Secció III. Altres disposicions i actes administratius

ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA
CONSELLERIA DE FAMÍLIES, BENESTAR SOCIAL I ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

11450 ***Resolució de la consellera de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència per la qual s'estableix la convocatòria d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència a la comarca des Raiguer amb entitats d'iniciativa privada que tenguin acreditat el servei d'ajuda a domicili pels anys 2026-2030***

Fets

1. En data 16 de setembre de 2026, la cap de servei de Centres i Programes II, amb el vistiplau de la directora general d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat, va emetre una memòria justificativa relativa a la convocatòria d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència en la comarca des Raiguer amb entitats d'iniciativa privada que tenguin acreditat el servei d'ajuda a domicili.

2. En data 17 de setembre de 2026, la consellera de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència va ordenar l'inici del procediment per dur a terme la convocatòria d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència en la comarca des Raiguer amb entitats d'iniciativa privada que tenguin acreditat el servei d'ajuda a domicili.

Fonaments de dret

1. La Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears.

2. 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.

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

4. La Llei 3/2003, de 26 de març, de Règim Jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

5. Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

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

7. El 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 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 suprainsular per a aquests sectors de població, modificat pel Decret 54/2013 i pel Decret 31/2016.

9. 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, de 5 de febrer.

10. 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.

11. 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, modificat pel Decret 1/2025, de 3 de febrer i el Decret 7/2025, d'11 de juliol.

12. El Decret 10/2025, de 14 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 15/2025, de 12 de setembre.

13. L'Acord del Consell de Govern de 27 de febrer de 2026 pel qual s'aprova la previsió de les prestacions i els serveis que s'han de concertar

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2026/145/1232780

durant l'any 2026 i es declaren els serveis d'interès econòmic general (BOIB núm. 27, de 28 de febrer), modificat per l'Acord del Consell de Govern de 29 de maig de 2026 (BOIB núm. 68, de 30 de maig) i per Acord de Consell de Govern de dia 31 de juliol de 2026 (BOIB núm. 97, de 4 d'agost).

Per tot això, dict la següent

Resolució

1. Establir el procediment de tramitació de la convocatòria d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència a la comarca des Raiguer, la qual comprèn els municipis d'Alaró, Binissalem, Búger, Campanet, Consell, Inca, Lloseta, Mancor de la Vall, Marratxí, Santa Maria del Camí i Selva, amb entitats d'iniciativa privada que tenguin acreditat el servei d'ajuda a domicili, d'acord amb l'annex.

2. Aprovar el Plec general de condicions tècniques per a la concertació d'hores de Servei d'Ajuda a Domicili per a persones en situació de dependència, ubicat a Mallorca-Comarca des Raiguer, amb entitats d'iniciativa privada, que es pot consultar a la seu de la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat i a la pàgina web https://www.caib.es/sites/dgdependencia

3. 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, Benestar Social i Atenció a la Dependència 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, en la data de la signatura electrònica *(10 de novembre de 2026)*

La consellera de Famílies, Benestar Sociali Atenció a la Dependència
Sandra Fernández Herranz

ANNEX

Convocatòria d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència a la comarca des Raiguer de l'illa de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada que tenguin acreditat el servei d'ajuda a domicili per als anys 2026-2030

1. Objecte i àmbit d'aplicació

1.1. S'estableix el procediment relatiu a la convocatòria d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència a la comarca des Raiguer amb entitats d'iniciativa privada que tenguin acreditat el servei d'ajuda a domicili, 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. Se subjecten a aquest procediment els concerts de reserva d'hores de servei d'ajuda a domicili. Aquest servei 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, a fi que mantenguin l'autonomia personal, la qualitat de vida i la relació amb l'entorn proper. Aquest servei està recollit en el punt 6.4 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

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

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2026/145/1232780

2. Òrgan instructor

L'òrgan instructor del procediment és la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat

3. Termini i forma de presentació de sol·licituds

3.1. El termini per presentar les sol·licituds és de deu dies hàbils comptadors a partir de l'endemà de la publicació d'aquesta convocatòria en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

3.2. Les persones interessades han de presentar les sol·licituds de forma electrònica mitjançant el Registre Electrònic Comú (REC). S'ha d'adjuntar la sol·licitud específica del procediment, signada electrònicament, que estarà disponible a la Seu Electrònica d'aquesta Administració. En cas de presentar-la de manera presencial, l'Administració, conforme a allò que estableix l'article 68.4 de la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, els requerirà perquè realitzin la presentació telemàtica de les sol·licituds. A aquests efectes, es considera com a data de presentació de la sol·licitud aquella en què s'hagi dut a terme l'esmena.

4. Requisits de les entitats

4.1. Les entitats han de tenir acreditat per l'administració competent el servei d'ajuda a domicili per concertar.

4.2. Les entitats han de tenir una experiència de, com a mínim, 1 any en el servei d'ajuda a domicili 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 Resolució.

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 d'ajuda a domicili 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 27 de febrer de 2026 pel qual s'aprova la previsió de les prestacions i els serveis que la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència ha de concertar durant l'any 2026 i es declaren els serveis d'interès econòmic general, modificat per l'Acord del Consell de Govern de 29 de maig de 2026 (BOIB núm. 68, de 30 de maig) i per Acord de Consell de Govern de dia 31 de juliol de 2026 (BOIB núm. 97, de 4 d'agost). Per tant, en aquest procediment poden subscriure acords d'acció concertada, a més 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 els serveis 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, Benestar Social i Atenció a la Dependència, 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/w/conselleria-families-benestar-social-i-atencio-dependencia

5.2. Les entitats han de presentar una sol·licitud en la qual s'han d'indicar el nombre d'hores que ofereixin per concertar amb l'Administració.

5.3. A la sol·licitud s'ha d'adjuntar la documentació següent:

a) Acreditació d'experiència de, com a mínim, 1 any en el servei d'ajuda domicili per a persones en situació de dependència, mitjançant una declaració responsable signada per la persona responsable de l'entitat.
b) 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.
c) Acreditació de solvència financera mitjançant l'aportació dels darrers comptes anuals de l'entitat presentats en el registre oficial corresponent.
d) Acreditació de solvència tècnica mitjançant una declaració responsable dels mitjans personals i materials destinats a la realització

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2026/145/1232780

del servei objecte de concertació.
e) Certificat d'estar al corrent en el pagament de les obligacions tributàriesamb l'hisenda estatal i autonòmicai de la Seguretat Social.
f) Declaració responsable, signada per la persona responsable de l'entitat, 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.

5.4. La presentació de la sol·licitud suposa que l'entitat autoritza la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat perquè pugui demanar a altres administracions qualsevol documentació, les dades i els informes que es considerin necessaris per tramitar l'expedient. En concret, la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat incorporarà d'ofici a l'expedient el certificat emès pel RUSSIB relatiu a l'acreditació del servei i, si escau, l'acreditació d'entitat del tercer sector de les entitats que participen en la convocatòria de concertació.

5.5. En el cas de la lletra e) de l'apartat 5.3. la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat incorporarà d'ofici a l'expedient els certificats acreditatius que la persona interessada està al corrent de les obligacions tributàries amb la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, així com de les obligacions amb la Seguretat Social. En aplicació de l'article 95.1.k) de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària, la entitat interessada ha d'autoritzar la consulta per verificar que està al corrent de les obligacions tributàries amb l'Agència Tributària Estatal. En cas que no s'autoritzi aquesta consulta, se n'ha d'aportar la documentació acreditativa, juntament amb la sol·licitud d'ajut.

6. Tramitació del procediment de concertació

6.1. Els serveis tècnics de la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat 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, Benestar Social i Atenció a la Dependència) atorgarà directament a cada entitat sol·licitant el concert en aquests termes.

6.4. L' òrgan instructor ha d'aplicar els criteris de preferència que preveu l'article 6.3 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.

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 existeixen anàlogues condicions d'eficàcia, qualitat i costs, així com d'eficiència pressupostària, per formalitzar els acords d'acció concertada tenen preferència les entitats del tercer sector d'acció social.

Si el còmput total de places que ofereixen les entitats supera la disponibilitat pressupostària, s'actuarà aplicant, de manera seqüencial i jerarquitzada, d'acord amb els criteris de preferència prevists en l'article 6.3 de la Llei 12/2018 i l'article 14 del Decret 48/2017, a fi d'obtenir l'ordre de prelació de totes les entitats que poden concertar el servei. Únicament s'admetran aquelles sol·licituds que siguin com a mínim de 3.500 hores i com a màxim 5.000 hores, les quals es resoldran d'acord amb els criteris següents:

Primer.- Les entitats que demostrin implantació territorial al/als municipis on s'ha de prestar el servei, per afavorir l'arrelament dels usuaris.
Segon.- La incorporació de noves entitats que no hagin participat ni resultat adjudicatàries en convocatòries anteriors d'aquest mateix servei, amb la finalitat de promoure l'entrada de nous operadors en el Servei d'Atenció a Domicili (SAD).
Tercer.- La prestació del servei per part d'entitats que tenguin vigent la concertació i que no tinguin hores concertades pendents d'assignació, encara que comptin amb llista d'espera d'usuaris per accedir al servei.

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'elevar a la consellera de Famílies, Benestar Social i d'Atenció a la Dependència 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.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2026/145/1232780

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 d'ajuda a domicili i altres circumstàncies derivades de la Llei 4/2009, de la Llei 12/2018, dels decrets de desplegament i aplicació d'aquestes lleis, i del Plec general de condicions tècniques del concert.

7.2. 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 l'apartat g) de l'article 3 de la Llei 12/2018.

8. Nombre d'hores concertades i distribució territorial

8.1. El nombre d'hores de servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència d'aquesta convocatòria d'acció concertada és de 7.500 mensuals.

8.2. La distribució territorial d'aquestes 7.500 hores mensuals de servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència es la següent:

Localitat	*hores/mensuals*
Comarca des Raiguer de Mallorca (Alaró, Binissalem, Búger, Campanet, Consell, Inca, Lloseta, Mancor de la Vall, Marratxí, Santa Maria del Camí i Selva)	7.500
TOTAL	7.500

8.3. Les hores dels concerts que es derivin d'aquesta convocatòria es poden ampliar d'acord amb el que preveuen la Llei 12/2018 i el Decret 48/2017, i tenint en compte el procediment previst en l'article 23.3 del Decret 48/2017.

9. Vigència del concert

9.1. La vigència d'aquesta acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència en la comarca des Raiguer de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada que tenguin acreditat el servei d'ajuda a domicili és d'un període de quatre anys. El règim de concert s'iniciarà dia 1 de desembre de 2026, o el dia de la formalització del concert si és posterior.

9.2. Els concerts formalitzats derivats d'aquesta convocatòria es poden renovar d'acord amb el que preveuen la Llei 12/2018 i el Decret 48/2017

10. Pressupost i preu màxim del servei

10.1. La quantia màxima prevista per a aquesta convocatòria d'acció concertada és d'11.859.375,00 €, IVA inclòs, (onze milions vuit-cents cinquanta-nou mil tres-cents setanta-cinc euros). 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 hora aplicable és l'indicat a la següent taula, tant per a les hores d'atenció personal com per a les hores d'atenció de les necessitats domèstiques o de la llar.

any	*preu/hora* *(sense IVA)*	*preu/hora* *(amb IVA)*
2026	28,50 €	29,64 €
2027	29,71 €	30,98 €
2028	31,31 €	32,56 €
2029	32,99 €	34,31 €
2030	32,99 €	34,31 €

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.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2026/145/1232780

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

b) Vocals:

El cap del Servei Jurídic de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència o la persona que delegui.
El cap de la Unitat de Gestió Econòmica de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència o la persona que delegui.
Tres tècnics de la Direcció General d'Atenció a la Dependència i persones amb Discapacitat, nomenats per la directora general d'Atenció a la Dependència i persones amb Discapacitat.

c) Secretària: un dels tres tècnics de la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat, nomenats per la directora general d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat.

11.2. El Comitè Tècnic d'Assessorament té, entre altres funcions, la d'informar a 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 suprainsular per a aquests sectors de població, modificat pel Decret 54/2013 i pel Decret 31/2016:

Definició: el servei d'ajuda a domicili està constituït pel conjunt d'actuacions duites 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.
Població destinatària: s'adrecen a persones en situació de dependència, és a dir, que no tenen un grau d'autonomia suficient per dur a terme les activitats de la vida diària, que necessiten una atenció i una supervisió constants per les seves circumstàncies socials i familiars.
Equipaments/equips professionals: segons el que disposa l'article 17 del Decret 86/2010, referent a les condicions comunes a tots els serveis.
Ràtios i perfils professionals: els que estableixen el Decret 86/2010, de 25 de juny, referent a les condicions específiques dels serveis d'ajuda a domicili.
Estàndards de qualitat: d'acord amb els articles 14 i 15 del capítol II del Decret 86/2010, sobre els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis.

12.2. El Plec general de condicions tècniques detalla els aspectes recollits a 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 i persones amb Discapacitat són les úniques vàlides per gestionar les hores de servei d'ajuda a domicili concertades 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 tengui assignades hores de servei d'ajuda a domicili 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 d'ajuda a domicili.

13.2. D'acord amb l'article 19.2 de la Llei 4/2009, els tècnics dels serveis d'ajuda a domicili 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 i persones amb Discapacitat.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2026/145/1232780

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. Mitjançant el concert social, les entitats que prestin el servei s'obliguen a complir el Plec general de condicions tècniques, que estableix les obligacions de les entitats concertades, així com 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.

14.2. Així mateix, 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

L'incompliment de les condicions previstes per a la prestació del servei pot donar lloc a la imposició de penalitzacions, d'acord amb el Plec general de condicions tècniques.

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

Els criteris d'accés dels usuaris a les hores del servei d'ajuda a domicili 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, Benestar Social i Atenció a la Dependència.

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, Benestar Social i Atenció a la Dependència, amb la indicació “Servei d'ajuda a domicili 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.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2026/145/1232780