la solicitud y documentación es de 30 días naturales contados a partir del día siguiente a la fecha de publicación en el Portal de Contratación de Navarra del anuncio de la convocatoria de este concierto.

Las entidades participantes presentarán la solicitud de participación en el presente concierto y la documentación preferentemente a través del Registro Electrónico de Navarra.

Igualmente, podrán presentarla en el Registro del Departamento de Derechos Sociales (C/ González Tablas nº 7, 31005 Pamplona) o en cualquiera de los lugares previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Quienes presenten sus solicitudes en otros Registros oficiales distintos a los del Departamento de Derechos Sociales deberán anunciar tal presentación a la unidad gestora mediante correo electrónico enviado a nsainde@navarra.es el mismo día.

Las solicitudes que se presenten a través de las oficinas de Correos deberán cumplir las especificaciones a que se refiere el Real Decreto 1829/1999, de 3 de diciembre, por el que se regula la prestación de los servicios postales. Las licitadoras deberán anunciar mediante correo electrónico enviado el mismo día a nsainde@navarra.es, la remisión de la proposición.

Las solicitudes irán dirigidas a la Sección de Concertación de la Subdirección de Gestión y Recursos de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas y se indicará que se trata de la documentación para la participación en la licitación del concierto social para la gestión del servicio de 6 plazas residenciales y 2 plazas de respiro en la vivienda para personas con discapacidad intelectual y grandes necesidades de apoyo "Sarasate" en Pamplona.

Las entidades participantes deberán indicar una dirección electrónica para la realización de notificaciones a través de medios telemáticos.

Igualmente, transcurridos 10 días naturales desde la fecha de finalización del plazo sin haberse recibido la documentación, ésta no será admitida en ningún caso.

9.2. Forma y contenido de la documentación

Los documentos que se presenten deberán ir numerados y podrán ser originales o fotocopias. La Administración se reserva el derecho de solicitar, en cualquier fase del procedimiento de adjudicación, la presentación del original o de fotocopia autenticada notarial o administrativamente, respecto de cualquiera de los documentos presentados. En el supuesto de documentos que no estén redactados en castellano o en vascuence, se deberá acompañar una traducción oficial al castellano.

Cuando se trate de documentos que hayan sido aportados anteriormente por el interesado a cualquier Administración, no existirá la obligación de aportarlos, si bien el interesado deberá indicar fecha, procedimiento y órgano administrativo ante el que presentó los citados documentos.

Cuando se trate de documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración, no existirá la obligación de aportarlos, si bien la persona interesada deberá expresar su consentimiento para que sean recabados o consultados en los términos del Anexo II.

Las ofertas presentadas tendrán, en todo caso, carácter vinculante para la entidad participante.

Las proposiciones se presentarán de acuerdo con el modelo contenido en el presente Pliego. Se acompañarán de un sobre único que contendrá los siguientes documentos:

A. DATOS GENERALES

1. Nombre del concierto al que se refiere la documentación presentada: “Concierto social para la gestión de 6 plazas residenciales y 2 plazas de respiro en la vivienda para personas con discapacidad intelectual y grandes necesidades de apoyo “Sarasate” en Pamplona”.
2. Razón social de la entidad proponente.
3. NIF.
4. Nombre y apellidos de la persona que firma la proposición y el carácter con que lo hace.
5. Dirección postal, teléfono y dirección de correo electrónico.

En caso de participación conjunta deberá presentarse esta información por cada entidad licitadora. Además, deberán aportar el documento en el que se refleje la participación conjunta.

B. ANEXO I

Se cumplimentará el CAPÍTULO I Anexo I, Modelo de declaración responsable del cumplimiento de las condiciones exigidas para concertar con la Administración, que acompaña este condicionado.

La Administración se reserva la posibilidad de solicitar la acreditación de las circunstancias expresadas en la declaración responsable que considere necesarias en cualquier momento.

C. DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y PROYECTO TÉCNICO

En este apartado se incluirá, por una parte, toda la documentación acreditativa de los criterios de adjudicación que se establecen en este condicionado, debidamente firmada por la persona que represente legalmente a la entidad participante y el convenio colectivo de aplicación o en su caso, el pacto de empresa, vigente y aplicable al personal que se adscriba a la ejecución del concierto.

También se incluirá el proyecto técnico para la gestión del servicio, y contendrá toda la documentación de índole técnica sobre los extremos contemplados el documento Condiciones Técnicas, a efectos de la valoración y

puntuación conforme a los criterios de adjudicación establecidos en este condicionado.

El proyecto técnico no podrá tener una extensión superior a 60 páginas/ 30 folios en letra Arial 11, párrafo 1,15, incluidos los anexos. En caso de superarse esta extensión, únicamente se valorará lo expuesto en las primeras 60 páginas. La documentación deberá presentarse paginada.

Se evitará la utilización de elementos que dificulten la lectura del proyecto presentado (cuadros o imágenes con textos con tamaño casi ilegibles, imágenes en segundo plano con ilustraciones, identificación de la empresa, etc.).

La entidad se compromete a describir en su propuesta técnica los distintos programas y protocolos establecidos en este pliego, los cuales se llevarán a cabo con la intensidad mínima recogida en la cartera de servicios sociales de ámbito general. Asimismo, para cada una de las áreas de funcionamiento establecidas en el pliego, la entidad diseñará una guía que estructure globalmente el proceso de intervención con actividades individuales y grupales dentro de los programas propuestos, modo en que serán organizadas y ejecutadas.

10. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios para seleccionar a la entidad concertada, así como el valor de los mismos, sobre un máximo de 80 puntos, serán los siguientes:

10.1. La menor diferencia retributiva del personal que la entidad se comprometa a adscribir al concierto respecto al personal de la correspondiente categoría profesional de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, con un máximo de 10 puntos.

Para la valoración del grado de equiparación salarial se tendrán en cuenta los siguientes elementos como se indica a continuación:

Las retribuciones brutas básicas y complementarias del puesto de trabajo, asignadas al personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra correspondientes a las categorías profesionales equivalentes a las del personal exigido en las condiciones técnicas.

Las retribuciones brutas fijadas en el convenio o pacto aplicable al personal de la entidad participante para las categorías del personal exigido en las condiciones técnicas del concierto.

En el caso de que el convenio colectivo de aplicación a la entidad licitadora no contemple alguna de las categorías profesionales exigidas se indicará la categoría profesional asimilada.

Se tomarán como mínimo las retribuciones vigentes en el V Convenio colectivo de centros de atención a personas con discapacidad de gestión privada concertados con el Gobierno de Navarra, o las del pacto de empresa o convenio de empresa en el caso de que sea superior a éste y en ningún caso se

computarán las retribuciones personales, como la ayuda familiar, la antigüedad, las dietas u otra de ésta índole.

A estos efectos, la entidad participante deberá incluir en el apartado C una copia del convenio colectivo de aplicación o en su caso, el pacto de empresa, vigente y aplicable al personal que se adscriba a la ejecución del concierto. En caso de no entregarlo, se le puntuará con cero puntos en este apartado.

Los cálculos sobre las retribuciones de cada entidad licitadora se realizarán según lo indicado, de acuerdo **con** los criterios que se indican en el Anexo III.

10.2. Número de años de experiencia acreditados en la prestación del mismo tipo de servicio: hasta 5 puntos.

Se otorgará 1 punto por cada cinco años de experiencia acreditada que supere el período de 2 años exigido como tiempo mínimo de solvencia técnica.

La experiencia se acreditará mediante certificado o documento equivalente expedido por la entidad pública o privada a la que se haya prestado el servicio indicando el objeto, el importe, las fechas y los beneficiarios públicos o privados de los servicios.

10.3. Valor técnico de la oferta: hasta 60 puntos.

Los criterios para la valoración de la puntuación del proyecto técnico, así como el valor de los distintos apartados, serán los siguientes:

A) PROPOSICIÓN TÉCNICA	
<p>A.1 Fundamentación y metodología</p> <p>Cada punto deberá recoger la definición y desarrollo de los mismos de acuerdo al modelo expuesto en la fundamentación de los pliegos técnicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fundamentación teórica. (hasta 2,5 puntos) • Principios Orientadores de la Atención. (hasta 2,5 puntos) • Metodología de Trabajo basada en la Atención centrada en la persona. (hasta 2,5 puntos) • Descripción de la red social comunitaria. Propuestas de colaboración (hasta 2,5 puntos) 	<p>hasta 10 puntos</p>
<p>A.2 Servicios:</p> <p>Cada apartado deberá reflejar los servicios y enfoques de intervención con la definición, desarrollo, evaluación, protocolos, indicadores. Se valorará que las propuestas sean concretas, realistas e innovadoras.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alojamiento. (hasta 1 punto) • Manutención. (hasta 1 punto) • Limpieza. (hasta 1 punto) 	<p>hasta 5 puntos</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Lavandería. (hasta 0,5 puntos) • Transporte. (hasta 0,5 puntos) • Seguridad. (hasta 0,5 puntos) • Mantenimiento. (hasta 0,5 puntos) 	
<p>A.3 Enfoques de atención: Cada apartado deberá reflejar los servicios y enfoques de intervención con la definición, desarrollo, evaluación, protocolos, profesionales implicados e indicadores. Se valorará que las propuestas sean concretas, realistas e innovadoras. En el caso de que sean propuestas a implantar, se especificará tiempo límite para ello.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de la vida diaria (hasta 5 puntos) • Ocio inclusivo (hasta 5 puntos) • Atención psicológica (hasta 5 puntos) • Coordinación y atención a las personas usuarias durante su estancia en la vivienda (hasta 5 puntos) 	hasta 20 puntos
<p>A.4 Gestión del personal de atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación. (hasta 2,5 puntos) • Coordinación. (hasta 2,5 puntos) 	hasta 5 puntos
<p>A.5 Gestión en relación a la persona usuaria Cada punto deberá recoger la definición, evaluación, personal responsable y desarrollo de los mismos de acuerdo al modelo expuesto en la fundamentación de los pliegos técnicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de acogida (hasta 4 puntos) • Personal de Referencia (hasta 4 puntos) • Plan de Atención Individual Centrado en la Persona (hasta 4 puntos) • Plan para la despedida de la persona usuaria (hasta 3 puntos) 	hasta 15 puntos
<p>A.6 Medios materiales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descripción de la vivienda y acceso a recursos comunitarios. • Descripción de los espacios disponibles y propuesta de uso. 	hasta 5 puntos
MÁXIMO	
60	

Los criterios de valoración para otorgar la puntuación de los ítems se realizarán en función de:

- a) Coherencia del Proyecto con el modelo expuesto en la Fundamentación de los pliegos técnicos:

- Se valorará si el proyecto está argumentado y apoyado en los modelos de atención centrados en la persona con respaldo nacional y/o internacional.
 - Se valorará si el proyecto describe con claridad su contenido y está definido operativamente en concordancia a la necesidad social que pretende atender.
- b) Presencia de los programas y enfoques de atención requeridos y nuevas propuestas:
- Se valorará si aparecen claramente definidos los objetivos a lograr con los programas y enfoques requeridos, debiendo concretarse tanto los objetivos generales como los específicos. Del mismo modo se valorará la relación de dichos objetivos con la argumentación técnica del proyecto.
- c) Protocolos y actividades centrados en las personas:
- Se valorará si existe coherencia entre los objetivos del proyecto, las actividades planteadas y los recursos materiales y personales necesarios para su ejecución.
 - Se valorará si se aportan procedimientos estandarizados y documentados en forma de protocolos y guías de intervención, que cuenten con la participación activa del usuario en su elaboración.
- d) Metodología, recursos, evaluación y seguimiento:
- Se valorará la metodología innovadora y con evidencia científica en su aplicación.
 - Se valorará si el proyecto describe un sistema de indicadores que permita medir el alcance de los objetivos previstos y los resultados obtenidos con la intervención, así como el seguimiento y reformulación de objetivos y estrategias en caso necesario.
- e) Procesos participativos de las personas en los recursos, evaluación y seguimiento:
- Se valorará la implantación de sistemas de participación de las personas usuarias de los diferentes recursos en las decisiones que atañen a los mismos.

10.4. Buenas prácticas sociales: hasta 5 puntos

Por el grado de conciliación de la vida laboral y familiar de las personas contratadas sobre los mínimos exigidos por el convenio sectorial de referencia: hasta 5 puntos.

- 5 puntos cuando la entidad tenga instaurado un programa flexible de horarios, excedencias y permisos que posibilite la conciliación laboral y familiar.

- 3 puntos cuando la entidad tenga instaurado un programa flexible de horarios y excedencias que posibilite la conciliación laboral y familiar.
- 1 punto cuando la entidad tenga instaurado únicamente un programa flexible de horarios que posibilita la conciliación laboral y familiar.

11. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DEL CONCIERTO

La tramitación del procedimiento de licitación para la adjudicación del concierto se llevará a cabo por las unidades gestoras del concierto que podrán recabar en los trámites del procedimiento que lo precisen la asistencia técnica, jurídica y económica de las unidades correspondientes del Departamento de Derechos Sociales.

Las unidades gestoras documentarán el desarrollo del procedimiento del concierto, se realice o no por medios electrónicos. Con este fin, emitirán informe sobre todas las actuaciones del procedimiento del concierto, en el que habrá de dejarse constancia sobre la documentación relativa a los licitadores, las subsanaciones en su caso requeridas y las comunicaciones con los mismos, las deliberaciones internas y la valoración de las ofertas que vaya a servir de soporte a las decisiones que ha de adoptar el órgano de concertación.

Se valorarán en una sola fase los criterios de admisión y selección. A la vista del informe final de las Unidades Gestoras del Concierto sobre la tramitación del procedimiento, la calificación de la "Documentación Administrativa" y la valoración de las proposiciones, el órgano de concertación resolverá sobre la admisión de las solicitudes de las entidades participantes que hayan presentado la documentación exigida en tiempo y forma, y sobre la adjudicación del concierto a favor de la oferta que considere más ventajosa en aplicación de los criterios de adjudicación.

La entidad propuesta como concertada deberá presentar, en el plazo máximo de **siete días naturales** contados desde la notificación del requerimiento de la documentación y siempre con carácter previo e indispensable para la celebración del concierto social, los originales o las fotocopias de la siguiente documentación:

11.1 La acreditativa de la personalidad y representación de la entidad:

- a) Si la entidad está inscrita en cualquier Registro Público en el que haya sido preciso acreditar la personalidad jurídica y/o la representación de la misma, será suficiente la presentación de copia del certificado expedido por el Registro respecto al tipo de persona jurídica y a la representación, junto con una declaración responsable del representante de la entidad en la que se manifieste la vigencia de dicho certificado o de la documentación aportada a dichos Registros.
- b) Si la entidad no está inscrita en ningún Registro Público conforme al apartado anterior o prefiere probarlo la documentación acreditativa, podrá hacerlo a través de los siguientes medios:

- b.1) Copia de la escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acto fundacional, en el que consten las normas por las que se regula su actividad. En su caso, inscripción en el registro correspondiente.
- b.2) Documentación acreditativa de la representación de la entidad y de la identidad de su representante.

En todo caso, los estatutos de la entidad deberán establecer como objeto social la prestación o gestión de servicios sociales, entendiéndose por tales los establecidos con carácter general en la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales.

11.2 La acreditativa de que la entidad se halla al corriente de las obligaciones tributarias, para lo cual deberán aportarse los siguientes documentos:

- a) Último recibo del Impuesto de Actividades Económicas, salvo que esté exenta del pago, en cuyo caso deberá acreditar esta exención, pudiendo hacerlo mediante declaración responsable, sin perjuicio de la posibilidad de su comprobación por la Administración.
- b) Certificación vigente de las Administraciones Tributarias de que se halla al corriente de las obligaciones tributarias de las que sea sujeto pasivo, o, en su caso, declaración responsable de que no está sujeto a dichos tributos.

11.3 La acreditativa de que se halla al corriente de las obligaciones con la Seguridad Social, para lo cual se aportará certificación vigente de la Tesorería General de la Seguridad Social de que la entidad se encuentra al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones con la Seguridad Social, o en su caso, declaración responsable de que la entidad no tiene obligación de estar inscrita en la Seguridad Social.

11.4 La acreditativa de la autorización de funcionamiento de la entidad, conforme a lo establecido en la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales y en el Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, enfermedad mental e inclusión social, del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones.

11.5 La acreditativa de la idoneidad o solvencia de la entidad para prestar los servicios objeto del concierto, en estos dos aspectos:

La solvencia económica y financiera entendida como la adecuada situación económica y financiera de la entidad para que la correcta ejecución del concierto no se vea afectada por incidencias de carácter económico-financiero, se fija en la disposición de unos fondos propios de al menos 20.000 euros, y se acreditará mediante alguno de los siguientes medios:

- En el caso de que la entidad deba estar auditada, mediante la presentación del informe de auditoría de cuentas de los dos últimos ejercicios disponibles.
- En caso de que la entidad no esté obligada a presentar informe de auditoría de cuentas, mediante la presentación de los balances de los dos últimos ejercicios aprobados.
- En ambos casos la solvencia económica quedará acreditada cuando la media aritmética de los fondos propios de los dos últimos ejercicios alcance el importe de los fondos propios exigidos.

En el caso de que la entidad licitadora sea una persona física, la solvencia económica y financiera se fija en la disposición de la garantía de poder hacer frente al pago de dos mensualidades del concierto, y se acreditará mediante la presentación de la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de los dos últimos ejercicios e informe de instituciones financieras acreditando que pueden hacer cargo al pago de dos mensualidades del concierto.

Esta solvencia deberá mantenerse durante toda la vigencia del concierto.

11.6 La solvencia técnica y profesional, entendiéndose por ella la capacitación técnica y profesional para la adecuada ejecución del concierto, que se acreditará por el cumplimiento conjunto de las siguientes condiciones:

- a) Experiencia de la entidad en el ámbito de la atención a personas con discapacidad, de un mínimo de dos años en los últimos **cinco** años. La acreditación de esta condición se realizará mediante la presentación de certificados o documento equivalente emitida por las entidades contratantes de los servicios, donde conste el servicio prestado, el importe, las fechas y los beneficiarios públicos o privada de los servicios.
- b) Que el personal adscrito a la ejecución del concierto cumpla, como mínimo, con las previsiones contenidas en las condiciones técnicas, debiendo estar en posesión de las titulaciones académicas y profesionales exigidas en ese documento, y que se podrá acreditar mediante alguno de los siguientes medios:
 - La presentación de los títulos expedidos por el Organismo Oficial competente,
 - Certificado del representante de la entidad concertada de que el personal tiene las titulaciones académicas y profesionales requeridas expedidas por el organismo oficial competente, estando a disposición del Gobierno de Navarra para su comprobación.

La solvencia técnica deberá mantenerse durante toda la vigencia del concierto.

11.7 Existencia de un contrato de seguro de responsabilidad civil para los riesgos derivados de la prestación del servicio que incluya, al menos, las siguientes coberturas:

- Básica.
- Del Centro frente a su personal empleado.
- Del Centro y personal empleado frente a las personas usuarias.
- Del Centro, personal empleado y personas usuarias frente a terceros.
- De explotación del servicio.

Con una franquicia máxima de 1.000 euros por siniestro, el capital mínimo asegurado será, al menos, de 1.000.000 de euros.

Dichas coberturas podrán sublimitarse hasta 300.000 euros por perjudicado.

11.8 Hoja resumen con los siguientes datos de la entidad a efectos de notificaciones: identificación persona de contacto, dirección postal, dirección de correo electrónico, dirección página web, teléfono móvil.

La modificación de estos datos deberá ser inmediatamente comunicada a los órganos gestores.

12. ADJUDICACIÓN DEL CONCIERTO

La adjudicación del concierto se realizará mediante Resolución dictada por el órgano adjudicador, y se notificará a la entidad concertada de conformidad con lo dispuesto en la legislación reguladora del procedimiento administrativo común. En la Resolución de adjudicación se dará cuenta de las entidades presentadas, las admitidas, las excluidas con expresa mención de la causa de inadmisión, la entidad seleccionada, con los motivos determinantes de su selección, y el ofrecimiento de los recursos procedentes.

El concierto se perfeccionará mediante la adjudicación efectuada por el órgano competente.

La Resolución de adjudicación será notificada a las personas interesadas y publicada en el Portal de Contratación de Navarra.

13. FORMALIZACIÓN DEL CONCIERTO

El concierto deberá formalizarse mediante documento administrativo, en el plazo de los cinco días naturales contados desde la notificación de la selección. El citado documento incluirá como anexos las Condiciones de

concertación, las Condiciones Técnicas y el Proyecto Técnico presentado por la entidad concertada, todo lo cual será firmado por las partes.

Cuando por causas imputables a la entidad concertada no pudiera formalizarse en plazo el concierto, el órgano de concertación podrá acordar la resolución del mismo, previa audiencia del interesado, e indemnización de daños y perjuicios que suponga, un mínimo del 2% del concierto anual.

14. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El concierto se ejecutará con estricta sujeción a las prescripciones contenidas en este documento, al Proyecto Técnico presentado y aceptado por la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas y a las instrucciones que, en su caso, se emitan por parte de ésta.

La ejecución del concierto se desarrollará bajo la supervisión, inspección y control de las unidades gestoras del mismo, que podrán dictar las instrucciones precisas para el fiel cumplimiento de lo convenido.

Cuando el adjudicatario o personas de ella dependientes incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del concierto, las unidades gestoras podrán exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

15. RECURSOS MATERIALES ENTREGADOS POR LA ADMINISTRACIÓN

Para el cumplimiento de los fines encomendados, la entidad concertada deberá contar con los medios materiales necesarios.

La entidad concertada tiene la obligación de mantener las instalaciones y bienes muebles en el estado de conservación y funcionamiento adecuados.

La Administración, en cualquier momento, podrá verificar el estado de los bienes mediante una auditoría técnica.

16. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD CONCERTADA

La entidad concertada estará sujeta al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

- 1) Prestar el servicio en las condiciones pactadas, teniendo derecho sus personas usuarias a utilizarlo y, en particular, a una atención adecuada, integral, personalizada y continúa adaptada a sus necesidades específicas.
- 2) Admitir como personas usuarias a las personas derivadas por la Sección de Servicios para Personas con Discapacidad, de conformidad con lo dispuesto en el Condicionado Técnico.
- 3) Cuidar del buen orden del servicio, pudiendo dictar las oportunas instrucciones, sin perjuicio de los poderes de policía que conserva la Administración para asegurar la buena prestación del servicio.

- 4) Indemnizar los daños que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera el desarrollo del servicio, excepto cuando los perjuicios hayan sido ocasionados por una orden directa de la Administración.
- 5) Garantizar la adecuada formación continua del personal.
- 6) En el caso de que la entidad concertada obtuviese algún beneficio en ejecución del concierto, deberá destinarlo a la reinversión en medios personales y materiales para la mejora en la prestación del servicio objeto de dicho concierto, sin perjuicio, en su caso, de las provisiones para amortizaciones que resulten necesarias.
- 7) Las derivadas de la sujeción del concierto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo y, en particular, a las condiciones establecidas en el convenio colectivo o, en su caso, aquel que lo sustituya aplicable en este caso.
- 8) Aportar, para la realización de los trabajos, los locales, el equipo, medios auxiliares y personales que sean necesarios para la correcta ejecución de aquél, en cumplimiento de la normativa vigente. La entidad concertada tiene la obligación de mantener las instalaciones y bienes muebles en el estado de conservación y funcionamiento adecuados. La Administración, en cualquier momento, podrá verificar el estado de los bienes empleados, mediante la realización de una auditoría técnica.
- 9) Comunicar a la unidad gestora del concierto, al objeto de su conocimiento, cualquier variación en el personal adscrito a la prestación del servicio, con la antelación debida, manteniendo en todo caso la solvencia exigida para el concierto.
- 10) Cumplir las disposiciones vigentes respecto al tratamiento de datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso como consecuencia de la ejecución del concierto. Queda sometido, concretamente, a lo dispuesto Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales, en su normativa de desarrollo, o en cualquier otra norma que las sustituya o modifique.
- 11) Contar con un soporte informático que, entre otros, recoja la actividad realizada facilitando su posterior análisis y evaluación, tanto cuantitativamente como cualitativamente.
- 12) Obligación de todo el personal de cumplimentar el fichaje horario diario de entrada y salida del puesto de trabajo, mediante un sistema electrónico no manipulable que deje constancia del momento de comienzo y finalización de la jornada laboral, así como de las ausencias del centro que, en su caso, se puedan producir

durante dicha jornada. A tal efecto, en el caso de que la ANADP ponga a disposición de los centros un sistema unificado de fichajes o gestor de presencia, éstos estarán obligados a su instalación y uso para todo el personal del centro en los términos establecidos por la ANADP y por los servicios de inspección del Departamento de Derechos Sociales en sus planes anuales.

- 13) Todas aquellas obligaciones que específicamente se señalan en el Condicionado Técnico.
- 14) Cumplir con lo previsto en la Ley Foral 5/2018, de 17 de mayo, de Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- 15) Obligaciones específicas en materia de divulgación.

Cuando el equipo técnico de la entidad concertada encargado de la atención en los recursos elabore publicaciones en cualquier soporte, tales como artículos en revistas científicas, o participen con ponencias o comunicaciones en seminarios, congresos o jornadas, en los que se traten específicamente temas relacionados con este concierto deberá contar con la oportuna autorización previa de la entidad concertante y resto de requisitos exigidos en la Orden Foral 212/2010, de 2 de julio, de la Consejera de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, por la que se establecen las normas para la divulgación de la participación del Gobierno de Navarra en los programas, actividades, inversiones y actuaciones desarrollados en los centros y servicios contratados o subvencionados en las materias de Servicios Sociales, Cooperación al Desarrollo, Familia, Infancia y Consumo.

El incumplimiento por parte de la entidad concertada de las obligaciones contenidas en la presente cláusula llevará aparejadas las penalidades establecidas en el artículo 8 de la Orden Foral 212/2010, de 2 de julio.

17. OBLIGACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL CONVENIO COLECTIVO

Desde el inicio de la ejecución del concierto y durante todo el periodo de duración del mismo, la entidad concertada está obligada a cumplir lo acordado en el V Convenio colectivo de centros de atención a personas con discapacidad de gestión privada concertados con el Gobierno de Navarra o posterior.

Dado que el presupuesto del concierto contempla de forma íntegra el coste económico del personal de acuerdo con lo previsto en el citado convenio, las entidades adjudicatarias del concierto no podrán hacer uso del artículo 46 del mismo, denominada “cláusula de descuelgue”, u otras de contenido similar para futuros Convenios Colectivos. La aplicación de dicho artículo, en contra de lo previsto en esta cláusula, será causa de resolución.

La ANADP no asumirá en ningún caso las consecuencias económicas por incumplimiento de obligaciones por aplicación del convenio colectivo devengadas con anterioridad a la fecha de inicio del concierto, ni podrá adoptar ninguna de las medidas previstas para el caso de incumplimientos en el artículo

49.5 Ley Foral 2/2018 de Contratos Públicos cuando estos se hubieran producido antes del inicio del concierto.

18. DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS

Todos los documentos que se elaboren y los trabajos que se realicen para la ejecución del concierto serán de exclusiva propiedad del Departamento de Derechos Sociales y deberán devolverse al mismo en el plazo máximo de dos meses desde la finalización del concierto.

Se entiende por documento, tal y como se establece en el artículo 2.a) de la Ley Foral 12/2007, de 4 de abril, de Archivos y Documentos de Navarra, toda expresión del lenguaje oral o escrito, natural o codificado, y cualquier expresión gráfica, sonora o en imagen, recogida en cualquier tipo de soporte material, actual o futuro, generada en el ejercicio de la actividad de las personas físicas o jurídicas. Por lo tanto, deberán devolver toda la documentación que se genere tanto en formato papel, digital, sonoro, audiovisual o gráfico que se produzca con motivo de la ejecución del concierto.

Dichos documentos forman parte del Patrimonio Cultural de Navarra, tal y como se establece en el artículo 71 de la Ley Foral 14/2005, de 22 de noviembre, de Patrimonio Cultural de Navarra.

19. MODIFICACIÓN DEL CONCIERTO

Una vez formalizado el concierto, únicamente podrán introducirse modificaciones de las prestaciones por motivos de interés público, debidamente justificadas, sin que en ningún caso el importe acumulado de las modificaciones pueda exceder del 20 por ciento del precio del concierto.

Las modificaciones serán en todo caso obligatorias para la entidad concertada siempre que sean imprescindibles para la correcta ejecución del concierto.

El procedimiento de modificación se iniciará por iniciativa de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, o a instancia de la entidad concertada, siendo preceptiva su audiencia.

Cuando las modificaciones afecten al régimen financiero del concierto, la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas deberá compensar a la entidad concertada, de forma que se mantengan en equilibrio los supuestos económicos que fueron considerados como básicos en la adjudicación del mismo

Si los acuerdos que dicte el órgano competente para celebrar el concierto, respecto al desarrollo del servicio, no tienen trascendencia económica, la entidad concertada no podrá deducir reclamaciones por razón de los requeridos acuerdos.

20. RESPONSABILIDAD DE LA ENTIDAD CONCERTADA Y DAÑOS Y PERJUICIOS CAUSADOS EN LA EJECUCIÓN DEL CONCIERTO

La entidad concertada será la responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del concierto, a excepción de las que no sean imputables a la misma.

Son imputables a la entidad concertada todos los daños y perjuicios que se causen como consecuencia de la ejecución del concierto. En este caso, será incautada la garantía en la cuantía necesaria para cubrir los daños y perjuicios que se hayan acreditado y, si ésta resultase insuficiente, la Administración podrá resarcirse a través de los mecanismos establecidos para los ingresos de Derecho público.

La Administración responderá única y exclusivamente de los daños y perjuicios derivados de una orden inmediata y directa de la misma.

21. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La entidad concertada se compromete a cumplir las disposiciones vigentes respecto al tratamiento de datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso como consecuencia de la ejecución del concierto. Queda sometida, concretamente, a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Una vez finalizada la ejecución del concierto, la entidad concertada deberá entregar a la entidad concertante cualesquiera soportes o documentos en los que consten datos de carácter personal de las personas atendidas en el servicio contratado conforme a las instrucciones dadas por dicho organismo.

El incumplimiento de las disposiciones legales en esta materia acarrearán las sanciones legalmente previstas, tanto para la persona trabajadora responsable como para la entidad concertada.

22. DEBER DE CONFIDENCIALIDAD

Tendrá la consideración de información confidencial toda información, técnica, económica, jurídica, organizativa, o de cualquier otra naturaleza de la cual hubiera tenido conocimiento la entidad concertada en virtud del presente concierto.

La entidad concertada se compromete a no revelar a terceros ni permitir que puedan llegar a conocer la información confidencial, así como a extremar la diligencia en el uso y conservación de la misma con el fin de evitar su posible conocimiento por terceros. A tal efecto, la entidad concertada deberá adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas que resulten necesarias para preservar la confidencialidad de la información.

La entidad concertada no podrá reproducir por ningún medio parte o la totalidad de la información confidencial de la entidad concertante sin su autorización previa.

Tanto la entidad concertante como la concertada se comprometen a utilizar la información confidencial con la única finalidad de desarrollar la actividad objeto del presente concierto. En cualquier otro caso, deberá solicitar autorización escrita por parte de la entidad concertante en virtud de la cual se permita de forma expresa la utilización de esa información confidencial de una manera diferente a la indicada.

23. CONDICIONES LABORALES

Se informa que, conforme art. 45 del V convenio colectivo de centros de atención a personas con discapacidad de gestión privada concertados con el Gobierno de Navarra, el cambio de titularidad en un concurso, subvención, concierto o contrata, no extinguirá por sí mismo la relación laboral, quedando la nueva entidad subrogada en los derechos y obligaciones laborales del personal trabajador y socios/as cooperativistas que tuvieran una antigüedad en el servicio de un mínimo de cuatro meses anteriores a la fecha de la adjudicación, respetándoles la modalidad de contrato, grupo profesional, jornada, horario, antigüedad e importe total de salarios, tanto los de este convenio como los extraconvenio, que cada uno de ellos tuviera reconocidos en el momento de finiquitar su relación laboral con el concesionario saliente.

La entidad concertada deberá mantener como mínimo las condiciones laborales del personal subrogado siendo su incumplimiento causa de resolución del concierto.

La entidad concertada contará con el personal necesario para la prestación del servicio concertado, debiendo proceder, si fuera necesario, a la sustitución del mismo de forma que la ejecución del concierto quede siempre asegurada, mediante el cumplimiento de lo establecido en las condiciones técnicas.

La relación entre las partes de este concierto tiene exclusivamente carácter administrativo, no existiendo vínculo laboral alguno entre la entidad concertante y el personal de la entidad concertada.

Ambas partes reconocen que el personal de la entidad concertada que tome parte en la prestación de los servicios, estará en todo momento bajo el poder de dirección y control de la misma. En el caso de que la entidad concertante necesite transmitir alguna instrucción relacionada con el servicio concertado, lo comunicará al personal directivo de la entidad concertada o a quien se haya nombrado como interlocutor/a.

No obstante lo anterior, la entidad concertante podrá pedir la sustitución del personal asignado al concierto cuando existan razones que lo justifiquen o cuando no alcanzasen los conocimientos o perfiles exigidos para el desarrollo del concierto.

En caso de conflicto laboral, como huelgas o paros, la entidad concertada informará puntualmente a la entidad concertante en relación con los servicios mínimos aprobados.

La entidad concertante no responderá de ninguna reclamación en materia laboral o de Seguridad Social del personal que la entidad concertada emplee para la prestación del servicio objeto del concierto.

El incumplimiento de dichas obligaciones por parte del adjudicatario, o la infracción de las disposiciones sobre seguridad por parte del personal técnico por él designado, no implicarán responsabilidad alguna para la entidad concertante.

La entidad concertada contará con el personal necesario para la prestación del servicio concertado, debiendo proceder, si fuera necesario, a la sustitución del mismo de forma que la ejecución del concierto quede siempre asegurada.

Los cambios que se produzcan en la ratio del personal y que puedan repercutir en la prestación del servicio y en el estricto cumplimiento del concierto deberán ser previamente comunicados y autorizados por la Administración, de acuerdo a las condiciones previstas en las Condiciones Técnicas de este concierto.

El incumplimiento de dichas obligaciones por parte del adjudicatario, o la infracción de las disposiciones sobre seguridad por parte del personal técnico por él designado, no implicarán responsabilidad alguna para la Administración. Además, no responderá, financiará o soportará el coste que le suponga a la entidad concertada la contratación de más personal que el exigido en las condiciones que rigen el concierto, de acuerdo con el contenido que se indica en éstas.

28. EJECUCIÓN DEL CONCIERTO: REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL

1. Durante la ejecución de concierto la entidad concertada estará obligada a que las nuevas subcontrataciones que sea preciso realizar como prestaciones accesorias al objeto principal del concierto (limpieza, mensajería, u otras), sean con Centros especiales de empleo sin ánimo de lucro o Centros Especiales de Empleo de iniciativa social o Empresas de Inserción.

Esta obligación se entenderá cumplida si se ha ofrecido la subcontratación a todas las entidades capacitadas dentro del ámbito de la Comunidad Foral de Navarra y ninguna de ellas se encuentra en disposición de realizarlo. Esta circunstancia deberá constar por escrito.

2. Es condición especial de ejecución tener a disposición documentación completa y verificable sobre el personal trabajador empleado, presentarla a la Administración cuando ésta lo requiera y advertir a las personas trabajadoras sobre la posibilidad de una inspección por parte de la entidad concertante.
3. En el cumplimiento de lo dispuesto en los apartados anteriores, la entidad concertada tendrá en cuenta la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal que resulte aplicable.

4. En toda la documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del concierto, la entidad concertada deberá utilizar un lenguaje no sexista en la documentación y materiales, así como emplear una imagen con valores de igualdad entre mujeres y hombres, roles de género no estereotipados y corresponsabilidad en los cuidados.
5. En el plazo de 3 meses desde la adjudicación del concierto la entidad presentará a la unidad gestora los modelos de documentos y los materiales utilizados en la ejecución del concierto para supervisar el cumplimiento de esta condición sin perjuicio de la posibilidad de su comprobación por la Administración en cualquier momento de la ejecución. De cara la evaluación del concierto la entidad concertada presentará una memoria o informe de ejecución.
6. La entidad concertada deberá adoptar medidas para prevenir y erradicar el acoso sexual, así como el acoso por razón de sexo de acuerdo con el protocolo con que cuente o que elabore según las pautas contenidas en los siguientes protocolos:

<http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/D9F1100D-7FA4-44FF-8D7C-8DBC73B06261/179070/150311as61Protocolo.pdf>

http://www.igualdadenaempresa.es/recursos/herramientas/docs/Manual_prevenccion_acoso_sexual_y_por_razon_de_sexo.pdf

En el plazo de 3 meses desde la firma del concierto la entidad deberá presentar el protocolo de aplicación y demostrar que se ha informado al personal adscrito a la prestación del servicio.

24. SISTEMA DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

De conformidad con la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales y el Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, enfermedad mental e inclusión social, del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones, la entidad concertada deberá implantar en el plazo de tres meses desde la formalización del concierto, previa comunicación y aceptación por parte de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, un sistema de participación de las personas usuarias y sus familiares.

25. ABONO DEL PRECIO DEL CONCIERTO

La entidad concertada tiene derecho a las contraprestaciones económicas previstas en el concierto.

El abono de las contraprestaciones económicas por parte de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, se realizará a mes vencido,

por los módulos/mensuales por plaza ocupada previstos en la cláusula 5 del presente condicionado, previa presentación de la factura correspondiente y del visto bueno de la unidad responsable del servicio.

En las siguientes situaciones no se abonará el módulo establecido:

- (a) Hasta que se produzca la primera ocupación de la vivienda.
- (b) Una vez producida la primera ocupación, la existencia de plazas vacantes originará derecho al cobro del 93% del módulo económico establecido hasta que se cubran.

26. GASTOS POR CUENTA DE LA ENTIDAD CONCERTADA

Serán por cuenta de la entidad concertada los siguientes gastos:

- Los que se requieran para la tramitación y obtención de autorizaciones, licencias, documentos o cualquier otra información de organismos o particulares necesarios para la prestación del servicio.
- Los impuestos, derechos, tasas, compensaciones y demás gravámenes y exacciones vigentes con ocasión o consecuencia del concierto o su ejecución.
- Cualquier otro gasto a que hubiere lugar para la realización del concierto.

27. MEMORIA ECONÓMICA

La entidad enviará, dentro del primer trimestre del año, una memoria económica, según el modelo propuesto por la Administración. Dicha memoria deberá ser presentada en soporte informático.

La memoria económica a la que se hace referencia en este apartado y la memoria técnica a que se hace referencia en este condicionado, podrán ser presentadas en un documento o soporte único, si así se establece en el modelo propuesto por la Administración.

Sin perjuicio de la obligación de presentación de la memoria, la entidad concertada enviará, dentro del plazo estipulado a continuación, la siguiente documentación:

- Anualmente: Cuentas Anuales aprobadas y el informe de auditoría en caso de estar la entidad obligada.
- Informar, en el caso de que sea requerido para ello, de las contrataciones que se produzcan para cubrir:

Sin perjuicio de lo anterior, la ANADP podrá requerir en cualquier momento a la entidad concertada para que presente el estado de cuentas y situación económica de la empresa en relación con la gestión del servicio, pudiendo exigir facturas, nóminas de trabajadores, tcs, pagos a la Seguridad

Social y a la Administración Tributaria y cuantos comprobantes de gastos e ingresos estime indicativo para comprobar la solvencia económica y financiera de la empresa y su repercusión en la prestación del servicio.

Con la firma de este concierto se autoriza a la ANADP a tener acceso, en su caso, a los datos que consten en la Seguridad Social.

28. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONCIERTO

28.1. Comisión de Evaluación y seguimiento.

Al objeto de realizar un seguimiento del concierto, se constituirá una Comisión de Evaluación y Seguimiento, que estará formada:

a) Por parte de la entidad concertante:

1. La Subdirectora de Valoración y Servicios.
2. La Jefa de la Sección de Servicios para personas con discapacidad.
3. Un/a técnico/a designado por la ANADP.

b) Por parte de la entidad concertada: Tres personas a propuesta de la entidad concertada.

La Comisión de Evaluación y Seguimiento se regirá por las normas generales de funcionamiento de los órganos colegiados, se reunirá a petición de cualquiera de las partes, y mantendrá como mínimo dos reuniones por año, una de ellas en el último trimestre de cada ejercicio.

La Comisión recibirá las memorias de las actuaciones realizadas y oír a los representantes de las entidades antes de adoptar las medidas de control oportunas y de dar por definitiva la evaluación que compete a la Administración.

La Comisión de Seguimiento hará llegar los estudios, informes, propuestas y, en general, cualquier observación y sugerencia respecto a la aplicación del presente concierto a la entidad concertante y a la entidad concertada.

En caso de no alcanzarse un acuerdo en la Comisión sobre la interpretación de cuestiones que plantee el concierto, será la entidad concertante quien efectuará la interpretación y resolverán las dudas que ofrezca el cumplimiento del mismo. El ejercicio de dicha facultad se documentará por medio de un expediente con audiencia previa en el que figurarán los pertinentes informes técnicos y jurídicos de la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

28.2. Evaluación del concierto.

La evaluación del concierto será realizada por los órganos competentes de la ANADP y se llevará a cabo según el Anexo IV donde se establecen los procedimientos, periodicidad, criterios e indicadores de evaluación del concierto,

así como la forma de participación de las personas usuarias en la misma, con indicación de su afección a los efectos de la prórroga.

29. INSPECCIÓN

La entidad concertante y los demás órganos de la Administración de la Comunidad Foral que resulten competentes, podrán inspeccionar y visitar la vivienda objeto del concierto en cualquier momento para comprobar que, tanto lo relativo a sus instalaciones, como al funcionamiento de los servicios, y, en general, todo lo que pueda repercutir en las personas usuarias, los medios empleados son adecuados y suficientes y se ajustan a lo legalmente establecido y a lo estipulado en el concierto, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales y en el Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, enfermedad mental e inclusión social, del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones.

30. SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONCIERTO

Sólo cabe la subcontratación de aquellos servicios accesorios que no sean de interés general que, en su caso, formen parte del objeto del concierto y con el límite máximo previsto en las mismas, que en ningún caso podrá exceder del 20 por ciento del precio del concierto.

A estos los efectos de este concierto se entiende por servicios accesorios: limpieza, mantenimiento de inmuebles y equipos y los demás que siendo precisos para la ejecución del concierto sean distintos del objeto principal del mismo.

En todo caso, la entidad concertada será la responsable ante las entidades concertantes del correcto cumplimiento tanto por los servicios prestados directamente como por los subcontratados.

La cesión, total o parcial, de los derechos y obligaciones dimanantes de los conciertos a otra entidad, sólo cabrá a favor de entidades que también reúnan los requisitos para ser beneficiarias de conciertos, previa autorización expresa de la Administración, en los supuestos y con las condiciones establecidas en la legislación foral sobre contratos públicos.

31. INFRACCIONES Y SANCIONES EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES

Sin perjuicio de lo establecido en la cláusula siguiente, la prestación del servicio estará en todo caso sujeta al régimen de infracciones y sanciones establecido en el Título IX de la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales o normativa vigente correspondiente, sin perjuicio de las responsabilidades derivadas del incumplimiento del concierto a que hacen referencia los apartados siguientes.

32. INCUMPLIMIENTOS

32.1. Tipos de incumplimientos:

Los incumplimientos del concierto que no constituyan causa de resolución podrán tener carácter leve, grave y muy grave.

a) Incumplimientos de carácter leve:

- a.1.) Retraso en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del concierto o incumplimiento de las instrucciones u órdenes dictadas por las unidades gestoras en sus facultades de supervisión e inspección de la ejecución del concierto, de las que no se deriven interrupción del servicio o deficiencias relevantes en la prestación del mismo.
- a.2.) El incumplimiento total o parcial o la omisión de actuaciones que sean obligatorias conforme a la Ley Foral 13/2017, de 16 de noviembre, de conciertos sociales en los ámbitos de salud y servicios sociales y que no constituyan incumplimientos de carácter grave o muy grave.
- a.3.) Incumplimiento parcial leve de la ejecución de las prestaciones definidas en el concierto.
- a.4.) Incumplimiento leve del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del concierto los medios personales o materiales incluidos en la oferta.

b) Incumplimientos de carácter grave:

- b.1.) Retraso o negligencia en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del concierto que supongan un detrimento o interrupción en el servicio causante de daños personales de escasa relevancia o de daños materiales.
- b.2.) Incumplimiento de las condiciones establecidas para la intervención de los profesionales del equipo técnico.
- b.3.) Falta de remisión, sin causa justificada, de la información técnica y económica en los plazos previstos.
- b.4.) Incumplimiento de la obligación de comunicar con la debida antelación cualquier sustitución en el personal asignado a la ejecución del concierto.
- b.5.) Retraso en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del concierto o incumplimiento de las instrucciones u órdenes dictadas por las unidades gestoras en sus facultades de supervisión e inspección de la ejecución del concierto, de las que se derive interrupción del servicio o deficiencias relevantes en la prestación del mismo.

- b.6.) La no puesta en marcha de las propuestas efectuadas por el adjudicatario en su proyecto técnico, en un periodo superior a seis meses e inferior a nueve meses, o en su caso el establecido en los criterios de adjudicación.
- b.7.) Cualquier conducta no constitutiva de delito de la que se derive responsabilidad “in vigilando” de la entidad que afecte a la prestación del servicio.
- b.8.) El incumplimiento de las cláusulas laborales, sociales o en materia de igualdad previstas en el condicionado de este Concierto, cuando no afecten a la prestación del servicio.
- b.9.) El incumplimiento del deber de reinvertir los beneficios obtenidos en la ejecución del concierto según lo previsto en el artículo 1.3 k) de la Ley Foral 13/2017, de 16 de noviembre
- b.10.) Mantenimiento de los locales, instalaciones y mobiliario con deficiencias que impidan su utilización o que sean susceptibles de provocar daños materiales o personales.
- b.11.) Trato inadecuado e incorrecto a la persona usuaria del servicio que no esté incluido entre los incumplimientos muy graves.
- b.12.) Efectuar revisiones de los armarios, pertenencias u objetos personales significativos de las personas usuarias no estando éstas presentes, así como trasladarlos de habitación sin comunicación previa.
- b.13.) Impedir o dificultar las visitas a los residentes de carácter privado de su entorno familiar o social en los horarios e instalaciones comunes habilitadas o en los espacios privados de uso exclusivo del residente, siempre que no interfieran en el normal funcionamiento del centro.
- b.14.) Cobrar a las personas usuarias de los servicios fianzas, conceptos o productos que han de entenderse incluidos en el precio o hacer responsables económicos de desperfectos a familiares.
- b.15.) No disponer de alguno de los protocolos establecidos como mínimos en las prescripciones técnicas o no aplicarlos.
- b.16.) No realizar la valoración inicial establecida en las Prescripciones técnicas.
- b.17.) No tener el plan de intervención de cada persona usuaria en las condiciones establecidas en las Prescripciones técnicas.

- b.18.) Que cada persona usuaria no disponga de un profesional de referencia.
- b.19.) No disponer de un plan de formación del personal o no ejecutarlo.
- b.20.) Incumplimiento del deber de comunicar a las entidades concertantes la disposición de plazas en el caso de encontrarse vacantes u ofrecerlas al margen del concierto.
- b.21.) La comisión de dos o más incumplimientos leves en el término de un año.

c) Incumplimientos de carácter muy grave:

- c.1.) Retraso o negligencia en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del concierto que supongan un detrimento o interrupción en el servicio causante de daños personales de relevancia o que deriven en una perturbación grave del servicio público
- c.2.) Abandono definitivo del servicio sin causa justificable.
- c.3.) La falsedad o falsificación de los datos facilitados a las entidades concertantes en relación con la prestación del servicio de acuerdo con las condiciones establecidas en el concierto.
- c.4.) Incumplimiento de los deberes de protección de datos de carácter personal y de confidencialidad.
- c.5.) Cualquier conducta constitutiva de delito de la que se derive responsabilidad “in vigilando” de la entidad que afecte a la prestación del servicio.
- c.6.) El incumplimiento de las instrucciones u órdenes dictadas por las unidades gestoras en sus facultades de supervisión e inspección de la ejecución del concierto, cuando del incumplimiento se deriven daños o perjuicios personales de relevancia.
- c.7.) La no puesta en marcha de las propuestas efectuadas por el adjudicatario por las que ha recibido puntuación en la valoración de su oferta, en un periodo superior a nueve meses.
- c.8.) El incumplimiento de las cláusulas laborales, sociales o en materia de igualdad previstas en el condicionado de este Concierto, cuando afecten a la prestación del servicio.

- c.9.) Incumplimiento muy grave del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del concierto los medios personales o materiales incluidos en la oferta.
- c.10.) Mantenimiento de los locales, instalaciones y mobiliario con deficiencias que den lugar a la producción de daños materiales y/o personales.
- c.11.) Trato inadecuado o incorrecto a la persona usuaria del servicio que, por afectar la dignidad, a la integridad de la persona o a sus derechos fundamentales revista un carácter muy grave.
- c.12.) Exclusión de la prestación del servicio, sin causa justificada, a cualquier persona usuaria designada por la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo o por las comisiones interdepartamentales correspondientes.
- c.13.) Realización de tareas de atención directa a la persona usuaria por personal de la entidad que no disponga de la cualificación profesional correspondiente La comisión de dos o más incumplimientos graves en el término de un año.
- c.14.) Incumplimiento de los ratios de personal establecidos en el pliego de prescripciones técnicas.
- c.15.) La comisión de dos o más incumplimientos graves con exclusión de las referidas en el apartado b.9) en el término de un año.

Se considerará que existe reiteración cuando se produzcan tres o más actos u omisiones de la misma naturaleza.

32.2. Consecuencias de los incumplimientos

Las anteriores conductas, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Ley Foral 13/2017, de 16 de noviembre, conllevarán las siguientes consecuencias:

Si la entidad incumple alguna de sus obligaciones contractuales, la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas podrá imponer las penalizaciones que se señalan en los apartados siguientes, previa tramitación del correspondiente expediente contradictorio conforme a la legislación aplicable, el que se garantizará la audiencia de la entidad concertada.

Con el fin de determinar la gravedad de la infracción, se valorará el tipo de incumplimiento, el grado de negligencia de la entidad concertada, la relevancia económica de los perjuicios causados y la reincidencia.

Los incumplimientos de la entidad concertada se penalizarán de acuerdo con la siguiente escala:

a. Incumplimientos leves:

Hasta 200 euros por incumplimiento.

b. Incumplimientos graves:

Letras b.1) a b.7): Hasta 500 euros por incumplimiento o días de retraso o interrupción del servicio.

Resto: hasta 5.000 euros por incumplimiento.

c. Incumplimientos muy graves:

Letra c.1): Hasta 5.000 euros por día de retraso o interrupción del servicio.

Letra c.14): Hasta 3.000 euros/mes por incumplimiento de ratio de exigencia.

Resto: Hasta 60.000 euros por incumplimiento.

El límite máximo de la cuantía total de las penalidades que pueden imponerse a la entidad concertada no podrá exceder del 20% del importe de adjudicación. Cuando las penalidades por incumplimiento excedan del 10% del importe de adjudicación procederá iniciar el procedimiento para declarar la prohibición de contratar

No podrán alegarse como causas de fuerza mayor o causa justificada para el incumplimiento de sus obligaciones:

- Condiciones climatológicas adversas no excepcionales o de efecto catastrófico.
- Paros laborales internos de la entidad concertada.
- Vacaciones o bajas laborales de su personal o de terceros.

La entidad concertada, en caso de incumplimiento, deberá reparar el daño causado, todo ello sin perjuicio de la exigencia de responsabilidad a que el hecho diera lugar.

Los importes de las penalidades se harán efectivos mediante deducción de los mismos en los pagos parciales o en el final total o, en su caso, de la garantía definitiva.

La aplicación de estas consecuencias no excluye la eventual indemnización a la Administración como consecuencia de los daños y perjuicios ocasionados.

33. EXTINCIÓN DEL CONCIERTO

Son causas de extinción del concierto las establecidas en el artículo 9.2 de la Ley Foral 13/2017, de 16 de noviembre, de conciertos sociales en los ámbitos de salud y servicios sociales, así como el incumplimiento de los requisitos para poder ser entidad concertada durante la prestación del concierto.

Es asimismo causa de extinción del concierto el incumplimiento por parte del concesionario que derive en una perturbación grave del servicio público, debidamente apreciada y declarado de tal carácter por parte de la unidad gestora del concierto.

En los supuestos previstos en los párrafos anteriores y en las letras b), e), f), g), h), i) y k) del apartado 2 del citado artículo 9 se tramitará previamente un procedimiento en el que se garantizará la audiencia de la entidad con que se suscribe el concierto.

Cuando el concierto se resuelva por incumplimiento culpable de la entidad concertada, esta deberá indemnizar los daños y perjuicios ocasionados a la entidad concertante, lo que se determinará en resolución motivada atendiendo a la existencia, entre otros factores, de un retraso en la prestación del servicio a terceros o al público en general y los mayores gastos que se imputen a los fondos públicos.

34. RÉGIMEN JURÍDICO Y RECURSOS

Este concierto tiene naturaleza administrativa y cuantas incidencias se deriven de su adjudicación, interpretación, ejecución, modificación o resolución serán resueltas por el órgano competente de la Administración, en el marco de las condiciones aplicables al concierto y de la Ley Foral 13/2017, de 16 de noviembre, de conciertos sociales en los ámbitos de salud y servicios sociales, cuyas resoluciones podrán ser objeto de recurso de alzada ante la Consejera de Derechos Sociales.

ANEXO I MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE

Don, con D.N.I.
.., en representación de

DECLARO:

1. Que la entidad a la que represento es una entidad sin ánimo de lucro registrada como tal / entidad que tiene asumido estatutariamente la reinversión en sus fines sociales de cualquier posible beneficio.
2. Que la entidad a la que represento mantiene la actividad o prestación efectiva de servicios como tal entidad sin ánimo de lucro, como mínimo los cinco años anteriores a la fecha de publicación de esta convocatoria en el Portal de Contratación, o de dos en el caso de la disposición transitoria 2ª).
3. Que la entidad a la que represento cuenta con los medios personales y materiales precisos para adecuada ejecución del concierto en los términos previstos en las condiciones técnicas.
4. Que la entidad a la que represento no distribuye resultados positivos y que se compromete a reinvertir los obtenidos en ejecución del concierto según lo previsto en el artículo 1.3 k) de la Ley Foral 13/2017, de 16 de noviembre.
5. Que las aportaciones, en su caso, de las personas socias al capital social, tanto obligatorias como voluntarias, no han devengado un interés superior al legal del dinero.
6. Que los cargos del órgano de dirección no profesionales se desempeñan con carácter gratuito, sin perjuicio de las compensaciones económicas procedentes por gastos en los que puedan incurrir en el ejercicio de sus funciones.
7. Que las retribuciones de las personas socias trabajadoras, socias de trabajo o trabajadoras por cuenta ajena no superan el 150 por ciento de las retribuciones que, en función de la actividad y categoría profesional alcanzada, establezca el convenio colectivo aplicable en el ámbito de Navarra, en caso de que exista, al personal asalariado del sector.
8. Que la entidad a la que represento se compromete a no beneficiarse de la suscripción de conciertos sociales para aplicar una política de precios inferior al promedio del mercado cuando actúen en el ámbito de actividades comerciales o económicas, alterando con ello la competencia.

9. Que la entidad a la que represento se compromete a la prestación del servicio objeto del concierto, como máximo, por el importe en que se convoque por la entidad, órgano u organismo responsable de su prestación.
10. Que ni la entidad a la que represento, ni ninguno de sus representantes, se hallan incurso en ninguna de las prohibiciones o incompatibilidades para contratar, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.
11. Que estoy al corriente / Que la entidad por mí representada está al corriente (según proceda) en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, de Seguridad Social, de seguridad y salud en el trabajo y prevención de riesgos laborales impuestas por las disposiciones vigentes.
12. Que: (márquese la casilla que corresponda)
- Estoy al corriente en el pago del Impuesto de Actividades Económicas y no se ha dado de baja en la matrícula del citado Impuesto.
 - Estoy exento/a del pago del Impuesto de Actividades Económicas.
13. Que la entidad a la que represento emplea: (márquese la casilla que corresponda)
- menos de 50 trabajadores/as
 - 50 o más trabajadores/as y
 - Cumpló con la obligación de que entre ellos/as, al menos, el 2% sean personas con discapacidad, establecida por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.
 - Cumpló las medidas alternativas previstas en el Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, por el que se regula el cumplimiento alternativo con carácter excepcional de la cuota de reserva a favor de personas trabajadoras con discapacidad.
14. Que la entidad ha obtenido la correspondiente autorización de funcionamiento, conforme a lo establecido en la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales, y en el Decreto Foral 92/2020, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, enfermedad mental e inclusión social, del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones.

15. Que consiento expresamente la utilización de la siguiente dirección electrónica para la realización de notificaciones a través de medios telemáticos:
16. Que la persona de contacto a efectos de notificaciones y subsanaciones de posibles defectos advertidos en la documentación presentada es don /doña
17. Que conozco y acepto las condiciones básicas del concierto, entendiéndolo que las mismas forman parte del contenido de éste.

(Lugar, fecha y firma)

Fdo.

ANEXO II CONSENTIMIENTO

- Que consiento expresamente para que la entidad concertante pueda consultar o recabar los documentos elaborados por otras Administraciones públicas que sean necesarios para la participación y ejecución del concierto.
- Que no presto el consentimiento por lo que me comprometo a aportar la documentación solicitada.

- (Lugar, fecha y firma)

- Fdo.

ANEXO III PUNTUACIÓN DIFERENCIA RETRIBUTIVA

Si definimos:

- 1) Retribución anual de la categoría profesional de coordinación/psicología calculada con el convenio colectivo o pacto de empresa del licitador i como:

- $R_{Ci} = 1.136 * \left(\frac{SB_{Cpi} + \sum CNP_{Cpi}}{J_{Cpi}} \right)$

- Dónde:

- R_{Ci} es la retribución anual de la categoría de **coordinación/psicología** de la entidad licitadora i
- $(SB_{Cpi} + \sum CNP_{Cpi})$ es el salario base anual más la suma de todos los complementos salariales no personales del licitador i para la categoría profesional de coordinación/psicología.
- J_{Cpi} : Jornada anual de la categoría de **coordinación/psicología** de la entidad licitadora i

- 2) Retribución anual de la categoría profesional de **administración** calculada con el convenio colectivo o pacto de empresa de la entidad licitadora i como:

- $R_{Ai} = 206 \times \left(\frac{SB_{Ai} + \sum CNP_{Ai}}{J_{Ai}} \right)$

- Dónde:

- R_{Ai} es la retribución anual de la categoría de administración de la entidad licitadora i
- $(SB_{Ai} + \sum CNP_{Ai})$ es el salario base anual más la suma de todos los complementos salariales no personales de la entidad licitadora i para la categoría profesional de administración.
- J_{Ai} : Jornada anual de la categoría de **administración** de la entidad licitadora i

- 3) Retribución anual de la categoría profesional de **cuidador/a** calculada con el convenio colectivo o pacto de empresa de la entidad licitadora i como:

- $R_{Cui} = 11.545 \times \left(\frac{SB_{Cui} + \sum CNP_{Cui}}{J_{Cui}} \right)$

- Dónde:

- R_{CUI} es la retribución anual de la categoría de cuidador de la entidad licitadora i.
- $(SB_{CUI} + \sum CNP_{CUI})$ es el salario base anual más la suma de todos los complementos salariales no personales de la entidad licitadora i para la categoría profesional de **cuidador**.
- J_{CUI} : Jornada anual de la categoría de **administración** de la entidad licitadora i.

4) Retribución anual de la categoría profesional de **cocina** calculada con el convenio colectivo o pacto de empresa de la entidad licitadora i como:

$$R_{COCi} = 730 \times \left(\frac{SB_{COCi} + \sum CNP_{COCi}}{J_{COCi}} \right)$$

○ Dónde:

- R_{COCi} es la retribución anual de la categoría profesional de cocina de la entidad licitadora i
- $(SB_{COCi} + \sum CNP_{COCi})$ es el salario base anual más la suma de todos los complementos salariales no personales de la entidad licitadora i para la categoría profesional de técnico/a intervención familiar.
- J_{COCi} : Jornada anual de la categoría de **cocina** de la entidad licitadora i.

5) Retribución anual de la categoría profesional de **servicios generales** calculada con el convenio colectivo o pacto de empresa de la entidad licitadora i como:

$$R_{PSHi} = 976 \times \left(\frac{SB_{PSHi} + \sum CNP_{PSHi}}{J_{PSHi}} \right)$$

Dónde:

- R_{PSHi} es la retribución anual de la categoría profesional de servicios generales de la entidad licitadora i
- $(SB_{PSHi} + \sum CNP_{PSHi})$ es el salario base anual más la suma de todos los complementos salariales no personales de la entidad licitadora i para la categoría profesional de trabajo social.

- J_{PSHi} : Jornada anual de la categoría de **servicios generales** de la entidad licitadora i.

Entonces, definimos la **retribución del licitador i**:

$$R_i = R_{Ci} + R_{Ai} + R_{Cui} + R_{COci} + R_{PSHi}$$

La puntuación se establecerá de la siguiente manera:

- Si la retribución de la entidad licitadora es igual o mayor que 247.460,08 €, este tendrá 10 puntos.
- Si la retribución de la entidad licitadora es igual o menor que 220.480,55 €, este tendrá 0 puntos.
- Si la retribución de la entidad licitadora se encuentra entre 247.460,08 € y que 220.480,55 €, la puntuación se calculará según la siguiente fórmula:

$$\left[1 - \frac{(247.494,45 - \text{Retribución licitador})}{220.480,55} \right] \times 10$$

ANEXO IV CRITERIOS, METODOLOGÍA E INDICADORES DE EVALUACIÓN

1.- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La evaluación hace referencia al análisis valorativo y juicio emitido, de acuerdo a determinados criterios preestablecidos sobre actividades y resultados de un proyecto de intervención en el ámbito de la discapacidad. De manera que sea posible valorar y establecer conclusiones acerca de la pertinencia y logro de objetivos, la eficiencia, el impacto y la sustentabilidad de las acciones, así como de las estrategias utilizadas y los recursos asignados.

En este sentido, el desarrollo y la buena ejecución del presente concierto será objeto de un proceso de seguimiento y evaluación continua, con la finalidad de asegurar que responde a las indicaciones y exigencias recogidas en las condiciones técnicas y administrativas que regulan la ejecución del mismo. Así mismo, los resultados de dicha evaluación constituirán la base, en los términos establecidos en el artículo 10.1 (Evaluación de los conciertos) de la Ley Foral 13/2017, de 16 de noviembre, de conciertos sociales en los ámbitos de Salud y Servicios Sociales, para valorar si: *“procede prorrogarlos y para determinar si se mantiene o no la prestación mediante el régimen de concierto social, pudiendo también servir de base para las valoraciones en el acceso a otros conciertos y para la evaluación de la normativa reguladora de los conciertos.*

Se quiere pues plantear un modelo de evaluación integral, que vaya más allá de la cuantificación de los resultados finales. Una evaluación que aporte conocimiento, elementos para el cambio y el análisis cuantitativo/ cualitativo de experiencias de intervención que puedan llegar a ser punto de partida de nuevos proyectos.

Supone una mirada retrospectiva e introspectiva que desde el ámbito personal y grupal hacemos para el análisis valorativo del “qué, el cómo, el con qué y por qué” de los procesos de intervención. Una mirada que haga posible identificar: 1ª) los aspectos positivos y los aspectos a mejorar; 2ª) la adecuación de la intervención en cuanto a su modelo y metodología; 3ª) los recursos; y 4ª) la relación con las personas usuarias, con los contextos y con las instituciones.

Se plantea una evaluación coparticipada, desde una dimensión inclusiva y multidisciplinar, a partir de la implicación de las personas usuarias, profesionales, agentes, contrapartes e instituciones externas. De esta manera, se quiere compensar la visión subjetivista y muchas veces unidireccional (enfocada únicamente a la cuantificación de los resultados) que desde una posición estrictamente interna o externa pueda darse, por una aproximación desde la multidisciplinariedad, pluralidad, origen e implicación de las figuras y referentes evaluadores.

Por último, se plantea un modelo de evaluación sistemática, planificada, dirigida y protocolizada. Entendiendo que ésta además de su dimensión ideológica (si el proyecto responde al encargo social) y pragmática (en base a los resultados), debe de tener una dimensión científico- técnica que posibilite una buena operatividad en su desarrollo, y un aumento de la objetividad en la valoración de los datos. Esto es, mediante la sistematización- estructuración de las técnicas de recogida de información, el análisis documental, el establecimiento de indicadores y la interpretación estadística de los datos.

2.- METODOLOGÍA

En coherencia con todo lo anterior, se parte de un modelo de evaluación cuya metodología está planteada desde la acción y la participación, en tanto que pretende implicar en su desarrollo a personas usuarias, profesionales, agentes e instituciones externas. Por otro lado, se pretende también un modelo metodológico que interrelacione la dimensión cuantitativa y cualitativa, en base a dar respuesta desde el análisis valorativo y el contraste de indicadores.

2.1. Objetivos de la evaluación.

En coherencia con lo anteriormente expuesto, el modelo de evaluación y la metodología propuesta tiene por objetivo:

- Medir los factores que puedan dificultar o favorecer la intervención.
- Apreciar la efectividad de los esfuerzos realizados.
- Orientar la toma de decisiones e intervenciones futuras.
- Medir la distancia entre los objetivos prefijados y los resultados obtenidos.
- Extraer elementos y experiencias que permitan estructurar y protocolizar intervenciones futuras.
- Mejorar el conocimiento del contexto de intervención.
- Conciliar en la medida de lo posible el encargo social, las necesidades de las personas usuarias y un modelo y metodología de intervención garantista para con sus derechos.

2.2. Tipos de evaluación.

A. De resultados:

Dirigida a valorar hasta qué punto se pueden conseguir, se están consiguiendo o se han conseguido, los objetivos, actividades, protocolos... que forman parte de las condiciones técnicas del concierto. Así mismo se evalúa en términos de eficacia y eficiencia, a que coste en tiempo y recursos implementados se alcanzan los objetivos.

B. De impacto:

Dirigida a valorar y analizar los efectos más generales y menos inmediatos de la intervención sobre las necesidades de las personas usuarias atendidas.

El resultado de esta evaluación se tomará como referencia para decidir de acuerdo al artículo 10.1 de la Ley Foral 13/2017, de 16 de noviembre, sobre la pertinencia o no de prorrogar el concierto.

2.3. Ámbitos y cuestiones objeto de evaluación.

1. El modelo de proyecto de intervención, así como la propuesta de objetivos recogidos en el pliego de las condiciones técnicas. Será objeto de evaluación el

grado de consecución del proyecto técnico presentado, de los objetivos propuestos, examinando a que coste se alcanzan en términos de tiempo, recursos humanos y materiales empleados. Así mismo será objeto de evaluación el grado de impacto producido en la evolución de las personas usuarias atendidas.

2. El grado de cumplimiento de las obligaciones contraídas por la entidad concertada en los distintos programas recogidos en el pliego de las condiciones técnicas. Será objeto de evaluación el grado de consecución de dichas obligaciones, así como el impacto en el proyecto general de intervención.
3. El grado de participación de personas usuarias objeto de atención y de sus familiares o allegados. Será objeto de evaluación los canales, recursos y metodologías de participación establecidos, así como su impacto en la evolución de las personas usuarias atendidas y sus familias.
4. El grado de satisfacción percibida por las personas usuarias de los recursos objeto de licitación.

2.4. Instrumentos de evaluación.

Para llevar a cabo la evaluación se tomarán como referencia los siguientes instrumentos de evaluación:

a) Informes técnicos.

Los servicios deberán disponer de un sistema de evaluación que se aplicará como mínimo una vez al año, que abarcará todos los aspectos comprendidos en el proyecto presentado y que se desarrollarán en la memoria anual que los recursos deberán presentar a la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas, en soporte informático y papel, en la forma y plazo señalado en el pliego de condiciones económico administrativas.

A la hora de evaluar los servicios objeto de este concierto se tendrán en cuenta los indicadores de evaluación que establezca la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas.

La memoria será presentada de forma que facilite la comprobación del cumplimiento de las bases exigidas en los pliegos técnicos y administrativos y del Proyecto Técnico contratado.

Asimismo, la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas establecerá los indicadores a recabar periódicamente para facilitar el seguimiento del recurso.

El equipo técnico de la entidad concertada del concierto será responsable de la elaboración de informes de seguimiento de acuerdo a lo recogido en el pliego de las condiciones técnicas, acerca de la situación de cada persona usuaria, así como todo lo relativo a la evolución del Programa de atención individual centrado en la persona de cada una de las personas usuarias. Dichos informes serán remitidos a la Entidad Pública con carácter trimestral.

b) Indicadores

1. Indicadores de procesos

DESCRIPCIÓN	MEDIDA	OBJETIVO	SEGUIMIENTO	REVISIÓN	OBSERVACIONES
1.Casos nuevos atendidos	Nº de casos nuevos atendidos en la vivienda en el año.	Medición	Memoria técnica anual. Comisión de seguimiento	Anual	Nuevas altas realizadas en el servicio en el año
2.Realización de la entrevista de acogida	$\frac{\text{Nº de personas a las que se realiza la entrevista de acogida}}{\text{Nº de personas nuevas atendidas en el año}} \times 100$	100%	Memoria técnica anual	Anual	Utilización de entrevista de acogida
3.Información sobre normas de funcionamiento	$\frac{\text{nº de personas usuarias informadas}}{\text{nº de personas atendidas en el año}} \times 100$	100%	Memoria técnica anual	Anual	La vivienda dispondrá de un documento que recoja las normas de funcionamiento .Se facilitará a todas las personas usuarias y/o sus familias en la primera entrevista en un formato accesible.
4.Asignación profesional de referencia	$\frac{\text{Nº de personas nuevas con asignación dentro de plazo}}{\text{Nº de personas nuevas atendidas en el año}} \times 100$	95%	Memoria técnica anual	Anual	Máximo 15 días. Datos recogidos en sistema de registro informatizado.
5. Relación con el profesional de referencia o apoyo	$\frac{\text{Nº de personas encuestadas que valoran positivamente la asignación}}{\text{Nº de personas usuarias que cumplen criterios recogidos en observaciones.}} \times 100$	50%	Memoria técnica anual	Anual	El cálculo se realizará sobre las personas que han querido que se les asigne profesional de referencia o apoyo y responder a esta pregunta de la encuesta.
6. Escucha de biografía	$\frac{\text{nº de personas usuarias a las que se ha realizado historia de vida}}{\text{Nº total de personas usuarias}} \times 100$	75%	Memoria técnica anual	anual	Podrá contarse con la participación de familiares y allegados .
7.Evaluación de los apoyos necesarios para cada persona usuaria	$\frac{\text{Nº de personas evaluadas}}{\text{Nº de personas nuevas atendidas en el año}} \times 100$	100%	Memoria técnica anual	Anual	A través de instrumentos específicos validados y basados en la mejor evidencia disponible.
8.Elaboración Plan individual centrado en la persona	$\frac{\text{Nº de planes de atención individual realizados en plazo}}{\text{Nº de personas nuevas atendidas en el año}} \times 100$	100%	Memoria técnica anual	Anual	Dentro de los 2 meses posteriores al alta en el servicio, realizados en base a lo establecido en el pliego técnico.

DESCRIPCIÓN	MEDIDA	OBJETIVO	SEGUIMIENTO	REVISIÓN	OBSERVACIONES
9. Plan consensuado con la persona usuaria y/o familiar.	Nº de planes consensuados	100%	Memoria técnica anual	Anual	Dato recogido en historial de la persona usuaria.
	$\frac{\text{Nº de personas atendidas en el año}}{\text{Nº de planes consensuados}} \times 100$				
10. Actualización del Plan individual centrado en la persona	Nº de planes revisados anualmente	100%	Memoria técnica anual	Anual	Revisión del Plan con la frecuencia mínima establecida en Pliego técnico.
	$\frac{\text{Nº de personas atendidas}}{\text{Nº de planes revisados anualmente}} \times 100$				
11. Actividades de la vida diaria	Nº de personas que mejoran su puntuación en la escala	Medición el primer año. Objetivo siguientes	Memoria técnica anual.	Anual	Según escala validada empleada al efecto. Tomando como referencia evaluación inicial y revisión anual.
	$\frac{\text{Nº total de personas atendidas}}{\text{Nº de personas que mejoran su puntuación en la escala}} \times 100$				
12. Prevención y manejo de conductas desajustadas o desreguladas.	nº personas con programa específico	Medición el primer año. Objetivo siguientes	Memoria técnica anual	Anual	Basados en los principios del apoyo conductual positivo.
	$\frac{\text{nº personas usuarias}}{\text{nº personas con programa específico}} \times 100$				
13. Incidencia de conducta desajustada	Nº de personas que presentan la conducta	Medición el primer año. Objetivo siguientes	Memoria técnica anual	Anual	Desglosada por meses.
	$\frac{\text{Nº de personas total}}{\text{Nº de personas que presentan la conducta}} \times 100$				
14. Intervención con familiares y/o allegados.	Nº de contactos con familiares o allegados	Medición	Memoria técnica anual	Anual	Se recogerán nº de encuentros mantenidos por persona usuaria.
	$\frac{\text{Nº de personas atendidas en el año}}{\text{Nº de contactos con familiares o allegados}} \times 100$				
15. Tasa de abandono	Nº de bajas voluntarias	Medición	Memoria técnica anual	Anual	Personas que firman la baja voluntaria del recurso.
	$\frac{\text{Nº de personas atendidas}}{\text{Nº de bajas voluntarias}} \times 100$				
16. Informes de continuidad de cuidados a la baja del servicio	Nº de informes de baja realizados	100%	Memoria técnica anual	Anual	Favorecer la continuidad de cuidados y proceso de transición de todas las personas de baja en el servicio
	$\frac{\text{Nº de bajas en el servicio}}{\text{Nº de informes de baja realizados}} \times 100$				
17. Coordinación con red de apoyo comunitaria	Establecimiento de una red de apoyo con los recursos disponibles en la comunidad	Medición	Comisión de seguimiento. Memoria técnica anual.	Anual	En los casos en los que intervengan otros agentes (servicios sociales o sanitarios) comunitarios se mantendrá mínimo un contacto anual.

2. Indicadores de resultados

DESCRIPCIÓN	MEDIDA	OBJETIVO	SEGUIMIENTO	REVISIÓN	OBSERVACIONES
1.Favorecer la inclusión comunitaria de las personas usuarias	Nº de actividades realizadas en la comunidad	Medición el primer año. Objetivo siguientes	Memoria técnica anual. Comisión de seguimiento	Anual	Actividades dirigidas al público en general (exposiciones, conciertos, cine, etc...)
2.Encuestas de satisfacción	Nº de personas usuarias que responden a la encuesta x100 Nº de personas usuarias atendidas en el año	80%	Memoria técnica anual	Anual	Aplicación anual de encuesta de satisfacción a personas usuarias.
3.Satisfacción global de las personas usuarias	Nº de personas usuarias satisfechas Nº de personas usuarias que responden a la encuesta x100	Medición el primer año. Objetivo siguientes	Memoria técnica anual. Comisión de seguimiento.	Anual	Respuesta al grado global de satisfacción con el servicio. Se exigirá que la muestra de familiares sea representativa desde el punto de vista estadístico y que contenga preguntas sobre ACP. Se adjuntará modelo y resultados obtenidos en la memoria anual.
4.Satisfacción global de las familias o allegados de las personas usuarias	Nº de familiares/allegados satisfechos Nº de familiares o allegados que responden a la encuesta x100	≥ 75%	Memoria técnica anual. Comisión de seguimiento.	Anual	Respuesta al grado global de satisfacción con el servicio. Se exigirá que la muestra de personas usuarias sea representativa desde el punto de vista estadístico y que contenga preguntas sobre ACP. Se adjuntará modelo y resultados obtenidos en la memoria anual.
5.Aplicación de cuestionarios de calidad de vida	Nº de cuestionarios de calidad de vida cumplimentados x100 Nº de personas atendidas durante el año	≥80%	Comisión de seguimiento. Memoria técnica Anual	Anual	
6. Mejora calidad de vida.	Incremento en las puntuaciones del cuestionario empleado al efecto.	Medición el primer año. Objetivo siguientes	Memoria técnica anual	Anual	Utilización de una escala de calidad de vida, que se facilitará a la persona usuaria y/o a la familia al ingreso y cada año.

3. Formación y mejora de la calidad

DESCRIPCIÓN	MEDIDA	OBJETIVO	SEGUIMIENTO	REVISIÓN	OBSERVACIONES
1.Buenas prácticas	Nº de buenas prácticas realizadas	≥2	Comisión de seguimiento.	Anual	Atendiendo a los criterios reflejados en el pliego técnico.

DESCRIPCIÓN	MEDIDA	OBJETIVO	SEGUIMIENTO	REVISIÓN	OBSERVACIONES
			Memoria técnica anual		
2.Equipos de mejora	Nº de equipos de mejora instaurados	≥1	Comisión de seguimiento. Memoria técnica anual	Anual	Atendiendo a los criterios reflejados en el pliego técnico.
3. Plan de acogida al personal	Existencia de un plan de acogida para las nuevas incorporaciones	SI	Memoria técnica anual	Anual	Se revisará anualmente , contará un registro de las intervenciones realizadas e incluirá nociones de ACP.
4.Información y comunicación al personal	Existencia de un sistema de información/comunicación	SI	Memoria técnica anual	Anual	El servicio dispondrá de los soportes necesarios para facilitar información al personal: página web, boletines, tablón de anuncios.
5.Salud y seguridad de las personas	Existencia de un plan de prevención de riesgos laborales para la persona que debe entregarse con el plan de acogida.	SI	Memoria técnica anual	Anual	El plan de prevención de riesgos se revisará anualmente y contará con los registros pertinentes.
6.Recogida de necesidades formativas	$\frac{\text{Nº de cuestionarios de necesidades formativas realizados}}{\text{Nº de trabajadores adscritos al servicio}} \times 100$	80%	Memoria técnica anual	Anual	Cuestionario anual de detección de necesidades formativas al personal.
7.Plan de formación anual	$\frac{\text{Nº de horas de formación realizadas}}{\text{Nº de horas de formación establecidas en el plan}} \times 100$	Medición el primer año. Objetivo siguientes	Comisión de seguimiento	Anual	Coherente con las necesidades formativas detectadas en la evaluación realizada al efecto y a las líneas de formación reflejadas en el pliego técnico.
8.Apoyo en ACP	Designación de responsable en ACP.	SI	Comisión de seguimiento. Memoria técnica anual	Anual	Se designará a una persona con formación y/o experiencia destacada en ACP.
9.Evaluación de implantación de la ACP	Existencia de informe anual.	SI	Memoria técnica. Comisión de seguimiento	Anual	El informe debe tener en cuenta la parte de la encuesta a personas usuarias y a familias sobre ACP y la encuesta al personal.
10.Igualdad	Existencia de un plan de igualdad	SI	Memoria técnica anual.	Anual	Si no existe obligación legal por el número de empleados, se podrá sustituir por formación el primer año, diagnóstico el segundo y Plan durante el tercero. Si existe se comprobará su aplicación.
11.Coordinación	Sistema de coordinación y participación del equipo interdisciplinar	SI	Memoria técnica anual	Anual	Descripción de los sistemas de información establecidos dentro de la organización.

DESCRIPCIÓN	MEDIDA	OBJETIVO	SEGUIMIENTO	REVISIÓN	OBSERVACIONES
12. Grado de satisfacción de los profesionales	nº de trabajadores satisfechos	Medición el primer año. Objetivo el siguiente.	Memoria técnica anual	Anual	En la encuesta anual de satisfacción, respuesta al grado global de satisfacción. En escalas 1-10 se considerará a partir de siete. En escalas 1-5 a partir de 3. La medición se considerará válida si responde al menos el 65% de la plantilla.
	Nº de trabajadores adscritos al servicio x100				
13. Sistema de quejas, Sugerencias y reconocimientos	Nº de quejas, sugerencias y reconocimientos contestados en plazo x100	95%	Memoria técnica anual	Anual	Se recogerán en la memoria anual, desglosadas por tipo. Contestadas en el plazo máximo de 20 días.
	Nº de quejas, sugerencias y reconocimientos				
14. Sugerencias de personas usuarias llevadas a la práctica	Nº de sugerencias de personas usuarias llevadas a la práctica x100	Medición el primer año. Objetivo el siguiente.	Comisión de seguimiento. Memoria técnica anual.	Anual	Se tendrán en cuenta las sugerencias recogidas en las actas de los sistemas de participación de las personas usuarias que el centro haya determinado (consejo de participación, asambleas, etc..).
	Nº total de sugerencias de personas usuarias				
15. Medidas de conciliación de la vida familiar y laboral	Nº de medidas	≥ 1	Memoria técnica anual.	Anual	Descripción y puesta en marcha de medidas para mejorar la conciliación de la vida familiar. Número de personas beneficiadas e impacto conseguido.

4. Indicadores referentes a las condiciones y equipamiento.

DESCRIPCIÓN	MEDIDA	OBJETIVO	SEGUIMIENTO	REVISIÓN	OBSERVACIONES
1. Espacios adecuados a las características del servicio.	Medidas establecidas en el DF 92/2020 de autorizaciones y sanciones en materia de servicios sociales.	SI	Memoria técnica anual	Anual	
2. Condiciones físicas adecuadas: luz, comodidad, limpieza.	Ítems del "cuestionario de satisfacción".	SI	Memoria técnica anual	Anual	Datos recogidos en las encuestas de satisfacción realizadas a personas usuarias y familias.
3. Tiempo de arreglo de desperfecto interno	Tiempo entre la comunicación del desperfecto y el arreglo interno.	< 15 días	Memoria técnica anual	Anual	
4. Equipamiento, productos de apoyo y materiales terapéuticos	Ítems del "cuestionario de satisfacción".	75%	Memoria técnica anual	Anual	Datos recogidos en las encuestas de satisfacción.

DESCRIPCIÓN	MEDIDA	OBJETIVO	SEGUIMIENTO	REVISIÓN	OBSERVACIONES
adecuados al servicio.					Supervisión anual por parte de la ANADP.
5. Plan de prevención de Riesgos laborales	Plan conocido por todos los profesionales.	SI	Memoria técnica anual	Anual	
6. Instalaciones y equipamiento	Existencia de un plan de mantenimiento y un plan de inversiones.	SI	Memoria técnica anual	Anual	El plan de mantenimiento se revisará anualmente y contará con los registros pertinentes.
7. Medidas de eficiencia energética	Nº de acciones.	≥ 2	Memoria técnica	Anual	Puesta en marcha de acciones que supongan una mejora en la eficiencia energética del servicio. Incluirá la descripción de la medida y resultados obtenidos.

El logro de los objetivos para cada indicador se evaluará transcurrido un año del inicio de la ejecución del concierto. El logro de cada objetivo referente a procesos, formación y mejora de la calidad y condiciones y equipamiento tendrá valor de un punto; el logro de cada objetivo de resultados tendrá valor tres puntos. La puntuación máxima, por tanto, es de 57 puntos. Se requerirá 47 puntos para considerar superada la evaluación.

Los indicadores de condiciones y equipamiento serán objeto de evaluación anual a través de una memoria técnica donde se registrarán los indicadores y protocolos por parte de la Agencia Navarra de Autonomía y el Desarrollo de las Personas, tras lo cual se tomarán las medidas oportunas.

Tabla 1. Protocolos y registros mínimos

Además de los exigidos en el presente concierto, el servicio deberá contar con los protocolos mínimos ya contemplados en el Decreto foral 92/2020, de 2 de diciembre, por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, enfermedad mental e inclusión social, del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones.

En cada protocolo se recogerán los siguientes datos:

Datos de gestión	Nombre del protocolo.
	Proceso en el que se incluye (si se dispone de un sistema de calidad).
	Fecha de elaboración y vigencia.
	Fecha en la que es revisado.
	Profesionales que intervienen en su diseño (interdisciplinariedad).
	Responsable del Seguimiento, evaluación y propuestas de mejora.
Datos operativos	Definición: en qué consiste y qué lo justifica.
	Objetivos generales: qué finalidad persigue.

Objetivos específicos: qué resultados específicos se pretenden lograr.
Población a la que se dirige: a qué personas va destinado, exclusiones sin las hubiera.
Profesionales que intervienen.
Descripción de actuaciones: qué se hace y quién lo hace.
Recursos: medios técnicos, humanos y materiales.
Registros: evidencia objetiva de la práctica efectuada. Deberán ser cumplimentados por la persona que realiza la actividad, o en el caso de incidencias, por la persona que presencia y/o interviene en el momento de producirse.
Indicadores: medidas para valorar el proceso y resultado.

Protocolos mínimos recogidos en el *Decreto foral 92/2020 de 2 de diciembre por el que se regula el funcionamiento de los servicios residenciales, de día y ambulatorios de las áreas de mayores, discapacidad, enfermedad mental e inclusión social, del sistema de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra, y el régimen de autorizaciones, comunicaciones previas y homologaciones:*

En relación a la persona usuaria
Acogida a la persona y su familia.
Despedida por renuncia /traslado/fallecimiento.
Prevención y tratamiento de la agitación psicomotriz.
Prevención y tratamiento de caídas.
Preparación, administración y errores en la medicación.
Sujeciones físicas y farmacológicas.
Prevención, detección e intervención de maltrato o abuso.
Prevención y tratamiento de úlceras por presión.
Atención a trastornos conductuales.
Resolución de conflictos de convivencia.
Coordinación con otros servicios cuando corresponda: centros educativos, sanitarios, ocupacionales, sociales...
En relación con la seguridad
Abandonos o ausencias no autorizadas.
Prevención y actuación ante conductas suicidas.
Actuación ante emergencias
Prevención y actuación ante alteraciones conductuales.
Anclajes de sillas en el uso de transporte.