

Expediente n.º 0102948/2022

ANEXO I**CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ITINERARIOS INDIVIDUALIZADOS DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL EN EL CASCO HISTÓRICO Y EL BARRIO OLIVER POR EL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA.**

Cláusula 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO.....	3
Cláusula 2. FUNDAMENTACIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO.....	3
Objetivo general:.....	4
Objetivos específicos:.....	4
Cláusula 3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS.....	5
Cláusula 4. CONTENIDO PRESTACIONAL DEL SERVICIO.....	5
FASE 1: Detección candidatos.....	6
FASE 2 : Diagnóstico inicial de empleabilidad.....	6
FASE 3: Diseño del itinerario individualizado.....	6
3.1. Valoración de empleabilidad.....	6
3.2. Itinerario individualizado.....	7
FASE 4. Desarrollo módulos del itinerario.....	7
4.1. Módulo de Orientación y Acompañamiento hacia la empleabilidad.....	7
4.1.1. Acciones individuales.....	7
4.1.2. Acciones grupales.....	8
4.2. Módulo de Desempeño laboral y apoyo a la transición al mercado laboral.....	9
4.2.1. Formación y contratación.....	9
4.2.2. Obras o servicios a realizar.....	10
FASE 5: Evaluación del itinerario individualizado realizado por cada participante.....	11
Cláusula 5. CALENDARIO DEL SERVICIO.....	11
Cláusula 6. VOLUMEN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	12
Cláusula 7. RECURSOS ENTIDAD CONCERTADA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO...12	
7.1. Recursos humanos.....	13
7.2. Sistema de información.....	19
7.3. Centros de trabajo y formación.....	19
Clausula 8. PROYECTO CONCERTADO.....	19
Cláusula 9. ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS.....	20
Cláusula 10. SISTEMA DE EVALUACIÓN.....	21
Cláusula 11. OBLIGACIONES TÉCNICAS DE LA ENTIDAD CONCERTADA.....	22
Cláusula 12. COORDINACIÓN E INFORMACIÓN.....	24

Cláusula 1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El servicio de itinerarios individualizados de inclusión sociolaboral consiste en un conjunto de actuaciones técnicas que tienen como objetivo la mejora de la inclusión socio-laboral de personas usuarias de los Servicios Sociales municipales, para las que estas actuaciones pueden favorecer una inserción normalizada posterior en el mercado de trabajo y por extensión una mejora en su inclusión social.

La prestación de este servicio mediante un acuerdo de acción concertada se plantea en dos lotes, coincidentes con las zonas de la ciudad que cuentan con planes integrales de actuación, dadas sus condiciones socioeconómicas específicas. El servicio tiene como efectos indirectos y asociados a estos planes integrales el aumento de la cohesión social y la realización de servicios y obras de interés social y comunitario.

Los dos lotes son :

- **Lote 1 Servicio de Itinerarios individualizados de inclusión sociolaboral en el Casco Histórico.** El ámbito de actuación del presente acuerdo de acción concertada es el Casco Histórico, el cual pertenece al Plan Integral del Casco Histórico, y esta formado por determinadas zonas del barrio de San Pablo, Magdalena, Arrabal, La Jota, Centro y Centro Municipal de Atención a Personas sin Hogar (Albergue municipal ubicado en zona territorial PICH).

- **Lote 2 Servicio de Itinerarios individualizados de inclusión sociolaboral en el barrio Oliver.** El ámbito de actuación del presente acuerdo de acción concertada es el barrio Oliver, el cual pertenece al Plan Integral del Barrio Oliver (PIBO).

El contenido del presente anexo se considera de carácter mínimo, de modo que las entidades que participen en la convocatoria de acuerdo de acción concertada podrán mejorarlo y/o adecuarlo a los objetivos y contenidos planteados, previa autorización del responsable del acuerdo. También se estará sujeto a la cláusula 30 de las Bases en relación con la posibilidad de modificación del acuerdo, aunque no este previsto en el mismo cuando varíen las circunstancias iniciales de suscripción, con el fin de adecuar las condiciones económicas y las prestaciones a las nuevas necesidades.

Cláusula 2. FUNDAMENTACIÓN Y OBJETIVOS DEL SERVICIO

La necesidad del servicio responde a la situación de determinados ciudadanos con alta vulnerabilidad y grado de exclusión, en la que un factor determinante es estar menos preparados y capacitados laboralmente. Dicha vulnerabilidad y exclusión se hacen extensivas a la unidad de convivencia y a los menores pertenecientes a la misma.

Los Servicios Sociales municipales actúan desde una perspectiva integral planteando el diagnóstico y actuación con las personas, unidades de convivencia y comunidades en diversos ámbitos interdependientes:

- Económico
- Laboral.
- Residencial.
- Salud.
- Formación.
- Social/Relacional
- Personal
- Jurídico / Legal.

Partiendo del diagnóstico de los ámbitos anteriores, se elabora un Plan Individualizado de Intervención, tal como se recoge en el Reglamento de Centros Municipales de Servicios Sociales.

Para el desarrollo de Planes Individualizados de Intervención, es necesario en muchos casos disponer de recursos propios de los Servicios Sociales, que incidan especialmente en el ámbito económico, laboral y formativo de usuarios, ofreciéndoles un itinerario individualizado de inclusión sociolaboral que integre varios de los ámbitos anteriores, que formará parte del Plan Individualizado de Intervención.

El servicio de itinerarios de inclusión socio laboral está previsto en el Catálogo de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Zaragoza.

Objetivo general:

- Mejorar la inclusión sociolaboral y la ocupabilidad de personas situación de exclusión de las zonas territoriales Casco Histórico y Oliver, a través de itinerarios de inclusión socio laboral que doten de habilidades, conocimientos, formación y, en su caso, de práctica formativa remunerada, fomentando su inserción laboral en el marco de los programas de activación de empleo.

Objetivos específicos:

- Establecer con cada persona la definición de su objetivo laboral y la elección de las alternativas más adecuadas, planificar de objetivos y buscar su participación mediante acciones específicas.
- Fomentar la mejora su cualificación básica profesional y formativa de los participantes a través de seguimiento y desarrollo de acciones tendentes al incremento de habilidades ocupacionales, incluyendo las orientadas a reducir la brecha digital, que redunden en acciones comunitarias y que mejoren sus competencias y empleabilidad.
- Ofrecer oportunidades de experiencias laborales adecuadas al perfil de cada persona participante y aumentar la sensibilización y el compromiso de las empresas en la inclusión sociolaboral de la población en situación de vulnerabilidad social.
- Favorecer la integración y cohesión social a través de actuaciones de rehabilitación de espacios comunes, trabajos comunitarios y de obras básicas en viviendas de los residentes de zonas degradadas y en riesgo de exclusión social.

Por todo lo comentado anteriormente, y especialmente por la situación económica de muchas personas que padecen problemas a la hora de su inclusión e inserción social y laboral, se hace necesario que desde los Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza se ofrezca la posibilidad de participar a las personas usuarias propuestas por los Centros Municipales de Servicio Sociales en este tipo de programas de calidad mejorando su empleabilidad y opciones en el mercado laboral.

Ciáusula 3. PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

Personas con una intervención social abierta en Servicios Sociales Comunitarios, desempleadas, entre 18 a 65 años, que presentan factores de exclusión social acreditadas por profesionales de los equipos de los CMSS y cuyo nexo común es el ser vecinos del territorio comprendido en planes integrales (acreditado con empadronamiento).

Las personas seleccionadas deberán residir en los barrios de los planes integrales y dispondrán de la acreditación de estar en una situación de exclusión social, que será emitido por el CMSS de referencia.

Se respetará el criterio de participación y representación equilibrada de mujeres y hombres y se priorizará aquellos con cargas familiares de cara a aumentar la rentabilidad social.

Serán personas en situación de exclusión social con muy bajos niveles de empleabilidad que requieran de un proceso formativo y, en su caso, una experiencia de trabajo real que les permita recuperar su autonomía personal de cara a su posterior acceso al mercado de trabajo normalizado.

Las entidades concertadas deberá respetar y garantizar de los derechos y deberes de personas usuarias relativos a la normativa vigente, y en particular a los referentes en la Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón y del Reglamento Municipal de Centros Municipales de Servicios Sociales, así como al resto de normativa aplicable y reflejada en las Bases y sus Anexos.

Cláusula 4. CONTENIDO PRESTACIONAL DEL SERVICIO

La denominación de Servicios de Itinerario individualizado de inclusión socio-laboral refleja que, en todo momento, la intervención se abordará como proceso que se realizará conjuntamente con la persona, fomentando su participación activa y potenciando su autonomía.

Definir el itinerario como personalizado implica, en primer lugar, partir de la realidad de la propia persona, teniendo en cuenta sus características, experiencia, demandas, necesidades y expectativas profesionales.

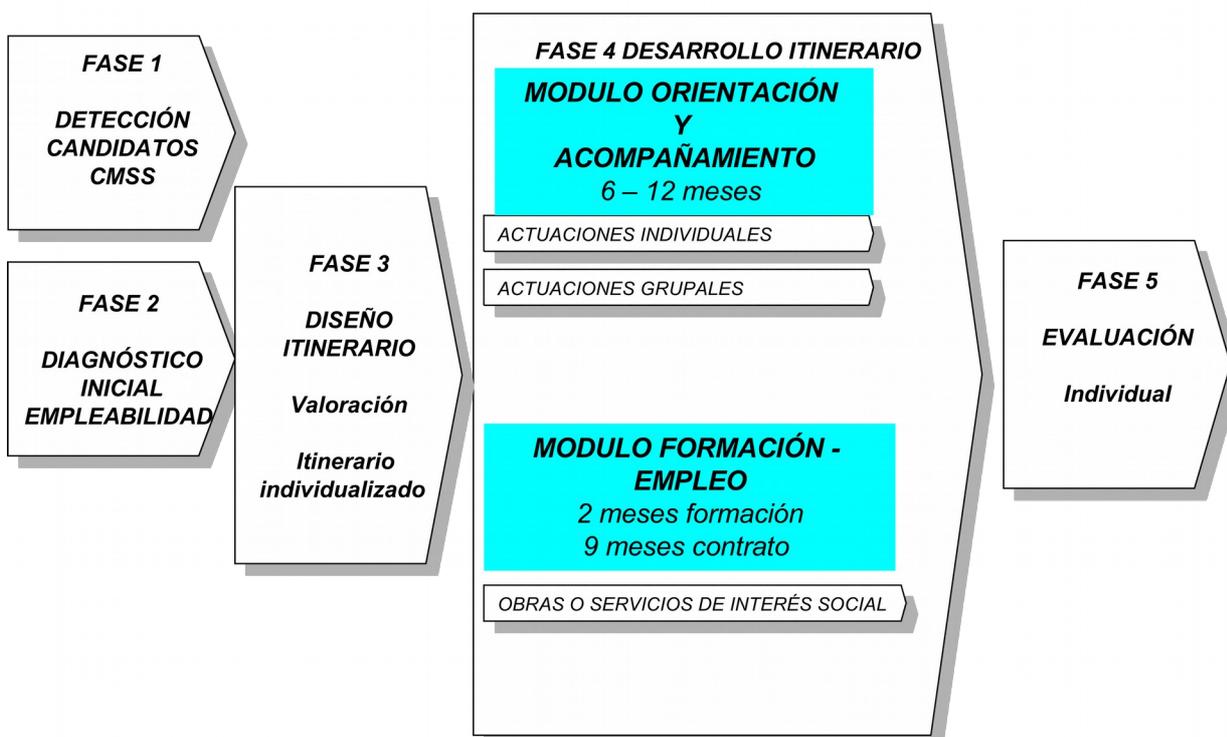
Se realizará un acompañamiento individual y personalizado de todas las actuaciones que la persona participante haya realizado de entre las previstas en su itinerario, verificando y analizando el cumplimiento de los objetivos, e identificando las dificultades surgidas en el proceso.

El servicio de itinerarios de inclusión socio-laboral se organiza en un proceso que comprende las siguientes fases:

- FASE 1: Detección candidatos.
- FASE 2: Diagnóstico inicial de empleabilidad.
- FASE 3: Diseño del Itinerario Individualizado.
 - 3.1. Valoración empleabilidad.
 - 3.2. Itinerario individualizado.
- FASE 4: Desarrollo del Itinerario Individualizado realizado a cada participante.
 - 4.1. Módulo Orientación y acompañamiento.
 - 4.2. Módulo Formación y Empleo.
- FASE 5: Evaluación.

SERVICIOS SOCIALES : DIAGNÓSTICO PLAN INDIVIDUALIZADO DE INTERVENCIÓN
Ambitos :
 Económico / Laboral / Residencial / Salud / Formación / Social-relacional / Personal / Jurídico – Legal

ITINERARIO INDIVIDUALIZADO DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL



FASE 1: Detección candidatos

La detección sobre la idoneidad de una persona para ser beneficiaria de este servicio se realiza desde los Centros Municipales de Servicios Sociales, que propondrán un número de personas candidatas proporcional al número de personas a atender en este servicio y al número de expedientes en alta en el programa de prevención e inclusión de servicios sociales comunitarios.

Como criterios comunes:

- Que para participar su edad se debe encontrar entre 18 y 65 años.
- Que la persona esté en situación de alta vulnerabilidad y/o exclusión social. Desde el principio de discriminación positiva, persona tenga una situación de multifactorialidad/complejidad social y un deterioro en su autonomía y funcionalidad que recomiende trabajar en clave de acompañamiento social.
- Que tengan una mínima motivación personal (voluntariedad), que la persona esté dispuesta a trabajar con las condiciones del acompañamiento: motivación, responsabilización, etc.
- Que se considere que está en un momento adecuado (oportunidad) para iniciar un proceso de cambio personal, esto es, que su momento vital recomiende un trabajo intensivo y profundo en los factores de exclusión.
- Que la persona tenga una idoneidad para la metodología de acompañamiento: Deberá de tener una comprensión mínima que permita el entendimiento mutuo con el profesional, base fundamental del acompañamiento social.

Se plantea esta fase desde el cambio de la relación de ayuda: transitar desde gestión ayudas y necesidades, a acompañar para aprender de a ayudarte a ti mismo.

FASE 2 : Diagnóstico inicial de empleabilidad

De cada participante preseleccionado, el/la técnico/a de inclusión sociolaboral de la entidad concertada, en coordinación con las direcciones técnicas de los CMSS o técnica/o municipal en quien delegue, evaluará todas las solicitudes presentadas de acuerdo con los siguientes criterios:

- Edad.
- Situación de desempleo.
- Responsabilidades familiares.
- No participación en otros proyectos de características similares.
- Pertenencia a colectivo prioritario.
- Experiencia laboral, formación.
- interés y predisposición para trabajar en las áreas de sujetas a intervención.

Valoradas todas las solicitudes, se llevará a cabo una entrevista personal a todas las personas los candidatas preseleccionados para comprobar su capacidad para el seguimiento óptimo del servicio de itinerario individualizados de inclusión sociolaboral. Esta información se utilizará para la elaboración del perfil de cada persona participante y su clasificación en función de su empleabilidad.

FASE 3: Diseño del itinerario individualizado.

3.1. Valoración de empleabilidad.

De cada participante seleccionado, el técnico de inclusión sociolaboral de la entidad concertada realizará una valoración de la empleabilidad que será compartida con el/la trabajador/a social de referencia. Se marcarán objetivos, acciones de promoción personal y mejora de la empleabilidad, así como el establecimiento de los apoyos personalizados que necesite cada persona.

La información obtenida a través del diagnóstico facilitará la valoración del perfil o perfiles profesionales, conjuntamente con la persona, como objetivos alcanzables siguiendo una hoja de ruta o itinerario consensuado.

El resultado contendrá un análisis competencial, un análisis laboral y la descripción de aquellos aspectos prioritarios a tratar o mejorar.

- Forma de realización: obligatoriamente presencial e individual, con recursos propios de la entidad.
- Duración: mínimo de 1 hora por participante.

3.2. Itinerario individualizado.

Una vez realizado el diagnóstico de empleabilidad, y de acuerdo con su perfil profesional, necesidades y expectativas, se elaborará, conjuntamente con la persona participante, un itinerario de inclusión sociolaboral que contendrá las principales actuaciones propuestas y el calendario para su realización, así como los elementos de verificación y seguimiento.

La formulación y definición del itinerario se realizará para todos los participantes seleccionados y se plasmará en un documento con acuerdo expreso de la persona.

El itinerario individual deberá ser revisado con una periodicidad establecida y documentada.

El desarrollo del itinerario es dinámico y cambiante, se retroalimenta del seguimiento constante y personalizado que lleva a cabo el personal técnico de la entidad beneficiaria. El itinerario se podrá ir modificando y adaptando a lo largo del programa, dependiendo de las necesidades detectadas en la persona participante.

- Forma de realización: obligatoriamente presencial e individual, con recursos propios de la entidad.
- Duración: mínimo de 1 hora por participante

FASE 4. Desarrollo módulos del itinerario.

La organización y características que conformarán el desarrollo del Itinerario Individualizado a realizar con cada participante se basará en dos módulos:

- Módulo de Orientación y Acompañamiento.
- Módulo de Formación y Empleo.

FASE 4 DESARROLLO ITINERARIOS

MÓDULO FORMACIÓN - EMPLEO

11 meses (2 formación + 9 contratación)



MÓDULO ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO

Plazo variable por persona 6-12 meses



4.1. Módulo de Orientación y Acompañamiento.

Las personas participantes en este módulo desarrollarán un proceso entre 6 y 12 meses en el cual se realizarán actividades/ actuaciones individuales y/o grupales.

4.1.1. Acciones individuales

Las acciones individuales se realizarán de forma presencial con recursos propios de la entidad y una duración total de un mínimo de 2 horas por participante.

Acciones de acompañamiento del participante

Consistirá en el acompañamiento individual y personalizado de las actuaciones que la persona participante haya realizado de entre las previstas en su itinerario, verificando y analizando el cumplimiento de los objetivos, e identificando las dificultades surgidas en el proceso.

El acompañamiento mediante entrevistas permitirá disponer de elementos para valorar el grado de cumplimiento del itinerario e identificar cuándo una persona participante no avanza y requiere soportes o reajustes para lograr lo establecido en el itinerario.

El acompañamiento se refiere a las actuaciones efectivamente realizadas dentro del itinerario o en el que se realice en el transcurso de la incorporación laboral de la persona participante, en su caso.

Información sobre formación

Consistirá en informar a las personas participantes sobre la oferta formativa y dar asesoramiento especializado respecto a la misma y, en su caso, la oferta formativa. Se informa, orienta y/o deriva a la persona respecto a las alternativas de formación más acordes a su situación.

Información, asesoramiento y ayuda técnica para la definición de su “currículum vitae”

Consistirá en la definición del currículum de la persona participante, que refleje su perfil profesional en términos de competencias profesionales. Comprenderá la información y asesoramiento personal, así como la provisión de instrumentos y técnicas de ayuda para la elaboración de su currículum personalizado. El “currículum vitae” se irá trabajando y mejorando a lo largo de todo el itinerario.

4.1.2. Acciones grupales

Taller Técnicas para la búsqueda activa de empleo y preparación de pruebas de selección

Consistirá en la aplicación de técnicas, herramientas y entrenamiento en habilidades que faciliten el proceso de búsqueda activa de empleo y acceso al empleo de la persona participante.

- Forma de realización: obligatoriamente presencial y grupal, con recursos propios de la entidad.
- Duración: Mínimo de 2 a 8 horas (a realizar en una o varias sesiones en función de su duración).
- Grupo: Máximo 10 participantes.

Taller de competencias digitales

La metodología será abierta y flexible, partiendo del nivel inicial de conocimiento de las personas participantes y adaptándose a su evolución. El ritmo del taller irá marcado por el grupo o persona, según se considere que el dominio de cada herramienta es el suficiente para pasar a la siguiente. Por ello, se comenzará con actividades sencillas, y se irá poco a poco avanzando, con un contenido eminentemente práctico.

- Forma de realización: obligatoriamente presencial y grupal, con recursos propios de la entidad.
- Duración: Mínimo de 5 horas (a realizar en una o varias sesiones en función de su duración).
- Grupo: Máximo 10 participantes.

Información del mercado de trabajo

Comprenderá la comunicación sobre los datos o las circunstancias relativas al mercado de trabajo que puedan resultar de utilidad para incrementar las oportunidades de empleo de las personas participantes.

- Forma de realización: presencial grupal, con recursos propios de la entidad.
- Duración: mínimo de 1 sesión de 2 horas.
- Grupo: Máximo 10 participantes.

4.2. Módulo de Formación y Empleo.

4.2.1. Formación en el oficio

Este módulo tiene como contenido central el desarrollo de las acciones formativas con recursos propios de la entidad, orientadas a preparar a los participantes para el ejercicio de actividades profesionales u ocupaciones de oficios vinculados con actividades del sector de la construcción.

Se trata de facilitar una formación vinculada a un catálogo de especialidades, para obtener una experiencia laboral adquiriendo competencias necesarias en el trabajo (hábitos, responsabilidad, organización, trabajo en equipo, etc.) de tal forma que a la finalización del programa esta experiencia les ayude a encontrar un trabajo en el mercado laboral normalizado.

La formación en actividades profesionales específicas tendrá como uno de sus objetivos la preparación para la obtención de Certificados de Profesionalidad y Niveles de competencias.

Las personas candidatas a la contratación, durante un periodo previo a su contrato se inician en el aprendizaje de los aspectos básicos de cada especialidad para la que han sido seleccionados, además de crear los hábitos necesarios para que todo el proceso se desarrolle dentro de los cauces exigidos.

Se establece con carácter general un período formativo no remunerado de una duración de 2 meses de formación previa a la contratación efectiva en el que gozarán de toda las condiciones de prevención y seguridad acordes al proceso formativo del oficio.

La enseñanza del oficio será impartida por monitores de programa o taller de la entidad concertada, en locales acondicionados según la especialidad (pintura, albañilería, etc.) que tendrán todas las consideraciones y requisitos necesarios para la formación laboral.

Se detallan las especialidades formativas previstas, a título orientativo, las cuales deberán dotarse de contenidos formativos y realizar el trabajo efectivo mediante la contratación:

Pintura.
Fontanería.
Albañilería.
Electricidad
Carpintería.
Otras.

Dichas especialidades serán propuestas por la entidad concertada en el Proyecto técnico con carácter anual, proponiendo ampliar o en su caso adecuar a la ejecución prevista de trabajos del año. Durante toda la vigencia del acuerdo dichas especialidades gozarán de flexibilidad pudiéndose adaptar y evolucionar a las necesidades del mercado.

4.2.2. Contratación

Aquellas personas que hayan adquirido un nivel competencial adecuado se podrán proponer para la contratación. La contratación se establece con carácter general de una duración de 9 meses y solo excepcionalmente se podría prorrogar, sin superar la duración máxima de 12 meses, en los que se ejecutará el trabajo real efectivo de obra social previstas.

A lo largo del período de este módulo se realizarán las acciones del módulo de orientación y acompañamiento, individuales y grupales, que fueran necesarias para su transición al mercado de trabajo normalizado. Estas acciones de orientación laboral, intermediación laboral y seguimiento se intensificarán durante los 3 meses anteriores a la finalización del periodo de contratación.

Deberá existir un seguimiento postcontratación durante los 3 meses siguientes, teniendo un carácter de motivación y refuerzo de las actitudes, al tiempo que se efectúa un análisis conjunto de los logros alcanzados y las dificultades encontradas.

El salario de las personas en situación de exclusión que sean contratadas estará vinculado al Salario Mínimo Interprofesional, teniendo en cuenta las actualizaciones que se vayan aprobando.

El horario de los alumnos/trabajadores viene regido por el Estatuto de los trabajadores (40 horas semanales la jornada completa) y se les realizará un contrato de 31 horas semanales (77,5% de jornada) con la finalidad de favorecer la contratación de un mayor número de participantes. El resto de las condiciones laborales serán las fijadas en el mismo Estatuto.

La modalidad contractual por efectuar por las entidades concertadas serán las siguientes o las que más se adapten a la regulación vigente fijada en el momento de la contratación, siempre y cuando cumplan con la finalidad propuesta por el presente concierto y el principio de eficiencia presupuestaria. Los cambios en las figuras de las modalidades contractuales contarán con la conformidad de Servicios Sociales Comunitarios. Según la regulación vigente, en la actualidad se tendrán en cuenta las siguientes modalidades:

- Contrato para la mejora de la ocupabilidad y la inserción laboral.
- Contrato temporal para trabajadores en situación de exclusión social.

4.2.3. Obras o servicios a realizar

Las acciones o trabajos a ejecutar por las personas en proceso de inserción sociolaboral en el módulo de formación – empleo deberán repercutir en el entorno de urbanístico del barrio y de la habitabilidad de viviendas o comunidades de su área territorial. Las obras o servicios a realizar serán, a título meramente enunciativo y no exhaustivo:

- ➔ **Mejoras de obras en espacios públicos.** Propuestas desde las oficinas de Planes Integrales de la zona territorial PICH y PIBO. En este caso los trabajos a realizar serán seleccionados, de entre los propuestos, en función de las características de este, la capacidad del propio proyecto y el interés formativo que tiene su realización. Junto con la documentación justificativa, la entidad presentará los permisos de obra u orden de ejecución, así como cualquier otro trámite que sea necesario para su gestión.
- ➔ **Arreglos en portales, fachadas y escaleras comunitarias** que afecten a los núcleos de concentración de población más desfavorecida.
- ➔ **Arreglos en el interior de viviendas:** pequeñas rehabilitaciones y adecuaciones para mejorar la accesibilidad, la habitabilidad y la seguridad (obras de saneamiento, pintura, sustitución de bañeras por platos de ducha, obras de bajo coste para mejorar su eficiencia energética y el confort térmico etc.) en las viviendas de personas en situación de vulnerabilidad económica con especial atención a persona mayores de 65 años sin recursos económicos con el fin de mejorar su calidad de vida y la permanencia en el mismo domicilio. Los Centros Municipales de Servicios

Sociales estudiarán y valorarán las solicitudes de los arreglos de viviendas con ánimo de dar traspaso a la entidad concertada las peticiones que se consideren para su gestión.

→ **Otras** que la entidad concertada proponga y que sean aprobadas por la Comisión Paritaria de Seguimiento prevista en las Bases del Acuerdo de Acción Concertada.

La entidad deberá obtener la licencia urbanística correspondiente a las obras a realizar o, en su caso, deberán estar amparadas en la orden de ejecución correspondiente.

Las entidades deberán presentar en el Proyecto anual la planificación, estructuración y presupuestación de todas las actuaciones previstas a ejecutar.

FASE 5: Evaluación del itinerario individualizado realizado por cada participante

El Informe Final de Itinerario Individual realizado por el personal técnico de la entidad concertada constará mínimo de:

- Breve descripción de cómo ha sido la actitud y la evolución de la persona participante durante el desarrollo del programa de itinerario.
- Relación de actuaciones realizadas con el usuario.
- Consejos y medidas a futuro, indicando qué actuaciones tendría que realizar la persona participante, relacionadas con formación, habilidades, y otras, para conseguir su inserción.

Ciáusula 5. CALENDARIO DEL SERVICIO

El servicio se prestará con un calendario organizativo anual, con el siguiente cronograma orientativo:

SERVICIO ITINERARIOS INCLUSIÓN SOCIOLABORAL	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	10	10	11	11	12	12
ACTUACIONES																								
FASE 1 DETECCIÓN Y SELECCION CANDIDATOS																								
FASE 2 DIAGNOSTICO INICIAL																								
FASE 3 DIAGNÓSTICO EMPLEABILIDAD																								
FASE 3 ELABORACION ITINERARIO																								
FASE 4 MODULO ORIENTACION. ACTV. INDIVIDUALES Y GRUPALES																								
FASE 4 MODULO LABORAL. FORMACIÓN INICIAL																								
FASE 4 MODULO LABORAL.CONTRATO																								
FASE 5 EVALUACION FINAL MODULO ORIENTACIÓN. INFORME FINAL PARTICIPANTES																								
FASE 5 EVALUACION FINAL MODULO LABORAL. INFORME FINAL PARTICIPANTES																								
MEMORIA ANUAL GENERAL DEL SERVICIO																								
FASE 5 EVALUACION RESULTADOS EMPLEABILIDAD CURSO ANTERIOR																								

Cláusula 6.VOLUMEN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El número de personas atendidas anualmente por este servicio se fijará anualmente por parte de Servicios Sociales Comunitarios, en base a la asignación presupuestaria disponible y los costes a asumir.

El número estimado de participantes para la primera anualidad es:

Lote 1 Servicio de Itinerarios individualizados de inclusión sociolaboral en el Casco Histórico.

- Módulo de Orientación y Acompañamiento: **50 usuarios anuales**
- Módulo de Formación – Empleo : **50 usuarios anuales**

Lote 2 Servicio de Itinerarios individualizados de inclusión sociolaboral en el barrio Oliver.

- Módulo de Orientación y Acompañamiento: **20 usuarios anuales**
- Módulo de Formación – Empleo **20 usuarios anuales**

Cláusula 7. RECURSOS ENTIDAD CONCERTADA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las entidades solicitantes deberán acreditar la disposición de los medios y recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las condiciones establecidas en las presentes Bases, de tal forma que se asegure la adecuada prestación del servicio concertado, debiendo contar, al menos, con los recursos técnicos y personales que se detallan en la presente cláusula.

Estos medios formarán parte de la propuesta presentada por las entidades solicitantes y, por lo tanto, del concierto que se firme con las mismas. Por este motivo, estos medios deberán ser mantenidos durante todo el plazo de vigencia del concierto. Cualquier variación al respecto deberá ser comunicada a esta Administración. Su incumplimiento podrá ser causa de resolución del concierto o de imposición de las penalidades.

Los medios personales indicados en el apartado 7.1. y los recursos técnicos establecidos en el apartado 7.2. tienen el carácter de mínimos para garantizar las prestaciones objeto de concierto.

7.1. Recursos humanos.

El servicio requiere la intervención de distintos profesionales, con la cualificación necesaria para garantizar un nivel óptimo de eficacia y calidad, por lo que la entidad concertada debe contar con carácter específico y concreto, al menos, con los siguientes puestos de trabajo asignados al concierto:

GRUPO PROFESIONAL	DENOMINACIÓN	RATIO	LOTE 1	LOTE 2
			M. Orientación: 50 M. Empleo: 50	M. Orientación: 20 M. Empleo: 20
			N.º PROFESIONALES	
1	Educador/a Coordinador/a	1 por hasta 100 participantes itinerario	1	0,5
2	Técnico/a orientación	1 por hasta 70 participantes itinerario	1,5	1
2	Responsable Programa o Taller	1 por hasta 50 participantes módulo empleo	1	1
3	Monitor/a Programa o Taller	1 por hasta 10 participantes módulo empleo	7	2

Todo el equipo estará contratado dentro del Convenio Colectivo de Acción e Intervención Social 2022-2024, dicho convenio establece la jornada completa para el Personal de 1.728 horas anuales

Las referencias al grupo profesional se vinculan a la clasificación profesional del vigente Convenio Colectivo de Acción e Intervención Social 2022-2024, y deben ser entendidas con referencia a los grupos profesionales incluidos en dicho convenio.

Las funciones o labores descritas para determinar el contenido general de la prestación a título de ejemplo en todos los grupos profesionales que se indican, tienen un carácter, enunciativo, no limitativo, y deben servir de referencia para la asignación de puestos análogos que ya existan con otra denominación, así como los que puedan surgir con posterioridad fruto de la propia evolución del concierto.

El personal asignado por la entidad se dedicará al servicio acordado en el porcentaje establecido en las tablas anteriores.

Los puestos de Coordinador/Educador y de Técnico de Orientación estarán dedicados conjuntamente a la prestación de servicio en los dos módulos de itinerario previstos, en tanto que los puestos de Responsable de programa o taller y de Monitor de Programa o Taller se entienden dedicados al cien por cien al módulo de Desempeño Laboral.

Coordinador / Educador

Será el puesto responsable del servicio, con alto grado de decisión, autonomía y responsabilidad. Conjugará variables de tipo técnico, económico, organizativo y con elevado impacto de sus resultados en la organización.

En este grupo se incluyen actividades profesionales análogas a las referidas a continuación y que podrán dar lugar a la aplicación del «complemento de puesto de trabajo» que pudiera corresponder.

De igual manera desarrollará la coordinación de colaboradores en su ámbito funcional. A título enunciativo, sus funciones principales serán:

1) De dirección y coordinación:

- Dirigir y coordinar las diferentes áreas y departamentos de actuación del servicio.
- Participar en el proceso de selección de participantes y organizar el diseño y proceso del itinerario.
- Coordinar y establecer la programación de actuaciones y actividades propias del servicio. Establecer los mecanismos de control operativo y de evaluación .
- Recoger sistemáticamente datos e información para la medición de resultados y mejora continua.
- Evaluar el grado de satisfacción y calidad del servicio. Identificación de buenas prácticas y elementos innovadores durante la implementación del servicio.
- Dirigir los recursos humanos adscritos al servicio .
- Gestionar los recursos económicos asignados al servicio.
- Apoyar y acompañar al personal técnico como referente principalmente en los itinerarios de inserción sociolaboral.
- Gestionar la documentación y realizar tareas administrativas propias del puesto. Mecanizar información a través de la plataforma y/o utilización de aplicaciones informáticas.

2) De intervención directa:

- Realizar tareas propiamente de la categoría profesional de Técnico de inclusión sociolaboral en el caso de que se requiera de su apoyo para completar las actividades

del servicio. Programar e impartir sesiones formativas específicas, orientación laboral y competencias transversales para las personas participantes, relacionadas con el empleo, la digitalización y el emprendimiento.

- Realizar prospección de empresas a través de una metodología de sensibilización y pedagogía transformadora a fin de promover la contratación de personas en riesgo de exclusión social.

Formación y experiencia requerida

- Titulación Universitaria en Trabajo Social, Educación Social, Psicología, Ciencias Sociales, Pedagogía o Grado Superior de Integración Social o Educación Social.
- Experiencia mínima de 3 años en una posición de gestión de proyectos sociales, consultoría educativa o de RRHH. Se valorará especialmente la experiencia en proyectos con personas en situación de vulnerabilidad o exclusión social.
- Formación complementaria y/o experiencia en orientación, formación e intermediación laboral, especialmente con colectivos en situación de vulnerabilidad.
- Formación, conocimientos y/o experiencia en género e interculturalidad.
- Informática: conocimiento de programas estadísticos, manejo de bases de datos y paquete office.
- Conocimientos y experiencia en el uso de metodologías y herramientas de formación y aprendizaje. Deseable tener conocimientos del modelo de empleabilidad por competencias y de la mentoría social.
- Se valorará la experiencia en la creación e impartición de contenidos formativos para el desarrollo de competencias transversales relacionadas con el empleo, la digitalización y el emprendimiento.

Técnico de orientación para la inclusión sociolaboral

Desde este perfil se articula la relación operativa directa con los los/as Trabajadores Sociales de los Centros Municipales de Servicios Sociales de referencia de cada usuario para la integración del itinerario de inclusión sociolaboral en el Plan Individualizado de Intervención de cada usuario.

En este grupo se incluyen actividades profesionales análogas a las referidas a continuación a título orientativo y que podrán dar lugar a la aplicación del «complemento de puesto de trabajo» que pudiera corresponder: Técnico en Integración Social, Técnico en Animación Socio-cultural, Programador informático, Técnico de Administración y Finanzas, Técnico administrativo, etc.

A título enunciativo, sus funciones principales serán:

- Realizar el diagnóstico de la situación ocupacional de la persona en el contexto de una entrevista personalizada.
- Colaborar en la identificación la demanda concreta de la persona (motivación, expectativas, etc.) y la adecuación al servicio de inserción laboral.
- Detectar las carencias y necesidades (factores de riesgo) y las potencialidades (factores facilitadores) relativas a los intereses vocacionales, las competencias profesionales (actitudes, aptitudes y conocimientos), la formación o la experiencia laboral de la persona.
- Planificar los itinerarios de inserción (sociolaborales, de formación y introducción al mundo laboral u otros).
- Poner en práctica las actuaciones de inserción laboral comprendidas en el itinerario.
- Dinamizar las actividades de inserción y el compromiso de la persona hacia éstas.
- Crear y mantener vínculos de relación con empresas e instituciones que favorecen la inserción en su vertiente formativa y en su vertiente laboral.
- Establecer mecanismos para garantizar la relación de la persona con los recursos formativos y laborales existentes.
- Promover y reforzar los vínculos con los grupos de socialización principales.

- Controlar y valorar los resultados procesales y finales de la intervención, con aplicación de las técnicas y los procedimientos de evaluación adecuados.
- Gestionar la documentación y otras tareas administrativas propias del puesto.
- Mecanizar la información a través de la plataforma y utilización de aplicaciones informáticas.

Formación y experiencia requerida

- Titulación Universitaria en Trabajo Social, Educación Social, Psicología, Ciencias Sociales, Pedagogía o Grado Superior de Integración Social o Educación Social.
- Formación específica en orientación laboral, intervención socio laboral con colectivos vulnerables, y en intermediación socio laboral.
- Informática: conocimiento de programas estadísticos, manejo de bases de datos y paquete office.
- Experiencia mínima de dos años en desarrollo e implementación de Itinerarios individualizados de inserción laboral e inclusión social, preferentemente a colectivos en riesgo de exclusión y en contextos de acción comunitaria. relacionados con áreas como la promoción económica, el desarrollo local, la ocupación, la formación, la orientación, la intermediación en el mercado de trabajo o la atención a colectivos desfavorecidos.

Responsable de monitores de programa o taller
--

Se encargará de planificar y organizar el módulo de empleo en su vertiente formativa específica y en la programación y ejecución de las obras o servicios por los usuarios en situación de contrato.

En este grupo se incluyen actividades profesionales análogas a las referidas a continuación y que podrán dar lugar a la aplicación del «complemento de puesto de trabajo» que pudiera corresponder.

Desarrollará las siguientes funciones a título no exhaustivo :

- Dirigir y organizar a los monitores de programa o taller.
- Gestionar, planificar y controlar los trabajos y obras para asegurar que la labor del personal esté acorde con los estándares de eficacia y normativa de seguridad.
- Realizar el seguimiento correspondiente e informar sobre la progresión y el desarrollo de los trabajos.
- Actualizar y regular la disposición presupuestaria por cada trabajo. Controlar y supervisar albaranes y facturas de los proveedores.
- Conocer y aplicar la legislación, decreto u ordenanza vigente aplicable.
- Revisar las entradas y salidas de materiales del almacén de la obra en todo lo referente a existencias y consumos.
- Realizar las labores de gestión de las licencias o los permisos.
- Acotar las fases y hacer un seguimiento temporal del trabajo previsto..
- Supervisar la optimización de los costes y la garantía del cumplimiento de los plazos.
- Controlar el mantenimiento de unos índices de calidad en el desarrollo del proyecto.
- Realizar tareas propiamente de la categoría profesional de Instructor o experto en oficios en el caso de que solo exista esta figura como técnico, o se requiera de su apoyo para completar las actividades del servicio.

Formación y experiencia requerida:

- Formación profesional superior o de grado medio, o formación académica equivalente, complementada con conocimientos adquiridos por demostrada experiencia en su puesto de trabajo y complementado con formación específica necesaria para desarrollar la función del puesto de trabajo.

- Profesional con al menos 3 años de experiencia, valorándose su participación en proyectos de similares características.

Monitor de programa o taller

Desarrollará las siguientes funciones a título no exhaustivo :

- Impartir enseñanza en función de sus conocimientos específicos atendiendo a los requerimientos que exija la especialidad.
- Formar en el oficio de los alumnos/trabajadores, seguimiento y evaluación del aprendizaje .
- Asegurar el aprendizaje, control y seguridad durante la ejecución del trabajo efectivo.

Formación y experiencia requerida

- Acreditación profesional en el campo de las competencias relacionadas con el módulo formativo que vaya a impartir.
- Profesional con al menos 2 años de experiencia, valorándose su participación en proyectos de características similares

Corresponde a la entidad concertada la función de formación continua, supervisión y soporte técnico a su personal, que garanticen una prestación de calidad. Su personal se atenderá a lo establecido por la dirección y la organización de la entidad (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.) y a lo legalmente establecido.

Con carácter previo al comienzo del servicio, la entidad concertada presentará el Plan de Formación al responsable del Servicio Municipal de Servicios Sociales Comunitarios. Dicho plan será actualizado y presentado con carácter anual.

El personal contratado dependerá exclusivamente de la entidad concertada, por cuanto ésta tendrán todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral, de Seguridad Social, de integración social de las personas con discapacidad, igualdad de género, Seguridad e Higiene en el trabajo y de Prevención de Riesgos Laborales.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la entidad concertada no implicará responsabilidad alguna para la Administración.

A tal efecto, con carácter previo al inicio de la prestación del servicio, la entidad concertada deberá aportar la relación de los profesionales que van a prestar el servicio, la cualificación exigida deberá acreditarse y presentarse junto con los curriculum, de acuerdo con el número y categorías profesionales que se especifican y el convenio colectivo de aplicación.

Asimismo, se proveerá del número de profesionales necesarios para llevar a cabo las sustituciones del personal del equipo que sean necesarias para el correcto cumplimiento de las condiciones de funcionamiento establecidas en estas Bases. Estos cambios y sustituciones habrán de ser los mínimos a lo largo del periodo de vigencia del concierto.

Una vez iniciada la actividad, el cambio de personal de la misma deberá comunicarse con en la mayor brevedad posible a Servicios Sociales Comunitarios del Ayuntamiento de Zaragoza para su conocimiento. La entidad se obliga a cubrir las ausencias sobrevenidas de personal cualquiera que fuera su causa, de forma que se mantenga permanentemente el número de personas necesarias y adecuadas para el desarrollo de la actividad a prestar objeto del presente acuerdo de acción concertada.

Conforme a lo anterior, en el caso de que durante la ejecución del concierto se produzca alguna sustitución en el personal a disposición del mismo, la entidad concertada deberá comunicarlo, y se acompañará: de fotocopia de la titulación académica precisa para el cumplimiento de sus funciones

conforme prevé el Convenio de referencia aplicable o documento que acredite la experiencia profesional que se precise para el cumplimiento de sus funciones; de documentación justificativa de la relación laboral o de servicios entre el trabajador y la entidad, y de declaración responsable del representante legal de la entidad de que dicho personal no ha sido condenado por sentencia firme por delitos de violencia doméstica o de género, o maltrato a niños/as o adolescentes, delitos contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual o por delitos de terrorismo, además de no concurrir las circunstancias que sobre incompatibilidades del sector público y privado establece la legislación sobre incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas, al objeto de comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en estas Bases.

En caso de huelga de los trabajadores de la entidad concertada, se garantizarán los servicios mínimos dirigidos a cubrir las necesidades básicas de las personas usuarias. Se deberá garantizar la presencia efectiva de los miembros del equipo en el centro o donde se desarrolle la actividad, de acuerdo con el proyecto y a lo establecido en las Bases de este acuerdo. Por tanto, la entidad será la responsable de la disposición los/as profesionales determinados para el desarrollo y ejecución del Proyecto, durante el periodo, días y demás condiciones expuestas en el mismo.

La entidad concertada determinará los puestos de trabajo que los que sea necesaria la utilización de los Equipos de Protección Individual: EPI (Reglamento (UE) 2016/425 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 2016, relativo a los equipos de protección individual, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por las personas trabajadoras y usuarias de los equipos de protección individual. De igual modo, facilitará los EPIs necesarios y eficientes a su personal trabajador y usuarios para evitar riesgos para su seguridad y salud, y les impartirá la formación y la información necesaria en materia de prevención de riesgos laborales de acuerdo con las evaluaciones de riesgos realizadas y atendiendo a la naturaleza y a las características particulares del caso asignado y las tareas a desarrollar.

También tendrá la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que pueden afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras. Asimismo, deberá acreditar antes del comienzo del servicio y con carácter anual, el cumplimiento de las obligaciones siguientes a través del Plan de Prevención de Riesgos Laborales:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- Entrega de equipos de protección individual que, en su caso, sean necesarios.
- Así como el cumplimiento riguroso de las prescripciones establecidas en la Ley 31/95 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales; en el R.D. 39/97 de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, junto con el resto de norma aplicable.

7.2. Sistema de información.

La entidad concertada dispondrá de un sistema informático que recoja datos de la gestión del servicio y de las incidencias producidas. Este sistema deberá garantizar la inmediata transmisión de información al Ayuntamiento en la forma que éste determine. Se garantizará la adecuación continua de su sistema de información a las características técnicas y requerimientos funcionales que se establezcan desde el Ayuntamiento de Zaragoza para el intercambio de información.

Este sistema deberá de cumplir los criterios de seguridad y otros requisitos exigibles por la legislación vigente que permita la gestión integral del servicio conforme a los contenidos mínimos siguientes:

- Datos de identificación de la persona beneficiaria, dirección, teléfono, email, persona de contacto y otros.

- Datos del servicio a prestar.
- Datos de la gestión del servicio.
- Datos de seguimiento del servicio.
- Datos de seguimiento de la persona beneficiaria.
- Datos de reclamaciones, quejas e incidencias.
- Datos relativos a la facturación

La entidad se responsabiliza de mantener al día los registros incluidos en el proyecto; así como de completar todos los cuestionarios, fichas o cualquier otro instrumento de recogida de datos que considere oportunos el Ayuntamiento de Zaragoza.

Todas las variaciones de los servicios serán informadas al Ayuntamiento de Zaragoza a través del sistema de intercambio de datos, con la periodicidad que determinen los técnicos municipales. Dicho sistema de intercambio de datos deberá de estar totalmente operativo durante el primer trimestre desde la formalización del acuerdo.

7.3. Centros de trabajo y formación.

La entidad será responsable poner a disposición el centro donde realizar los servicios a prestar, además de que quede garantizado el buen uso del mismo, mobiliario y demás material a utilizar durante la prestación del servicio, viniendo obligado a reponerlo o repararlo cuando su pérdida o deterioro sean consecuencia del uso inadecuado o dejación de la vigilancia precisa.

Así mismo, se deberá adquirir el material necesario para el desarrollo de las actividades y llevar un control de inventario que será presentado con la Memoria del servicio del año correspondiente. Es responsabilidad de la entidad concertada velar por el correcto uso de este material, así como la realización de aquellas tareas de mantenimiento y limpieza de este que sean necesarias. Será incluido en el Proyecto técnico el material necesario para cada año de ejecución, entre el cual podrá figurar el citado a continuación:

- Medios materiales, recursos textuales, audiovisuales y multimedia.
- Herramientas manuales, máquinas-herramientas, carretillos, etc
- Material para las obras: ladrillos, cemento, pintura, material fontanería y electricidad, baldosas, ...
- Uniformes y EPI's para los participantes.

Clausula 8. PROYECTO CONCERTADO

De acuerdo con las condiciones de ejecución, el proyecto de la entidad concertada será una referencia a efectos del desarrollo del primer año de vigencia del concierto. Los años posteriores, de acuerdo con la evaluación que se realice y contando con el visto bueno del Ayuntamiento de Zaragoza, la entidad elaborará el correspondiente proyecto anual, respetando lo expuesto respecto a condiciones esenciales de desarrollo.

Las posibles modificaciones que hayan de ser llevadas a cabo a lo largo del desarrollo del proyecto se realizarán bajo la supervisión y el acuerdo del técnico del programa municipal o quien determine el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios.

Cuando estas modificaciones contemplen la suspensión de actividades o cambios en horario, calendario o dotación y, por tanto, supongan una merma en la dedicación, se realizarán los ajustes oportunos en el proyecto y en su programación para que se recupere a lo largo de su desarrollo.

De igual manera, quedarán sin efecto los contenidos que no estén en concordancia con la legislación vigente o estén en clara discrepancia con los criterios programáticos de los servicios sociales municipales; se realizarán los ajustes correspondientes como en el caso de las modificaciones realizadas en el transcurso del desarrollo del proyecto.

Cláusula 9. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

La entidad concertada podrá ofrecer servicios complementarios al objeto del acuerdo de acción concertada. Estos servicios serán siempre voluntarios y no deben ser discriminatorios para las personas usuarias. La prestación de estos servicios y su importe será autorizada por el órgano competente por razón del servicio o prestación concertada.

En la solicitud de autorización se hará constar una memoria del servicio complementario con la descripción de los medios materiales y humanos para prestarlo y, en su caso, la diferenciación de éstos con respecto a los dedicados al objeto del acuerdo de acción concertada, así como los requisitos y los criterios de acceso, los derechos y los deberes de las personas usuarias y el precio que se facturará por este servicio.

Cuando el órgano competente considere que existen razones fundadas que determinen que el servicio complementario ya está incluido en el acuerdo de acción concertada, o bien que no es voluntario, que es discriminatorio o que, de alguna otra manera, vulnera los derechos de las personas usuarias o los ponen en peligro, denegará o revocará la prestación de este servicio complementario o, en su caso, se procederá a la modificación de la autorización, previa audiencia de la entidad interesada.

Cláusula 10. EVALUACIÓN

La entidad concertada deberá cumplimentar los registros de actividad del servicio en los formatos normalizados que serán aprobados por el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios:

- Valoración de empleabilidad.
- Acuerdo de itinerario de inclusión sociolaboral.
- Informe técnico de actuaciones.
- Informe final de evaluación individual.
- Informe final de actuaciones.
- Memoria anual

En la memoria anual se reflejarán, como mínimo, los siguientes indicadores de evaluación:

Indicadores cuantitativos:

- Número de personas valoradas por los servicios sociales y porcentaje de derivación.
- Número de acciones previstas y realizadas por itinerario y media de acciones por itinerario en cada uno de los dos módulos .
- Número de total de horas invertidas por itinerario y usuario en cada uno de los dos módulos.
- Porcentaje de objetivos logrados por cada itinerario en los bloques de competencias y en empleabilidad a nivel individual y por módulos.
- Módulo de formación – empleo : Número de actuaciones realizadas segregadas por: intervenciones en viviendas, en fachadas/comunidades, en locales públicos y sociales y otros.
- Ratios de eficiencia económica: presupuesto/horas de trabajo totales y presupuesto/horas de trabajo de inserción.
- Indicadores de resultados finales y/o impacto:
 - ✓ Retorno social de la inversión pública realizada.
 - ✓ Nivel formativo conseguido por los participantes.
 - ✓ Nivel de inserción social y laboral durante el proyecto, una vez finalizado el mismo y a los 3 y 6 meses de la finalización.

Indicadores cualitativos:

Los datos serán recogidos con la periodicidad que se establezca según el tipo de actuación, mediante diversas herramientas como:

- Informes técnicos de actuaciones e informes finales de evaluación individual: para cada una de los participantes.
- Cuestionarios: se realizarán cuestionarios estructurados y no estructurados para recoger la opinión de las personas participantes en cada aspecto relativo a su participación.
- Reuniones de equipo: se propiciará la transferencia de información, experiencias, etc. Estas reuniones analizarán las dificultades encontradas y las posibles soluciones a adoptar para el cumplimiento de los objetivos.
- Entrevistas: para complementar la información se realizarán entrevistas directas a todos los niveles de participación (participantes, profesionales implicados, beneficiarios arreglos, etc.).
- Buzón de sugerencias: donde los participantes podrán dar su opinión.

Cláusula 11: OBLIGACIONES TÉCNICAS

Además del resto de obligaciones que se derivan de las presentes Bases, la entidad concertada deberá respetar las siguientes:

- La entidad concertada llevará a cabo los servicios asegurando la correcta prestación del servicio, con adecuación a lo previsto en las condiciones que lo rigen y atendiendo a cuantas instrucciones le sean cursadas por el Ayuntamiento de Zaragoza. A razón de ello, se deberá presentar con una periodicidad mensual los certificados y/o documentación justificativa de los servicios prestados bajo las prescripciones del Servicio gestor.
- La entidad concertada estará obligada a llevar el inventario actualizado de todos los materiales y recursos inventariables donde se presentarán anualmente junto con la memoria de los servicios prestados. Al acabar la vigencia del acuerdo, los materiales y recursos inventariables abastecidos durante la vigencia del mismo deberán ser suministrados al Ayuntamiento de Zaragoza.
- Salvo autorización del Ayuntamiento de Zaragoza, no utilizar ni proporcionar a terceros, ni publicar, total o parcialmente, información de tipo estadístico o de naturaleza análoga que, pudiendo publicarse por estar amparada por la normativa de protección de datos, haya podido obtenerse o elaborarse como consecuencia de la prestación del servicio.
- Será responsable de los daños y perjuicios que deriven del incumplimiento de estas obligaciones siendo, además, dicho incumplimiento, causa de extinción del acuerdo.
- En todo tipo de documento o materiales que pudieran derivarse de la prestación de los servicios contenidos en estas Bases, utilizar las señas gráficas del Ayuntamiento de Zaragoza. Para ello, la entidad deberá ponerse en contacto con la Dirección de Comunicación del Excmo Ayuntamiento a través del correo electrónico: coordinacioncomunicacion@zaragoza.es
- La entidad concertada no podrá realizar ni permitir el establecimiento de relaciones comerciales con terceros basándose en información que derive de la prestación de los servicios concertados, tanto si se utiliza el nombre del Ayuntamiento de Zaragoza como el nombre propio de la entidad concertada, e incluso en el caso de que no se utilice el nombre de ninguno de ambos.

Cláusula 12: COORDINACIÓN E INFORMACIÓN

Los servicios sociales municipales y la entidad concertada, dentro de las funciones y tareas que competen a cada parte, están obligadas a colaborar con el fin de asegurar la correcta prestación de la atención debida a las personas a las que se dirige el servicio de itinerario.

La supervisión técnica y administrativa ordinaria del concierto para la gestión de estas actividades será llevada a cabo por el/a Jefe de Sección de Proyectos y Programas o el que determine el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios con el/a coordinador de la entidad concertada. Se entiende que este contacto y coordinación técnica se llevará en dos ámbitos:

- Habitual. Contactos periódicos e intercambio de información con el/a coordinador de la entidad para el desarrollo de la actividad programada.
- Extraordinario. Relación, contacto o intercambio de información o documentación a instancia de cualquiera de las partes en relación a contenidos relativos a la ejecución del concierto que no correspondan a la dinámica habitual de coordinación.

La coordinación será permanente, pudiendo realizarse mediante comunicaciones telefónicas o por correo electrónico, así como por cualquier otro medio que resulte adecuado. El Ayuntamiento de Zaragoza podrá convocar estas reuniones de coordinación en los supuestos que considere necesarios o a petición de la entidad concertada.

Para que el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios pueda realizar correctamente sus tareas de supervisión del servicio, la entidad deberá observar las siguientes pautas:

a) De seguimiento. Aplicará los mecanismos necesarios para el seguimiento y la evaluación de los diversos contenidos prestados en el servicio.

b) De información. Facilitará al Servicio gestor cuanta información le sea solicitada acerca de los usuarios, actividades y funcionamiento del servicio.

c) De divulgación. Dará a conocer, con carácter previo, todas las acciones de comunicación o información sobre el servicio, referidas a campañas o acciones puntuales, que conlleven la realización de soportes impresos, electrónicos, audiovisuales o de otra naturaleza, cualquiera que sea su ámbito, ya que dichas acciones requieren necesariamente del visto bueno del órgano municipal competente.

d) De propuesta. Propondrá modificaciones y manifestará cuantas acciones se consideren para la mejora y eficiencia del servicio.

Para llevar a cabo la labor de control e inspección, se realizarán las actuaciones que se consideren oportunas entre las que se encuentran las visitas al centro y a sus actividades, la comprobación de la asistencia al trabajo de los componentes del equipo y de las personas contratadas, la correcta ejecución técnica de sus tareas, el análisis de la documentación técnica y administrativa correspondiente a la gestión del servicio y otras que se considere oportunas. Para ello se solicitará la colaboración de la entidad concertada, que aportará la información que le sea solicitada para llevar a cabo esta función.