



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA CONSELLERIA DE FAMÍLIES I AFERS SOCIALS

9322

Resolució de la consellera de Famílies i Afers Socials per la qual s'aprova la convocatòria de l'acció concertada del servei de teleassistència domiciliària personalitzada per a persones en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei de teleassistència domiciliària

Fets

1. En data 25 de juliol de 2024, el director general d'Atenció a la Dependència va emetre una memòria justificativa relativa a la convocatòria d'acció concertada del servei de teleassistència domiciliària personalitzada per a persones en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei de teleassistència domiciliària.

2. En data 26 de juliol de 2024 la consellera de Famílies i Afers Socials va ordenar l'inici del procediment per dur a terme la convocatòria de l'acció concertada del servei de teleassistència domiciliària personalitzada per a persones en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei de teleassistència domiciliària.

Fonaments de dret

1. L'article 30.15 de l'Estatut d'autonomia de les Illes, que atorga a la Comunitat Autònoma la competència exclusiva en acció social i benestar social; polítiques de protecció i suport a les persones amb discapacitats físiques, psíquiques i sensorials, i polítiques d'atenció a les persones dependents.

2. Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

3. La Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears.

4. El Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

5. El Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter supràinsular per a aquests sectors de població, modificat pel Decret 54/2013 i pel Decret 31/2016.

6. El Decret 63/2017, de 22 de desembre, de principis generals dels procediments d'accés als serveis de la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència per a gent gran en situació de dependència.

7. Decret 32/2023, de 26 de maig pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2023-2027, s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals i es modifiquen diverses normatives de l'àmbit social.

8. El Decret 83/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals del procediment per al reconeixement de la situació de dependència, la intensitat de protecció dels serveis i el règim de compatibilitat de les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i es crea la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència de les Illes Balears, modificat pel Decret 5/2016.

9. El Decret 8/2023, de 10 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual es determina la composició del Govern i s'estableix l'estructura de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

10. El Decret 12/2023, de 10 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, modificat pel Decret 16/2023, de 20 de juliol, i el Decret 5/2024, de 29 de maig, de la presidenta de les Illes Balears.

11. L'Acord del Consell de Govern de 22 de març de 2024 pel qual s'aprova la previsió de les prestacions i els serveis que s'han de concertar durant l'any 2024 i es declaren els serveis d'interès econòmic general (BOIB núm. 40, de 23 de març), modificat per l'Acord del Consell de Govern de 2 d'agost de 2024 (BOIB núm. 102, de 3 d'agost).

Per tot això, dict la següent

Resolució

1. Establir el procediment de tramitació de la convocatòria d'acció concertada del servei de teleassistència domiciliària personalitzada per a persones en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei de teleassistència domiciliària, d'acord amb l'annex.
2. Aplicar el procediment ordinari de convocatòria d'acció concertada que preveuen la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i el Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.
3. Aprovar el Plec general de condicions tècniques per a la concertació de terminals o dispositius de teleassistència domiciliària per a persones en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei de teleassistència domiciliària, que es pot consultar a la seu de la Direcció General d'Atenció a la Dependència i a la pàgina web <https://www.caib.es/webgoib/es/>.
4. Publicar aquesta Resolució en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Interposició de recursos

Contra aquesta Resolució, que exhaureix la via administrativa, es pot interposar un recurs potestatiu de reposició davant la consellera de Famílies i Afers Socials en el termini d'un mes comptador des de l'endemà de la publicació, d'acord amb l'article 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i l'article 57 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

També es pot interposar un recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears en el termini de dos mesos comptadors des de l'endemà de la publicació, d'acord amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Palma, 20 de setembre de 2024

La consellera de Famílies i Afers Socials
Catalina Cirer Adrover

ANNEX

Convocatòria d'acció concertada del servei de teleassistència domiciliària personalitzada per a persones en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei de teleassistència domiciliària

1. Objecte i àmbit d'aplicació

1.1. S'estableix el procediment relatiu a la convocatòria de l'acció concertada del servei de teleassistència domiciliària personalitzada per a persones en situació de dependència a les Illes Balears amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei de teleassistència domiciliària, i es dicta a l'empara de la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears, i del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

1.2. Es subjecten a aquest procediment els concerts de reserva de terminals o dispositius de teleassistència domiciliària. Aquest servei té per finalitat l'atenció a les persones usuàries mitjançant l'ús de tecnologies de la informació i la comunicació, amb les mesures d'accessibilitat adequades per a cada cas, i el suport dels mitjans personals necessaris per donar una resposta immediata davant situacions d'emergència, inseguretat, soledat i aïllament, amb la finalitat d'afavorir la permanència de la persona en el seu medi habitual. Mitjançant personal qualificat i supervisat, es proporciona a aquestes persones una teleassistència domiciliària personalitzada, en la concepció d'una prestació que ha de donar resposta a cada persona, segons les seves condicions d'habitabilitat, de relació sociofamiliar o de competències motores i cognitives. Aquest servei està recollit en el punt 6.2 de l'annex del Decret 32/2023, de 26 de maig pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2023-2027, s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals i es modifiquen diverses normatives de l'àmbit social.

1.3. D'acord amb l'article 3.h) de la Llei 12/2018, també és objecte del concert assolir els objectius d'igualtat de gènere i d'innovació en la



gestió de les entitats i els serveis públics.

2. Òrgan instructor

L'òrgan instructor del procediment és la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

3. Termini i forma de presentació de sol·licituds

3.1. Dins el termini de deu dies hàbils comptadors des de l'endemà de la publicació d'aquesta convocatòria en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

3.2. La presentació de les sol·licituds es podrà fer únicament per via telemàtica, mitjançant el procediment habilitat disponible a la Seu Electrònica de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

3.3. En cas que es presenti la sol·licitud presencialment, l'Administració en requerirà la presentació telemàtica, d'acord amb el que estableix l'article 68.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

4. Requisits de les entitats

4.1. Les entitats han de tenir autoritzat i acreditat per l'administració competent el servei de teleassistència domiciliària per concertar.

4.2. Les entitats han de tenir una experiència de, com a mínim, dos anys en el servei de teleassistència domiciliària per a persones en situació de dependència.

4.3. Les entitats han d'acreditar la solvència financera i tècnica d'acord amb els criteris que s'estableixen en les lletres *d) i e)* del punt 5.3 d'aquesta convocatòria.

4.4. Així mateix, les entitats han de complir els requisits mínims que s'estableixen en el desplegament del títol VII de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, així com els requisits que fixa l'article 4 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials, i els requisits que fixa l'article 5 de la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears.

4.5. El servei de teleassistència domiciliària per a persones en situació de dependència està declarat d'interès econòmic general en l'annex 2 de l'Acord del Consell de Govern de 22 de març de 2024 pel qual s'aprova la previsió de les prestacions i els serveis que s'han de concertar durant l'any 2024 i es declaren els serveis d'interès econòmic general (BOIB núm. 40, de 23 de març), modificat per l'Acord del Consell de Govern de 2 d'agost de 2024 (BOIB núm. 102, de 3 d'agost). Per tant, en aquest procediment poden subscriure acords d'acció concertada, a més de les entitats del tercer sector d'acció social que prestin el servei objecte del concert i el sol·licitin, totes les persones físiques o jurídiques de caràcter privat, amb ànim de lucre o sense, sigui quina sigui la forma jurídica que adoptin, que prestin el servei objecte del concert i el sol·licitin expressament en els terminis i la forma que es determinin.

5. Documentació que s'ha de presentar

5.1. Les entitats interessades que compleixin els requisits que estableix el punt 4 d'aquesta convocatòria han de formular una sol·licitud, d'acord amb el model confeccionat per la Conselleria de Famílies i Afers Socials, que ha de signar la persona representant legal de l'entitat. Aquest model de sol·licitud es troba disponible al web <https://www.caib.es/webgoib/es/> i inclou els següents punts:

- Les entitats han d'indicar en la sol·licitud el nombre de terminals/usuaris titulars del servei que ofereixin per concertar amb l'Administració.
- Declaració responsable signada per la persona responsable de l'entitat en la qual s'ha de fer constar l'experiència de com a mínim 2 anys en la prestació del servei d'ajuda a domicili. En aquesta declaració responsable ha de fer constar els anys de prestació del servei a administracions públiques mitjançant la fórmula de la concertació social / subvenció/ contracte o conveni amb indicació del municipi o municipis en els quals s'ha prestat el servei. Únicament s'admetrà l'experiència a partir de la data d'acreditació del servei. S'haurà d'especificar el territori en el qual s'ha prestat el servei.
- Declaració responsable que l'entitat no està afectada per cap prohibició de contractar amb l'Administració en virtut de sanció administrativa ferma, de conformitat amb la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, o la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària; així com de no incórrer en la prohibició que estableix l'article 11 de la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, i de no haver estat sancionada per resolució ferma en els darrers quatre anys per la comissió d'infraccions greus o molt greus en matèria de relacions laborals, ocupació, empreses usuàries d'empreses de treball temporal, seguretat social, emigració, moviments migratoris i treball d'estrangers.
- Declaració responsable dels mitjans personals i materials destinats a la realització del servei objecte de concertació (solvència tècnica).
- Declaració responsable relativa a la solvència econòmica acompanyada del document que assenyalava el punt 5.2 d'aquesta





convocatòria.

f) Declaració responsable que el servei compleix la normativa general o específica aplicable, tant per la naturalesa jurídica de l'entitat com pel tipus de servei objecte de concertació.

5.2. A la sol·licitud s'haurà d'adjuntar l'acreditació de solvència financera mitjançant l'aportació dels darrers comptes anuals de l'entitat presentats en el registre oficial corresponent.

5.3. El personal tècnic del Servei de Centres i Programes II de la Direcció General d'Atenció a la Dependència comprovarà d'ofici que les entitats sol·licitants tenen el servei acreditat, que pertanyen al tercer sector, així com que estan al corrent de les obligacions tributàries i de la Seguretat Social.

5.4. La presentació de la sol·licitud suposa que l'entitat autoritza la Direcció General d'Atenció a la Dependència perquè pugui demanar a altres administracions qualsevol documentació, les dades i els informes que es considerin necessaris per tramitar l'expedient.

6. Tramitació del procediment de concertació

6.1. Els serveis tècnics de la Direcció General d'Atenció a la Dependència han d'examinar les sol·licituds i la documentació adjunta perquè l'òrgan instructor pugui determinar si compleixen els requisits que estableix la convocatòria.

6.2. L'òrgan instructor, una vegada revisades les sol·licituds i la documentació adjunta exigida en el punt 5 d'aquesta convocatòria, ha de fer els requeriments necessaris a les entitats les sol·licituds de les quals no incloguin la documentació acreditativa del compliment dels requisits, perquè, en el termini de deu dies hàbils, esmenin el defecte o aportin la documentació que hi manca, amb la indicació que, si no ho fan, es considerarà que desisteixen de la seva sol·licitud, amb la resolució prèvia que s'ha de dictar en els termes que disposa l'article 21 de la Llei 39/2015.

6.3. Una vegada esmenades les sol·licituds, s'ha de comprovar si la quantitat i l'oferta que contenen s'ajusten a l'import i la demanda de l'Administració pública. Així, si l'import pressupostat resulta suficient per atendre totes les sol·licituds en els termes presentats, l'òrgan competent (la Conselleria de Famílies i Afers Socials) atorgarà directament a cada entitat sol·licitant el concert en aquests termes.

6.4. En el cas que no hi hagi la disponibilitat pressupostària suficient per atendre tota l'oferta per al servei de teleassistència domiciliària per a persones en situació de dependència, l'òrgan instructor ha d'aplicar els criteris de preferència que preveu l'article 6.3 de la Llei 12/2018. Atès que es tracta d'un servei declarat d'interès econòmic general en el qual poden participar entitats privades amb ànim de lucre, sempre que existeixin anàlogues condicions d'eficàcia, qualitat i costos, així com d'eficiència pressupostària, per formalitzar els acords d'acció concertada tenen preferència les entitats del tercer sector d'acció social.

6.5. En cas que la proposta de l'òrgan instructor sigui parcialment o totalment denegatòria, l'entitat interessada disposarà d'un termini de deu dies, des de l'endemà de la notificació de la proposta, per al·legar el que convengui al seu dret.

6.6. L'òrgan instructor ha d'elaborar la proposta definitiva dels concerts sol·licitats i l'ha d'eleva a la consellera de Famílies i Afers Socials per a la resolució corresponent. Aquesta resolució s'ha de notificar a les persones interessades.

6.7. Aquest procediment de concertació s'ha de resoldre en el termini de tres mesos comptadors des de l'endemà de l'entrada de la sol·licitud en el registre corresponent. Si en el termini indicat no se n'ha dictat una resolució expressa, s'entendrà que la sol·licitud ha estat desestimada.

7. Formalització dels concerts

7.1. Els concerts que s'estableixen a l'empara d'aquesta convocatòria s'han de formalitzar mitjançant un document administratiu denominat *acord d'acció concertada*, en el qual es faci constar el contingut mínim previst en l'article 8 de la Llei 12/2018, així com les característiques concretes del servei de teleassistència domiciliària personalitzada i altres circumstàncies derivades de la Llei 4/2009, dels decrets de desplegament i aplicació d'aquestes lleis, i del Plec general de condicions tècniques del concert. També s'hi ha d'incloure expressament el compromís de les parts en relació amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

7.2. El règim de concert s'iniciarà a partir de la seva formalització. No obstant l'anterior, per aquelles entitats que prestin el servei en virtut d'un concert previ i sempre que mantinguin el títol que les habilita per a la prestació del servei concertat, els efectes econòmics del concert s'iniciaran a partir de dia 1 d'octubre de 2024.

7.3. Els acords d'acció concertada s'han de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, de conformitat amb el que estableix la lletra f) de l'article 3 de la Llei 12/2018, i en el Portal de Transparència, d'acord amb la lletra g).



8. Nombre de terminals o dispositius concertats i distribució territorial

8.1. El nombre de terminals/ usuaris titulars del servei de teleassistència domiciliària actius a la finalització de cada any durant la vigència d'aquesta convocatòria d'acció concertada és, segons la modalitat del servei i anualitat:

	2024	2025	2026
TAD bàsica	11.000	12.000	12.000
TAD avançada	7.000	9.000	11.000

8.2. La distribució territorial d'aquests terminals/ usuaris titulars del servei de teleassistència domiciliària per a persones en situació de dependència és tot el territori de les Illes Balears

9. Vigència del concert

9.1 El règim de concert s'iniciarà a partir de la seva formalització. No obstant l'anterior, per aquelles entitats que prestin el servei en virtut d'un concert previ i sempre que mantinguin el títol que les habilita per a la prestació del servei concertat, els efectes econòmics del concert s'iniciaran a partir de dia 1 d'octubre de 2024 respecte del nombre terminals prèviament concertats.

9.2. Els efectes del concert s'iniciaran en la data en què aquest és formalitzi quan s'accedeixi per primera vegada al règim de concertació del servei.

9.3. El concert finalitzarà en tot cas el 30 de setembre de 2026.

9.4.D'acord amb l'article 21 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, aquest concert es podrà renovar, com a màxim, pel mateix període que el concert inicial.

10. Pressupost i preu màxim del servei

10.1. La quantia màxima prevista per a aquesta convocatòria d'acció concertada és d'11.017.749,60 € (onze milions daset mil sent-cents quaranta-nou euros amb seixanta cèntims), amb càrrec als pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per als anys 2024, 2025 i 2026. En tot cas, aquest valor estimat té caràcter orientatiu i no vinculant.

10.2. Aquest import s'indica únicament a efectes de publicitat i no suposa cap compromís de despesa. Per això, no consta cap consignació pressupostària, que s'ha d'acreditar en el moment en què es materialitzi el servei concertat.

10.3. El preu de referència per terminal/usuari titular del servei és, segons la modalitat i l'anualitat el següent:

Modalitat	Any	Terminals mensuals	Preu/mes (IVA exclòs)	Preu/mes (IVA inclòs)
TAD bàsica	2024	11.000	14,38 €	14,96 €
TAD avançada		7.000	23,50 €	24,44 €
TAD bàsica	2025	12.000	16,01 €	16,65 €
TAD avançada		9.000	25,29 €	26,30 €
TAD bàsica	2026	12.000	17,66 €	18,37€
TAD avançada		11.000	27,09 €	28,17€

11. Comitè Tècnic d'Assessorament

11.1. El Comitè Tècnic d'Assessorament estarà integrat pels membres següents:

a) President: el cap del Servei de Centres i Programes II.

- President suplent: la cap de departament de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

b) Vocals:

- La cap del Servei Jurídic de la Conselleria de Famílies i Afers Socials o la persona que delegui.
- La cap de la Unitat de Gestió Econòmica de la Conselleria de Famílies i Afers Socials o la persona que delegui.
- Tres tècnics de la Direcció General d'Atenció a la Dependència, nomenats pel director general d'Atenció a la Dependència.

c) Secretari/ària: un dels tres tècnics o tècniques vocals de la Direcció General designat pel president o presidenta.

- Secretari/ària suplent: l'administratiu del Servei de Centres i Programes II.

11.2. El Comitè Tècnic d'Assessorament té, entre altres funcions, la d'informar l'òrgan instructor sobre el procediment de concertació i sobre les condicions específiques que facin referència al servei objecte del concert, així com la d'informar preceptivament de la modificació prevista en l'article 24 del Decret 48/2017. A més, pot fer propostes de millora relatives a les condicions d'aplicació dels criteris de preferència i a les condicions d'execució del concert.

11.3. El Comitè Tècnic d'Assessorament queda vàlidament constituït amb l'assistència, com a mínim, dels membres següents: el president o president suplent, la secretària o secretari suplent i tres vocals.

12. Condicions tècniques d'execució

12.1. Les condicions tècniques d'execució s'han d'ajustar al Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats, i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter suprainular per a aquests sectors de població, modificat pel Decret 54/2013 i pel Decret 31/2016.

D'acord amb punt 6.2 del Decret 32/2023 de 26 de maig pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2023-2027, s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals i es modifiquen diverses normatives de l'àmbit social, s'entén per prestació tecnològica de teleassistència domiciliària per a persones en situació de dependència.

Definició: la teleassistència és un servei de caràcter social que, amb l'ús de la tecnologia adequada, ofereix de manera permanent una resposta immediata davant determinades eventualitats —directament o mobilitzant altres recursos humans o materials de la persona usuària o dels existents a la comunitat— amb la finalitat d'afavorir la permanència d'aquesta persona en l'entorn quotidià, procurar-ne la seguretat i confiança en moments de crisis personals, socials o sanitàries, i de promoure'n el contacte amb l'entorn sociofamiliar.

Població destinatària: les persones en situació de dependència.

Modalitats:

- *Teleassistència bàsica. Aquesta és una prestació que garanteix la possibilitat d'activar una alarma que permet atendre la persona en situació de dependència que es troba en la necessitat de ser atesa davant una caiguda o altres motius.*
- *Teleassistència avançada. Inclou, a més dels serveis de teleassistència bàsica, suports tecnològics complementaris dins o fora del domicili. Com a mínim s'ha de disposar de dos dels serveis que es detallen en l'apartat següent:*
 - a. Supervisió remota de persones, que pugui interpretar informació personalitzada.*
 - b. Detecció de situacions de risc o emergència per incidències en el domicili (fuga de gas, d'aigua, de foc i altres).*
 - c. Detecció d'alteracions en els hàbits o rutines.*
 - d. Geolocalització de persones.*

Equipaments/equips professionals: els que estableix el Decret 86/2010.

Ràtios i perfils professionals: els que estableix el Decret 86/2010.

Estàndards de qualitat: els que estableix el Decret 86/2010.

Accés i llista d'espera: d'acord amb el Decret 63/2017 de 22 de desembre, de principis generals dels procediments d'accés als serveis de la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència per a gent gran en situació de dependència

Administració responsable: Conselleria d'Afers Socials i Esports.

Garantia de la prestació: prestació garantida.

12.2. El Plec general de condicions tècniques detalla els aspectes recollits en l'article 8 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

12.3. Les aplicacions informàtiques de la Direcció General d'Atenció a la Dependència són les úniques vàlides per gestionar els terminals i dispositius de teleassistència domiciliària concertats i per a qualsevol ús aplicable que es derivi de l'execució d'aquest concert.

13. Seguiment

13.1. El seguiment periòdic de la situació de cada persona que tenguí assignat un terminal o dispositiu de teleassistència domiciliària correspon al treballador o treballadora social signant del programa individual d'atenció (PIA) que hagi donat lloc a la prestació d'aquest servei, per la qual cosa pot demanar els informes pertinents a l'equip tècnic del servei de teleassistència domiciliària.

13.2. D'acord amb l'article 19.2 de la Llei 4/2009, els tècnics dels serveis de teleassistència domiciliària són els responsables de la coordinació dels casos atesos.



13.3. Els tècnics del Servei de Centres i Programes II poden fer visites de comprovació del funcionament del servei i requerir-ne documentació quan ho considerin necessari.

13.4. L'entitat prestadora del servei concertat ha de facilitar les actuacions de seguiment i comprovació que dugui a terme la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

13.5. Així mateix, l'entitat prestadora del servei concertat ha de facilitar tota la informació que li requereixin l'òrgan instructor, la Intervenció General de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, la Sindicatura de Comptes o altres òrgans de control extern.

14. Obligacions de les entitats concertades

14.1. L'acord d'acció concertada obliga les entitats prestadores del servei concertat a prestar els serveis del concert als usuaris sense cap cost afegit a la participació econòmica que es determini per resolució de la consellera.

14.2. Mitjançant l'acord d'acció concertada, l'entitat d'iniciativa privada titular del servei s'obliga a complir el Plec general de condicions tècniques i les normes establertes en el títol VII de la Llei 4/2009, en el capítol I de la Llei 12/2018 i en els decrets de desplegament i d'aplicació corresponents.

14.3. Les entitats prestadores del servei concertat s'obliguen a tenir en funcionament el nombre total de terminals i dispositius objecte del concert i a mantenir-ne l'autorització i l'acreditació durant el període de vigència.

14.4. Les entitats prestadores del servei concertat s'obliguen a atendre els usuaris que hagin sol·licitat l'accés al servei i tengui assignat el terminal o dispositiu de teleassistència domiciliària per part de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

14.5. Les entitats prestadores del servei concertat han de facilitar a la Direcció General d'Atenció a la Dependència la relació dels usuaris que tenen instal·lat el terminal i dispositius de teleassistència domiciliària cada mes i les comunicacions d'altres o baixes d'aquests usuaris.

14.6. Les entitats prestadores del servei concertat s'han de fer càrrec del personal laboral adscrit al servei concertat, de les seves retribucions i de les obligacions en matèria de seguretat social, el qual, en extingir-se el concert, no es pot consolidar, en cap cas, com a personal de l'administració que concerta el servei.

14.7. Les entitats prestadores del servei concertat han d'indemnitzar els afectats pels danys i perjudicis que causin, per si mateixes o per tercers, com a conseqüència de l'execució del concert social.

14.8. La percepció indeguda de quantitats per part de les entitats prestadores del servei concertat suposa l'obligació de reintegrament d'aquestes quantitats, amb la tramitació prèvia del procediment que correspongui.

14.9. Les entitats prestadores del servei concertat queden subjectes al control de caràcter financer i a les funcions inspectores i sancionadores de les administracions competents en la matèria.

14.10. Les entitats prestadores del servei concertat han de comunicar la prestació de serveis complementaris i assumir tota la responsabilitat de l'execució d'aquests serveis.

14.11. Les entitats prestadores del servei concertat han de comunicar qualsevol incidència que suposi una modificació o alteració respecte al Plec general de condicions tècniques pactat amb l'Administració.

14.12. Les entitats prestadores del servei concertat es comprometen a fer ús de les aplicacions informàtiques i de gestió de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

14.13. L'entitat concertada està obligada a subministrar a l'Administració, amb el requeriment previ, tota la informació necessària per al compliment de les obligacions previstes a la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

15. Penalitats

15.1. Les entitats prestadores del servei concertat s'han de responsabilitzar que els serveis objecte de concert es prestin en el termini previst, al lloc acordat i d'acord amb les característiques i els requisits que estableix aquesta convocatòria. Queden exempts d'aquesta responsabilitat en els casos en què no hagi estat possible dur a terme el servei per causes de força major que es puguin justificar.

15.2. S'entendrà que hi ha un incompliment greu de les entitats prestadores del servei concertat quan no compleixin qualsevol de les condicions d'execució de caràcter obligatori que estableix el Plec general de condicions tècniques, així com les obligacions que estableix el punt 14 d'aquesta convocatòria. Es considera incompliment lleu que no compleixin qualsevol de les restants condicions d'execució del concert.



15.3. La realització d'un incompliment lleu suposa una penalització que pot arribar fins al 2 % del pressupost total del concert. A partir de la realització d'un incompliment greu, l'òrgan instructor pot optar per imposar una penalització que pot arribar fins al 10 % del pressupost total del concert o bé resoldre'l.

16. Criteris d'accés dels usuaris i llista d'espera

Els criteris d'accés dels usuaris al terminal o dispositiu del servei de teleassistència domiciliària i la gestió de la llista d'espera es regulen en el Decret 83/2010, modificat pel Decret 5/2016. També s'ha de tenir en compte el Decret 63/2017, de 22 de desembre, de principis generals dels procediments d'accés als serveis de la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència per a gent gran en situació de dependència.

17. Publicitat

17.1. Les entitats d'iniciativa privada acollides al règim de concert social, juntament amb la seva denominació, han de fer constar en la documentació, en totes les comunicacions (informes, fulls, documents, tríptics de difusió, missatges electrònics, webs, insercions en premsa, articles a diaris i a revistes especialitzades) i en la publicitat la condició d'entitat pertanyent a la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència, segons les indicacions del *Manual d'identitat corporativa* que els facilitarà l'Administració, sempre amb el vistiplau de la Conselleria de Famílies i Afers Socials.

17.2. Les entitats d'iniciativa privada acollides al règim de concert social han de facilitar al seu personal un logotip, que els proporcionarà la Conselleria de Famílies i Afers Socials, amb la indicació "Servei de teleassistència domiciliària concertat amb el Govern de les Illes Balears". Així mateix, s'ha de fer referència a aquesta circumstància en les comunicacions i en les relacions que estableixin per escrit amb les persones usuàries del servei concertat.

18. Prerrogatives de l'Administració

18.1. L'òrgan instructor del procediment de concertació té la prerrogativa d'interpretar-lo i resoldre'n els dubtes que sorgeixin durant el compliment.

18.2. L'òrgan resolutori pot modificar el procediment per raons d'interès públic, acordar-ne la resolució i determinar-ne els efectes.

18.3. Els acords que adopti l'òrgan resolutori a partir de les prerrogatives esmentades posen fi a la via administrativa i són immediatament executius.

19. Causes d'extinció

Són causes d'extinció dels acords d'acció concertada les que estableix l'article 9 de la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears.

20. Jurisdicció competent

La jurisdicció contenciosa administrativa és la competent per resoldre les qüestions litigioses relatives a la formalització d'aquest concert i també les sorgides entre les parts sobre la interpretació, la modificació, el compliment, els efectes i l'extinció.

