



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA CONSELLERIA DE FAMÍLIES I AFERS SOCIALS

12202

Acord d'acció concertada entre la Conselleria de Famílies i Afers Socials i l'entitat Treballadores Socials de la Part Forana, Societat Cooperativa, en relació amb el servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència en la Mancomunitat Pla de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei d'ajuda a domicili

Reunits

D'una part, Catalina Cirer Adrover, consellera de Famílies i Afers Socials del Govern de les Illes Balears en virtut del Decret 9/2023, de 10 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual es disposa el nomenament dels membres del Govern de les Illes Balears (BOIB núm. 94, de 10 de juliol de 2023), en representació de la Conselleria de Famílies i Afers Socials, amb NIF S-071100-H, en ús de les atribucions que li confereix la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 44, de 3 d'abril).

I de l'altra, Miquel Cano Perelló, amb DNI 43****85H, en representació, en qualitat d'apoderat, de l'entitat Treballadores Socials de la Part Forana Societat Cooperativa, amb seu social a Ariany i amb NIF F07629793.

Exposen

1. Que l'article 30.15 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, en la redacció donada per la Llei Orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, estableix com a competències exclusives de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, entre d'altres, l'acció i el benestar social, les polítiques de protecció i suport a les persones amb discapacitats físiques psíquiques i sensorials i les polítiques d'atenció a les persones dependents.
2. L'objecte de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, d'acord amb l'article 1, és regular les condicions bàsiques que garanteixin la igualtat en l'exercici del dret subjectiu de la ciutadania a la promoció de l'autonomia personal i a l'atenció a les persones en situació de dependència, mitjançant el Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD), amb la col·laboració i la participació de totes les administracions públiques.
3. El SAAD respon a una acció coordinada i cooperativa de l'Administració general de l'Estat i les comunitats autònomes, que preveu mesures en totes les àrees que afecten les persones en situació de dependència, amb la participació, si escau, de la iniciativa privada, d'acord amb el que estableix l'article 3.m) de la Llei 39/2006.
4. L'article 13 de la Llei 39/2006 estableix que l'atenció a les persones en situació de dependència i la promoció de la seva autonomia personal s'han d'orientar cap a la consecució d'una millor qualitat de vida i autonomia personal, en un marc d'efectiva igualtat d'oportunitats, d'acord amb els objectius següents: facilitar una existència autònoma en el seu medi habitual, tot el temps que vulguin i sigui possible, i proporcionar un tracte digne en tots els àmbits de la seva vida personal, familiar i social, i facilitar la seva incorporació activa en la vida de la comunitat.
5. L'article 15 de la Llei 39/2006 estableix que el servei d'ajuda a domicili és una prestació tècnica que forma part del catàleg de serveis del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència.
6. L'article 8 del Reial decret 1051/2013, de 27 de desembre, pel qual es regulen les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, establertes en la Llei 39/2006, disposa que el servei d'ajuda a domicili està constituït pel conjunt d'actuacions dutes a terme en el domicili de les persones dependents, amb la finalitat d'atendre les necessitats bàsiques de la vida diària i incrementar-ne l'autonomia, amb la possibilitat de romandre en el domicili. La intensitat del servei d'ajuda a domicili està en funció del programa individual d'atenció i es determina en nombre d'hores mensuals de serveis assistencials, segons el grau de dependència i d'acord amb l'annex II del Reial decret 1051/2013.
7. L'article 20 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, disposa que són prestacions del sistema públic de serveis socials les actuacions, les intervencions tècniques, els programes, els projectes, els mitjans i les ajudes econòmiques i tecnològiques que



s'ofereixen a persones i que es destinen a complir les finalitats que estableix l'article 3 d'aquesta Llei. Entre aquestes finalitats, hi ha la de detectar, prevenir i atendre les necessitats derivades de la dependència amb l'objectiu de promoure l'autonomia de les persones. L'article 21 de la Llei 4/2009 estableix, entre d'altres, com a prestació tècnica, l'atenció domiciliària.

8. El servei d'ajuda a domicili es presta en el domicili de les persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemàtiques familiars especials que els impedeixen dur a terme de manera autònoma les tasques habituals de la vida quotidiana, per la qual cosa se'ls proporcionen, mitjançant personal qualificat i supervisat, un conjunt d'actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, de suport psicosocial, domèstiques i d'atenció a aquestes persones i al seu entorn familiar, perquè mantenguin l'autonomia personal, la qualitat de vida i la relació amb l'entorn proper. En el transcurs dels anys, aquest servei cada vegada és més sol·licitat pels ciutadans, atesos l'envelliment progressiu de la població i les dificultats que troben les persones dependents en els quefers diaris.

9. L'article 7 del 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, estableix que els serveis d'atenció domiciliària es presten en l'àmbit comunitari i tenen per finalitat donar suport professional a les persones usuàries en les seves activitats de la vida diària i mantenir-les en el seu entorn habitual.

10. L'article 36 del 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, de 5 de febrer, estableix que la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència de les Illes Balears està integrada pels centres i els serveis privats concertats, entre d'altres.

11. 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 (BOIB núm. 157 de 2017).

12. En el desenvolupament de la seva activitat, l'entitat Treballadores Socials de la Part Forana Societat Cooperativa, presta el servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència.

13. L'article 89 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, sota l'epígraf de "règim d'actuació de les entitats d'iniciativa privada", estableix, que les administracions públiques de les Illes Balears, en l'àmbit de les seves competències, poden organitzar la prestació dels serveis del catàleg de Prestacions i Serveis Socials de les Illes Balears a través de les següents fórmules: gestió directa, règim de concert previst en aquesta llei, gestió indirecta en el marc de la normativa de contractació de les administracions públiques i convenis amb entitats sense ànim de lucre. L'apartat segon d'aquest article disposa que es reconeix el dret de la iniciativa privada, a través d'entitats amb o sense ànim de lucre, a participar en els serveis socials mitjançant la creació de centres i serveis, i la gestió de programes i prestacions d'aquesta naturalesa.

14. L'article 89 bis de la Llei esmentada disposa que les entitats d'iniciativa privada que ofereixen serveis socials prevists en la cartera de serveis i/o en la planificació autonòmica o insular, es poden acollir al règim de concerts en els termes que estableix aquesta llei. Les entitats que accedeixin al règim de concertació en serveis socials hauran de formalitzar amb l'administració competent el corresponent concert.

15. L'article 2.1 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, estableix que les administracions competents de les Illes Balears, per complementar el sistema públic i garantir una adequada equitat i qualitat de les prestacions incloses en la cartera de serveis o del servei d'orientació professional, poden encarregar la prestació d'aquests serveis de la seva competència, mitjançant el sistema d'acció concertada, a entitats sense ànim de lucre del tercer sector social, tal com es defineixen en els articles 3 i 4 de la Llei 3/2018, de 29 de maig, del Tercer Sector d'Acció Social, o, si escau, a entitats privades, preferentment del tercer sector social, quan existeixin anàlogues condicions d'eficàcia, qualitat i costos, d'acord amb els requisits que estableix aquesta llei i amb respecte als principis de publicitat, transparència i no-discriminació. D'acord amb l'apartat quart de l'article 5, la col·laboració s'ha de formalitzar mitjançant un document administratiu denominat acord d'acció concertada, el contingut del qual es regula en l'article 8 de la mateixa llei. En desplegament d'aquesta llei, el Decret 48/2017, de 27 d'octubre, estableix els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials. L'article 7 d'aquesta norma disposa que el concert social s'ha de formalitzar en un document administratiu en el qual es farà constar els drets i obligacions recíproques, així com les característiques concretes del servei, descrites en els plecs tècnics generals i altres circumstàncies derivades de la Llei 4/2009 i la normativa que la desplega.

16. 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, recull en l'apartat 6.4 el servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència i el defineix com a servei que es presta en el domicili de les persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemàtiques familiars especials que els impedeixen dur a terme de manera autònoma les tasques habituals de la vida quotidiana. Mitjançant personal qualificat i supervisat, es proporciona a aquestes persones i al seu entorn un conjunt d'actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, de suport psicosocial, domèstic i d'atenció, per tal



que mantinguin l'autonomia personal, la qualitat de vida i la relació amb l'entorn proper al temps que permet als cuidadors un suport clau a fi de mantenir la seva resiliència en la cura.

17. L'Acord del Consell de Govern de data 22 de març de 2024 (BOIB núm. 40 de 23 de març), pel qual s'aprova la previsió de les prestacions i els serveis a concertar durant l'any 2024, i es declaren els serveis d'interès econòmic general, inclou la prestació d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència dintre de la previsió de les prestacions i els serveis que pretenen que siguin objecte d'acció concertada durant l'any 2024.

Aquest servei s'inclou com a servei declarat d'interès econòmic general en l'annex II de l'Acord de Consell de Govern esmentat, per la qual cosa poden subscriure aquest concert totes les persones físiques i 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.

18. 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 (BOIB núm. 94, de 10 de juliol de 2023). Dins aquesta estructura, i sota la direcció del Govern, s'inclou la Conselleria de Famílies i Afers Socials de la qual depèn la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

19. 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 (BOIB núm. 102, de 20 de juliol de 2023), i el Decret 5/2024, de 29 de maig, que atribueix a la Conselleria de Famílies i Afers Socials, mitjançant la Direcció General d'Atenció a la Dependència, l'atenció i suport a persones amb dependència, a persones amb discapacitat, a persones de la tercera edat i a altres col·lectius en situació de risc o de necessitat social; impuls de la incorporació de la perspectiva d'accessibilitat universal en les polítiques, els serveis i les actuacions d'àmbit autonòmic.

20. Que, a l'empara de la Resolució de la consellera Famílies i Afers Socials, de data 29 d'agost de 2024, per la qual s'estableix la convocatòria d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència en la Mancomunitat Pla de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei d'ajuda a domicili (BOIB núm. 17, de 5 de setembre de 2024), s'ha instruït l'expedient administratiu corresponent i ha quedat acreditat que l'entitat Treballadores Socials de la Part Forana Societat Cooperativa reuneix els requisits per poder concertar un total de 7.833 hores mensuals pel que fa als mesos d'octubre a desembre de 2024 i 9.000 hores mensuals pel que fa al període comprès entre dia 1 de gener a dia 30 de setembre de 2025 corresponent al servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència en la Mancomunitat Pla de Mallorca.

Ambdues parts ens reconeixem mútuament la capacitat legal necessària per formalitzar aquest Acord d'acció concertada, d'acord amb les següents

Clàusules

1. Objecte

L'objecte d'aquest concert és establir les bases per desenvolupar el servei d'ajuda a domicili (en endavant, SAD) per a persones amb grau reconegut de dependència I, II o III, residents a l'àmbit territorial de la Mancomunitat del Pla de Mallorca, en el marc de la convocatòria d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència en l'àmbit territorial de la Mancomunitat Pla de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei d'ajuda a domicili (BOIB núm. 17, de 5 de setembre de 2024),

2. Persones usuàries del servei

2.1. L'ajuda a domicili té com a destinataris finals les persones amb grau de dependència I, II o III, reconegut per l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, residents en la Mancomunitat Pla de Mallorca, que o bé ja reben aquesta prestació o bé encara no i es valora que és idoni que rebin la prestació del SAD per resoldre les seves necessitats.

2.2. La selecció de les persones beneficiàries que han de rebre el SAD es farà mitjançant els procediments habituals que empra la Conselleria de Famílies i Afers Socials en l'assignació de serveis tècnics a les persones en situació de dependència.

3. Intensitat i cobertura del servei

3.1. Les hores per a cada grau de dependència són les que determina l'annex II del Reial decret 1051/2013, de 27 de desembre, pel qual es regulen les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència, establertes en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Mitjançant Reial decret 675/2023, de 18 de juliol, pel qual es modifica el reial decret 1051/2013, de 27 de desembre, pel qual es regulen les prestacions del sistema per a l'autonomia i atenció a la dependència, establertes en la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de



l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència es va ampliar la intensitat del servei d'ajuda a domicili segons el grau de dependència que passa a ser la següent a partir de dia 20 de juliol:

- Grau I: de 20 a 37 hores mensuals.
- Grau II: de 38 a 64 hores mensuals.
- Grau III: de 65 a 94 hores mensuals.

3.2. Aquest servei donarà cobertura a les persones amb grau de dependència I, II o III, d'acord amb les intensitats següents:

- Grau I (dependència moderada): de 20 a 37 hores mensuals.
- Grau II (dependència greu): de 38 a 64 hores mensuals.
- Grau III (gran dependència): de 65 a 94 hores mensuals.

3.3. El treballador o treballadora social que elabori el programa individual d'atenció (PIA) determinarà en aquest document les hores per a cada tipus de prestació. El programa individual d'atenció servirà de base per redactar la resolució que, a aquest efecte, emetrà la Conselleria de Famílies i Afers Socials.

4. Tipus de prestacions i cost per hora de servei

4.1. Els tipus de prestacions del SAD són els següents:

- a) Atenció personal.
- b) Atenció de les necessitats domèstiques o de la llar.

4.2. Els costos màxims per hora del SAD són els següents:

- Atenció personal: 25,15 €/hora (sense IVA) i 26,16 €/hora (amb l'IVA inclòs).
- Atenció de les necessitats domèstiques o de la llar: 25,15 €/hora (sense IVA) i 26,16 €/hora (amb l'IVA inclòs).

En aquests costos, s'hi inclouen les hores de dedicació necessària per coordinar i supervisar el servei corresponent.

5. Participació de les persones beneficiàries en el cost del servei

Les persones beneficiàries del SAD han de participar en el pagament d'aquest servei d'acord amb la normativa autonòmica vigent sobre la determinació de la capacitat econòmica i la participació en els costos, recollida en l'article 12 del Decret 84/2010, de 25 de juny, pel qual es regulen els criteris per calcular la capacitat econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions assistencials que formen part de la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència de les Illes Balears, i per concretar les prestacions econòmiques del Sistema per a l'Autonomia i l'Atenció a la Dependència (BOIB núm. 99, de 3 de juliol), o la norma que la substitueixi.

Correspon a l'entitat prestadora del servei el cobrament del copagament que ha d'abonar cada persona usuària mensualment segons el nombre d'hores prestades i la modalitat, amb la justificació corresponent. Aquesta aportació s'ha de descomptar del cost total per facturar a l'Administració.

6. Nombre d'hores d'ajuda a domicili i gestió

6.1. L'entitat Treballadores Socials de la Part Forana Societat Cooperativa, té a disposició un total de 92.750 hores del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència en la Mancomunitat Pla de Mallorca per al període que va des de dia 16 de novembre de 2024, o en la data de la formalització del concert si és posterior, fins dia 30 de setembre de 2025 d'acord amb la distribució següent: 7.833 hores mensuals o la part proporcional, pel que a les mensualitats corresponents a l'exercici 2024 i 9.000 hores mensuals pel que fa al període comprés entre dia 1 de gener a dia 30 de setembre de 2025.

6.2. L'entitat ha de distribuir aquestes hores entre les persones beneficiàries del SAD segons el que disposi la resolució del programa individual d'atenció que emeti la conselleria competent en matèria de serveis socials. Això no obstant, l'entitat Treballadores Socials de la Part Forana Societat Cooperativa, pot prestar més hores de servei de les acordades si existeix dotació pressupostària suficient.

6.3. Correspon a l'entitat Treballadores Socials de la Part Forana Societat Cooperativa, disposar els mitjans necessaris per a la gestió correcta del total d'hores d'ajuda a domicili previstes, que pot distribuir entre els casos del seu àmbit territorial que compleixin les característiques que estableix aquest Acord d'acció concertada.

7. Import i partida pressupostària

L'import màxim del concert és de 2.426.340,00 € (dos milions quatre-cents vint-i-sis mil tres-cents quaranta euros), d'acord amb el





desglossament i la imputació temporal següent:

- Exercici 2024: 102.468,72 € (cent dos mil quatre-cents seixanta-vuit euros amb setanta-dos cèntims), corresponent al període comprés entre dia 16 i dia 30 de novembre de 2024 amb càrrec a la partida pressupostària 17301.313D01.26104.00 dels pressupost generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per a l'any 2024.
- Exercici 2025: 2.323.871,28 € (dos milions tres-cents vint-i-tres mil vuit-cents setanta-un euros amb vint-i-vuit cèntims), corresponent a les mensualitats de desembre de 2024 a setembre de 2025 amb càrrec a la partida pressupostària 17301.313D01.26104.00 (o l'alternativa corresponent) dels pressupost generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per a l'any 2025.

8. Facturació del servei i pagament

8.1. L'entitat prestadora del servei ha de presentar mensualment, en format electrònic, la informació relativa a la prestació del servei mitjançant l'aportació de la documentació següent:

- a) Factura del mes en la qual ha de constar l'import de la liquidació de les hores realitzades durant el mes de facturació.
- b) A aquesta factura s'ha d'adjuntar, degudament signat pel representant legal de l'entitat prestadora del servei, una relació detallada dels usuaris, mitjançant un arxiu informàtic, segons el model facilitat per la Direcció General d'Atenció a la Dependència, que ha de contenir els conceptes següents: "Nom i cognoms, DNI/NIE, grau reconegut de dependència, tipus de prestació, nombre d'hores d'atenció mensual, tarifa aplicada, cost total mensual del servei, copagament (€/hora) del servei, copagament total mensual del servei, i cost líquid mensual del servei".

8.2. Així mateix, l'entitat prestadora del servei està obligada a conservar durant la vigència del concert la relació dels documents de conformitat signats pels usuaris en els que consta la conformitat amb el total d'hores de servei d'ajuda a domicili realitzades cada mes.

8.3. El pagament de les quanties justificades mensualment s'efectuarà d'acord amb els criteris següents:

- a) La Conselleria de Famílies i Afers Socials través de la Direcció General d'Atenció a la Dependència, tramitarà mensualment la proposta de pagament en concepte de cost del servei, que consistirà en la diferència que resulta, per a cada hora del SAD, entre les dues quanties que es detallen tot seguit:

- Cost per hora del SAD, tenint en compte el tipus de prestació.
- Quantia del copagament fixada per a les persones usuàries.

Jurídicament, ambdós conceptes de despesa tenen la conceptualització de contraprestació pels serveis socials concertats amb l'entitat d'iniciativa privada. El pagament de la quantitat que correspongui es farà en el compte corrent que indiqui l'entitat concertada.

- b) La persona usuària ha d'abonar a l'entitat Treballadores Socials de la Part Forana Societat Cooperativa, el copagament corresponent, fixat mitjançant una resolució de la persona titular de la Conselleria de Famílies i Afers Socials, d'acord amb la normativa vigent, el qual no pot superar, en cap cas, el cost per hora segons el tipus de prestació que s'estableix en aquest Acord d'acció concertada per al servei d'ajuda a domicili. Aquest copagament té el caràcter de màxim, i no es pot veure incrementat, en cap cas, pels impostos que, si escau, corresponguin.

- c) L'entitat concertada no pot cobrar a les persones usuàries cap quantitat suplementària per liquidació d'hores o per qualsevol altre servei o prestació que s'hagi d'atendre en virtut del concert subscrit.

- d) Les propostes de pagament s'han d'executar d'acord amb el Pla de Disposició de Fons de la Tresoreria de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, aprovat per l'Acord del Consell de Govern de 16 de març de 2012.

- e) La percepció indeguda de quantitats per part de l'entitat concertada suposa l'obligació de reintegrament d'aquestes quantitats, amb la tramitació prèvia del procediment que correspongui, amb l'audiència de la persona interessada.

- f) Sens perjudici del que disposa l'apartat anterior, els serveis concertats queden subjectes al control de caràcter financer i a les funcions inspectores i sancionadores de les administracions competents en la matèria.

9. Durada del concert

9.1. El concert serà vigent des de dia 16 de novembre de 2024, o en la data de la formalització del concert si és posterior, i finalitzarà el 30 de setembre de 2025.

9.2. Aquest concert es pot ampliar d'acord amb el que preveuen la Llei 12/2018 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, i tenint en compte el procediment previst en l'article 23.3 del Decret 48/2017.

9.3. Aquest concert es pot renovar d'acord amb el que preveuen la Llei 12/2018 i el Decret 48/2017.



10. Condicions tècniques d'execució del servei

10.1 L'entitat titular del servei del qual es concerten les sessions ha de complir, com a mínim, les condicions tècniques i de funcionament que estableix el Plec general de condicions tècniques aprovat per la consellera de Famílies i Afers Socials, que s'adjunta com a annex.

10.2. El servei està obligat a acceptar les persones usuàries designades per la Conselleria i, una vegada que se li hagi notificat la resolució d'adjudicació de servei, haurà de realitzar la prestació efectiva del servei a la persona usuària, tot d'acord amb la resolució d'adjudicació de servei.

11. Drets i obligacions de les parts

Les parts tindran els drets i obligacions als què fa referència el punt vuitè del plec general de prescripcions tècniques, així com el punt 15 de la Resolució informativa de la consellera de Famílies i Afers Socials per la qual s'estableix la convocatòria d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència en la Mancomunitat Pla de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei d'ajuda a domicili (BOIB núm. 17, de 5 de setembre de 2024),

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.

12. Inspecció i control

12.1. L'entitat concertada ha de facilitar tota la informació relativa als serveis prestats que sol·liciti la DGAD per garantir-ne el control d'execució i la qualitat.

12.2. L'entitat concertada ha de presentar, anualment, una memòria de gestió tècnica del servei d'ajuda a domicili, en la qual s'ha de descriure, entre d'altres coses, dades estadístiques en relació amb la tipologia de persones ateses; grau de dependència; sexe i edat i la distribució territorial dels casos; relació de queixes i reclamacions rebudes i propostes de millora; així com el personal que ha intervingut en la prestació del servei durant l'any juntament amb les titulacions. Així mateix, també està obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats que determini la DGAD en qualsevol moment.

12.3. L'entitat concertada està obligada a facilitar qualsevol altra informació relativa als serveis prestats que determini la DGAD en qualsevol moment.

12.4. L'entitat prestadora del servei haurà de comptar amb un Pla de qualitat del Servei d'Atenció Domiciliària.

12.5. La Conselleria de Famílies i Afers socials pot requerir d'ofici a l'entitat titular del servei una auditoria tècnica o econòmica per garantir la qualitat i la sostenibilitat del servei concertat, així com els drets de les persones usuàries ateses, tal com disposa l'article 27 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

12.6. En qualsevol moment, la Direcció General d'Atenció a la Dependència pot inspeccionar el funcionament del servei concertat, per comprovar si s'ajusta al que estableix aquest Acord, en tot el que pugui repercutir, en general, sobre els usuaris del servei.

13. Causes de resolució i penalitats

13.1. Són causes d'extinció de l'acord d'acció concertada les que estableix l'article 9 de la Llei 12/2018, de 15 de novembre, i l'article 28 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre.

13.2 El sistema de penalitzacions és el que estableix l'apartat 12 del Plec general de condicions tècniques, quant al procediment, i tipologia d'incompliments i penalitats

14. Garantia dels drets de la persona usuària i informació a la ciutadania dels seus drets i deures

L'entitat concertada ha de donar informació dels drets i deures de les persones usuàries i n'ha de garantir els drets que amb caràcter general preveuen la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, i la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones a l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears, en concret, els següents:

- Igualtat: s'ha de garantir que, en l'acció concertada, l'atenció a les persones usuàries es presta en plena igualtat amb les persones usuàries ateses directament per l'Administració pública.
- Gratuïtat: no es pot cobrar cap quantitat suplementària a les persones usuàries.
- Qualitat assistencial: és el principi que ha d'inspirar l'organització de l'acció concertada en tots els aspectes.
- Participació: s'han d'establir mecanismes per a la implicació efectiva de les persones usuàries en la prestació i l'avaluació dels serveis, tenir a disposició de les famílies de les persones usuàries els fulls de reclamació i donar resposta escrita a les queixes o suggeriments.





15. Protecció de dades personals

En relació amb el punt 11 dels plecs de prescripcions tècniques quant a les obligacions pel que fa a la protecció de dades, s'estableix que l'entitat concertada té les obligacions següents:

15.1. El personal que tingui una relació directa o indirecta amb la prestació de l'atenció prevista en aquest concert ha de guardar el secret professional sobre totes les informacions, els documents i els assumptes a què tingui accés o de què tingui coneixement durant la vigència del concert, i està obligat a no fer públiques o alienar les dades que conegui com a conseqüència o en ocasió de l'execució, fins i tot després del termini del concert.

15.2. L'entitat gestora es compromet expressament a complir el que disposen el Reglament 2016/679/UE de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la legislació vigent complementària en matèria de protecció de dades, així com a formar i informar el personal en les obligacions que dimanen d'aquestes normes.

15.3. En particular, l'entitat gestora ostentarà la condició de Responsable del Tractament respecte a les atribucions que li corresponen en virtut del present concert, i a aquest efecte es compromet a complir amb les següents obligacions imposades per la normativa en matèria de protecció de dades personals:

a) Comptarà amb procediments que permetin garantir la licitud del tractament de dades personals.

b) Garantirà l'aplicació dels principis de protecció de dades, concretament:

- Comptarà amb mecanismes informatius que permetin garantir l'aplicació del principi de transparència
- Garantirà l'atenció als drets dels interessats.
- Comptarà amb un registre d'activitats de tractament
- Comptarà amb un delegat de protecció de dades
- Comptarà amb mecanismes que permetin la gestió del risc per als drets i llibertats dels interessats:
- Protecció de dades des del disseny
- Mesures de seguretat de conformitat amb l'ENS
- Gestió de bretxes de dades personals
- Comptarà amb procediments per a la gestió d'encarregats de tractament o aplicarà la protecció de dades per defecte.
- Procedirà a la realització d'una avaluació d'impacte per a la protecció de dades en cas que les característiques dels tractaments de dades realitzades en virtut del present concert així ho requereixin.
- Garantirà el control sobre les transferències internacionals.

15.4. L'entitat gestora es compromet a notificar a la direcció general d'Atenció a la Dependència, sense demora injustificada i mitjançant correu electrònic dirigit a centresiprogrames2@dgad.caib.es, les bretxes de seguretat que afecten les dades tractades en virtut del present concert, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i, si escau, comunicació de la incidència, que inclourà com a mínim:

- La descripció de la naturalesa de la bretxa de seguretat, inclusivament, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats, i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
- El nom i les dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en el qual pugui obtenir-se més informació.
- La descripció de les possibles conseqüències de la bretxa.
- La descripció de les mesures preses o proposades per posar remei a la Bretxa, incloent, si escau, les mesures adoptades per pal·liar els possibles efectes negatius. Si no és possible facilitar aquesta informació simultàniament, s'ha de facilitar gradualment sense dilació indeguda

16. Normativa aplicable

16.1. En tot el que no estigui estipulat en aquest Acord, s'han d'aplicar el Plec de prescripcions tècniques; la Resolució de la consellera de Famílies i Afers Socials, de data 29 d'agost de 2024, per la qual s'estableix la convocatòria d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència en la Mancomunitat Pla de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei d'ajuda a domicili (BOIB núm. 17, de 5 de setembre de 2024), a més de tota la normativa relacionada; la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears; 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 el Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

16.2. Aquest Acord d'acció concertada queda exclòs de l'àmbit d'aplicació de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.



17. Jurisdicció competent

Les qüestions litigioses que es puguin derivar de la interpretació, l'execució i, si escau, la resolució d'aquest Acord s'han de sotmetre a la jurisdicció contenciosa administrativa.

Palma, 15 de novembre de 2024
Per la Conselleria de Famílies i Afers Socials
Catalina Cirer Adrover

Ariany, 13 de novembre de 2024
Per Treballadores Socials de la Part Forana Societat Cooperativa
Miquel Cano Perelló

<https://intranet.caib.es/eboibfront/eboibfront/pdf/ca/2024/156/1177272>

