



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA

1154

Convocatòria d'acció concertada del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) de la Mancomunitat del Pla de Mallorca

La presidenta de la Mancomunitat del Pla de Mallorca ha dictat, en data 4 de febrer de 2026, resolució per la qual s'estableix la convocatòria d'acció concertada del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) de la Mancomunitat del Pla de Mallorca, amb l'objectiu de garantir la prestació continuada i de qualitat del servei mitjançant entitats d'iniciativa privada degudament acreditades, d'acord amb la normativa vigent en matèria de serveis socials i de concertació social, amb el contingut següent:

“Fets

1. Consta a l'expedient núm. 74/2025 resolució de la Presidència mitjançant la qual s'ordena l'inici del procediment per a la convocatòria d'acció concertada del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) de la Mancomunitat del Pla de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada degudament acreditades.
2. El Servei d'Ajuda a Domicili constitueix una prestació bàsica del sistema públic de serveis socials, integrada en l'àmbit dels serveis socials comunitaris, i és un recurs essencial per garantir l'atenció i el suport a les persones en situació de necessitat, afavorint la seva permanència en el domicili habitual.
3. A l'expedient consten incorporats el Plec de condicions tècniques per a la concertació del Servei d'Ajuda a Domicili, així com els annexos relatius a la sol·licitud i a l'acreditació de la solvència financera i tècnica de les entitats interessades.

Fonaments de dret

1. La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.
2. 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.
3. La Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
4. La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
5. El Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.
6. 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 acreditació dels serveis socials, modificat pels decrets 54/2013 i 31/2016.
7. La normativa pressupostària i de finançament aplicable als serveis socials comunitaris, així com la resta de disposicions vigents que resulten d'aplicació.

Per tot això, i en ús de les competències atribuïdes,

RESOLC

1. Establir la convocatòria d'acció concertada del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) de la Mancomunitat del Pla de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat aquest servei, d'acord amb el que disposen el Plec de condicions tècniques i els annexos que s'incorporen a la convocatòria.
2. Aplicar el procediment ordinari de convocatòria d'acció concertada, de conformitat amb el que preveuen la Llei 12/2018, de 15 de novembre, i el Decret 48/2017, de 27 d'octubre.
3. El concert tindrà una durada màxima d'un any, des de l'1 d'abril de 2026 (o des de la signatura del contracte si fos posterior) fins al 31 de març de 2027.



4. Aprovar el Plec de condicions tècniques per a la concertació d'hores del Servei d'Ajuda a Domicili de la Mancomunitat del Pla de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada acreditades, que regirà aquesta convocatòria i que estarà disponible a la seu electrònica de la Mancomunitat.

5. Aprovar els annexos que formen part de la convocatòria, relatius a:

- Sol·licitud d'acció concertada.
- Acreditació de la solvència financera.
- Acreditació de la solvència tècnica.

6. Ordenar la publicació d'aquesta Resolució en el Butlletí Oficial de les Illes Balears (BOIB), als efectes de garantir la seva publicitat i eficàcia.

Interposició de recursos

Contra aquesta Resolució, que posa fi a la via administrativa, es pot interposar, amb caràcter potestatiu, un recurs de reposició davant la Mancomunitat del Pla de Mallorca en el termini d'un mes, comptador des de l'endemà de la seva publicació, d'acord amb el que estableixen els articles 123 i 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.

Alternativament, i sense necessitat d'haver interposat prèviament el recurs de reposició, es pot interposar directament 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 seva publicació, d'acord amb el que disposa l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Tot això sense perjudici que es pugui interposar qualsevol altre recurs que es consideri procedent.

Petra, a la data establerta al marge del document.

Joana Maria Pascual Sansó

Presidenta de la Mancomunitat del Pla de Mallorca”

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONCERTACIÓ DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD) DE LA MANCOMUNITAT DEL PLA AMB ENTITATS D'INICIATIVA PRIVADA QUE TENGUIN ACREDITAT AQUEST SERVEI

1.- Fonamentació

La concertació del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) de la Mancomunitat del Pla de Mallorca s'empara, amb caràcter general, en la normativa del sistema públic de serveis socials de les Illes Balears i, en particular, en la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, que configura els serveis socials comunitaris com a primer nivell d'atenció del sistema.

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

Capítol II. L'estructura dels serveis socials

Article 12. Serveis socials comunitaris

Els serveis socials comunitaris constitueixen el primer nivell del sistema públic de serveis socials, com a punt d'accés immediat als serveis socials i garantia de proximitat a les persones usuàries i als àmbits personal, familiar i social. Tenen un caràcter polivalent i preventiu, orientat a fomentar l'autonomia de les persones i a donar resposta, preferentment, en l'àmbit propi de convivència i relació de les persones destinàries.

Aquests serveis s'organitzen territorialment i s'han de coordinar amb el nivell d'atenció especialitzada i amb altres sistemes i serveis presents al territori, especialment salut, educació, cultura, ocupació i habitatge, per afavorir una intervenció integral.

Article 13. Serveis socials comunitaris

1. Els serveis socials comunitaris són de caràcter universal, obert i polivalent, constitueixen el canal ordinari d'accés al sistema de serveis socials i garanteixen la seva universalitat i proximitat.
2. Es desenvolupen des de centres de serveis socials polivalents, mitjançant equips multidisciplinaris, amb l'estructura directiva i de suport tècnic i administratiu que s'estableixi reglamentàriament.



3. Quan un municipi no pugui garantir els requeriments tècnics i humans establerts, els serveis socials es poden gestionar mancomunadament o mitjançant fórmules de cooperació interadministrativa, amb el suport dels consells insulars.

Article 14. Funcions dels serveis socials comunitaris

Correspon als serveis socials comunitaris, entre d'altres, la funció de:

- Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, en coordinació amb els serveis sanitaris a domicili.

En conseqüència, el Servei d'Ajuda a Domicili s'inclou en el marc dels serveis socials bàsics i constitueix una prestació essencial de proximitat per a l'atenció i suport a les persones i unitats de convivència en situació de necessitat.

1.2. Pla de finançament dels Serveis Socials Comunitaris

El Pla de finançament dels serveis socials comunitaris es fonamenta en la responsabilitat de les administracions estatal i autonòmica de col·laborar econòmicament i tècnicament amb les entitats locals en l'exercici de les competències en matèria de serveis socials.

- Fonament: cooperació econòmica i tècnica entre administracions per garantir la prestació de serveis socials municipals.
- Objectiu: articular la cooperació per col·laborar amb les entitats locals en el compliment de les obligacions derivades del règim local, especialment en relació amb la prestació de serveis socials, mitjançant una xarxa d'atenció municipal que garanteixi prestacions bàsiques.
- Contingut: el Pla identifica com a prestacions bàsiques, entre d'altres:
 - Informació i orientació.
 - Ajuda a domicili.
 - Allotjament.
 - Prevenció i inserció social.

2.- Objecte

Aquest Plec de Condicions Tècniques té per objecte regular les condicions tècniques, funcionals i organitzatives de la concertació del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) de la Mancomunitat del Pla de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada degudament acreditades, d'acord amb la normativa vigent en matèria de serveis socials i de concertació social.

El Servei d'Ajuda a Domicili es presta mitjançant personal qualificat al domicili habitual de la persona usuària i comprèn un conjunt d'actuacions de caràcter preventiu, assistencial, educatiu, rehabilitador i de suport psicosocial, orientades a mantenir o millorar l'autonomia personal, afavorir la permanència de la persona en el seu entorn habitual i prevenir situacions de deteriorament o exclusió social.

El present plec estableix el marc tècnic de referència de la concertació, sense perjudici del que disposin la convocatòria de l'acció concertada i el corresponent Acord d'acció concertada, que en desenvoluparan els aspectes específics relatius a la durada, el nombre d'hores, el règim econòmic, la facturació, el control del servei i la participació econòmica de les persones usuàries.

3.- Àmbit d'aplicació

La present concertació del Servei d'Ajuda a Domicili de la Mancomunitat del Pla de Mallorca s'aplica a l'àmbit territorial de tots els municipis integrants de la Mancomunitat del Pla de Mallorca, que són:

Algaida, Ariany, Costitx, Lloret de Vistalegre, Llubí, Maria de la Salut, Montuïri, Petra, Sant Joan, Santa Eugènia, Sencelles, Sineu i Vilafranca de Bonany.

El servei s'adreça a les persones residents en aquests municipis que compleixin els requisits establerts per la Mancomunitat del Pla de Mallorca, d'acord amb la normativa aplicable, les resolucions administratives corresponents i els criteris tècnics dels serveis socials comunitaris.

4.- Definició del Servei d'Ajuda a Domicili de la Mancomunitat del Pla de Mallorca

El Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) de la Mancomunitat del Pla de Mallorca és una prestació bàsica del sistema públic de serveis socials, emmarcada dins una política de benestar social, de caràcter complementari, preventiu i, quan escau, transitori, que no eximeix la família ni l'entorn de les seves responsabilitats, però que els dona suport quan aquestes no poden ser assumides totalment.



El servei es presta amb organització, gestió i control públic, mitjançant entitats d'iniciativa privada degudament acreditades, a través de personal qualificat i supervisat, i té com a finalitat donar suport a persones o unitats de convivència que presenten dificultats per mantenir o restablir el seu benestar físic, social o psicològic, facilitant la permanència en el seu entorn habitual mentre això sigui possible, adequat i convenient.

a) Objectius i funcions

La finalitat última del Servei d'Ajuda a Domicili és millorar la qualitat de vida de les persones o col·lectius que es troben en situacions de necessitat, risc o vulnerabilitat social, mitjançant una intervenció professional adaptada a les seves circumstàncies personals, familiars i socials.

Els objectius específics del Servei d'Ajuda a Domicili de la Mancomunitat del Pla de Mallorca són els següents:

1. Evitar o retardar, sempre que sigui possible i desitjable, l'internament de persones grans, adultes o menors, afavorint la seva permanència en el seu entorn habitual.
2. Prevenir situacions de crisi personals o familiars que puguin afectar negativament els diferents membres de la unitat de convivència.
3. Proporcionar elements formatius i de suport a famílies desorganitzades o desestructurades.
4. Donar suport a famílies en situació de crisi per evitar el deteriorament de la qualitat de vida.
5. Augmentar, estimular o mantenir els nivells d'autonomia personal i d'independència funcional.
6. Desenvolupar les capacitats personals i socials per afavorir la integració en la convivència familiar i comunitària.
7. Facilitar el retorn a l'entorn natural de persones que, per manca de recursos socials o per circumstàncies específiques, s'han vist obligades a abandonar-lo.
8. Ampliar el ventall de recursos i serveis socials comunitaris de caràcter preventiu, assistencial i de diagnòstic.

Les funcions del Servei d'Ajuda a Domicili s'estructuren en els següents nivells d'intervenció:

Preventiu

- Afavorir la permanència al domicili de persones amb dificultats en el seu desenvolupament personal o social.
- Donar suport a l'organització familiar i prevenir situacions de crisi.
- Proporcionar orientació i elements formatius a famílies amb dificultats d'organització.

Assistencial

- Atendre necessitats bàsiques de la vida diària (neteja, alimentació, higiene, etc.).
- Suplir temporalment la família quan no pot atendre adequadament la persona, sense substituir-la definitivament en la seva responsabilitat.

Rehabilitador

- Facilitar el retorn al domicili de persones que, per circumstàncies socials o personals, se n'han vist separades.
- Millorar o mantenir les capacitats funcionals i d'autonomia en l'entorn habitual.

Educatiu

- Estimular l'adquisició d'hàbits personals i socials que afavoreixin l'adaptació i la convivència en el medi habitual.

b) Persones usuàries del Servei d'Ajuda a Domicili

El Servei d'Ajuda a Domicili té una cobertura comunitària. Poden ser persones usuàries del servei aquelles que, per raons físiques, psicològiques, socials i/o estructurals, presentin dificultats o incapacitats, de caràcter temporal o permanent, per a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària i necessitin suport domiciliari.

En particular, s'adreça, entre d'altres, als col·lectius següents:

- Persones grans que viuen soles o amb altres persones grans, o amb família que no les pot atendre adequadament.
- Persones amb problemes de mobilitat reduïda que opten per romandre al seu domicili.
- Famílies o unitats de convivència amb conflictes relacionals.
- Famílies monoparentals.
- Famílies en risc social o víctimes de violència masclista.



- Famílies desestructurades per absència temporal d'un membre clau.
- Persones incapacitades temporalment per desenvolupar les tasques bàsiques del domicili.
- Famílies en situació d'especial vulnerabilitat econòmica.
- Famílies nombroses amb dificultats d'organització o cura.

La Mancomunitat del Pla de Mallorca, sempre que es compleixin els requisits establerts, podrà continuar prestant el Servei d'Ajuda a Domicili a persones que no disposin de valoració de dependència, d'acord amb els criteris tècnics dels serveis socials comunitaris.

c) Prestacions del Servei d'Ajuda a Domicili

El Servei d'Ajuda a Domicili ofereix una atenció integral, flexible i polivalent, adaptada a les necessitats de cada persona usuària, amb un clar caràcter educatiu, preventiu, assistencial i rehabilitador.

Les prestacions del servei s'agrupen en les tipologies següents:

A) Servei d'ajuda a la llar

- Cura de la roba.
- Compra d'aliments i productes bàsics.
- Neteja i manteniment de l'habitatge.
- Organització de la llar.
- Suport en l'organització de l'economia domèstica.
- Millora funcional de l'habitatge.
- Bugaderia.

B) Servei d'ajuda a la persona

Inclou totes aquelles actuacions dirigides a la persona usuària que no pot realitzar per si mateixa:

- Suport emocional.
- Higiene i cura personal.
- Ajudar a aixecar-se i anar al llit.
- Vestir i despullar.
- Ajuda en l'alimentació.
- Cures personals bàsiques.
- Control d'alimentació i medicació.
- Acompanyaments fora del domicili.
- Ensenyament d'hàbits.
- Canvis posturals.
- Estimulació personal i cognitiva.

C) Servei d'ajuda familiar i veïnal

- Implicació de familiars quan sigui possible.
- Formació bàsica a familiars en tècniques de suport.
- Foment i ampliació de la xarxa relacional i comunitària.

D) Servei d'atenció psicosocial

Intervencions tècnico-professionals en situacions de risc, crisi o conflicte, orientades a reforçar els recursos personals, familiars i convivencials.

E) Actuacions puntuals al domicili

Realització de tasques necessàries per a l'inici del servei o per garantir-ne la continuïtat en condicions adequades.

F) Activitats culturals i ocupacionals

Actuacions que faciliten l'accés de les persones usuàries a activitats culturals, socials o de lleure:

- Cinema, teatre, exposicions.
- Activitats recreatives.



- Préstec de llibres i materials culturals.

5.- Característiques i funcionament del servei

5.1.- Funcions de l'equip tècnic de l'entitat prestadora del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) de la Mancomunitat Pla de Mallorca

L'entitat concertada haurà de disposar d'un equip tècnic suficient, qualificat i estable per garantir una prestació adequada del Servei d'Ajuda a Domicili, d'acord amb els criteris establerts per la Mancomunitat del Pla de Mallorca i la normativa vigent.

a) Direcció del servei

La direcció del servei assumirà la coordinació general del Servei d'Ajuda a Domicili i del personal adscrit, i serà responsable de:

- Exercir la interlocució tècnica amb la persona responsable dels Serveis Socials Comunitaris (SSC) de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.
- Planificar, organitzar, avaluar i formular propostes de futur i de millora del servei.
- Vetllar pel correcte funcionament del servei i pel compliment de totes les seves funcions.
- Realitzar el seguiment econòmic del servei, en coordinació amb els SSC de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.
- Gestionar el personal: selecció, organització, supervisió i atenció de l'equip.
- Garantir la formació continuada del personal adscrit al servei.
- Implantar i supervisar els sistemes de control de qualitat del servei.
- Resoldre les incidències i dificultats derivades de la gestió i de la prestació del servei.
- Elaborar la memòria anual del servei i proposar millores en la seva prestació.

b) Equip de coordinació (treballadors/es socials)

L'equip de coordinació, format per professionals del treball social, serà responsable del treball de cas i, en particular, de:

- Dissenyar el Pla Individual d'Atenció (PIA).
- Aplicar i fer el seguiment del pla de treball de cada cas.
- Atendre i valorar les demandes, tant de manera directa com al domicili, quan sigui necessari.
- Mantenir actualitzat el sistema de registre i seguiment dels casos.
- Proposar les prestacions i recursos complementaris (menjar a domicili, ajudes tècniques, ajudes econòmiques, etc.) d'acord amb els criteris d'accés vigents.
- Detectar situacions de risc o desamparament i comunicar-les als serveis socials competents.
- Realitzar el seguiment social dels casos mitjançant un diagnòstic dinàmic basat en informació actualitzada (interessos, preferències, rutines i necessitats).
- Coordinar-se amb els Serveis Socials Comunitaris i activar els recursos necessaris de l'entorn de la persona usuària.
- Valorar i tramitar l'accés a serveis secundaris o especialitzats.
- Participar en els processos d'avaluació del Servei d'Ajuda a Domicili.
- Fer el seguiment i la resolució de les incidències dels expedients.
- Elaborar, com a mínim, un informe semestral de seguiment i avaluació d'objectius per a cada persona usuària.
- Coordinar, supervisar i fer el seguiment dels treballadors/es familiars assignats als casos.
- Tancar els expedients quan concorrin les causes establertes.
- Programar i fer el seguiment d'activitats sociocomunitàries orientades a la promoció de l'autonomia personal.

c) Treballadors/es familiars o equivalents

Els treballadors/es familiars o equivalents seran els responsables d'implementar el programa d'atenció individual en el domicili i l'entorn de les persones usuàries.

La seva intervenció es fonamenta en actuacions directes de caràcter preventiu, assistencial, de suport domèstic, rehabilitador, educatiu, de suport personal i familiar, així com en la participació en actuacions de caràcter sociocomunitari, amb la finalitat de mantenir i millorar el benestar personal i social de la persona o unitat familiar beneficiària.

d) Personal administratiu

El personal administratiu assumirà les tasques administratives pròpies del servei, sota la supervisió de la direcció, incloent-hi l'atenció directa al públic i l'atenció telefònica.

5.2.- Accés al Servei d'Ajuda a Domicili de la Mancomunitat Pla de Mallorca



L'accés al Servei d'Ajuda a Domicili es realitzarà mitjançant els Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.

Les persones interessades podran sol·licitar el servei a través dels treballadors/es socials dels Punts d'Atenció dels Serveis Socials Comunitaris.

El procediment podrà iniciar-se d'ofici o a instància de la persona interessada o del seu representant legal, mitjançant la presentació de la sol·licitud corresponent.

Els tècnics/ques dels Serveis Socials Comunitaris obriran l'expedient i recolliran la documentació necessària per a la valoració de la sol·licitud. La resolució sobre l'accés al servei correspondrà a l'equip tècnic de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.

5.3.- Altes ordinàries del Servei d'Ajuda a Domicili

- Els Punts d'Atenció dels SSC comunicaran a l'entitat prestadora del servei la proposta d'alta, amb indicació del nombre d'hores mensuals autoritzades i del copagament determinat per la Mancomunitat del Pla de Mallorca.
- El Pla Individual d'Atenció i la intensitat del servei podran modificar-se en funció de l'evolució de la situació de la persona usuària.
- L'entitat prestadora podrà proposar increments d'hores, que hauran de ser autoritzats prèviament pels SSC.
- L'entitat prestadora elaborarà el Pla Individual d'Atenció, consensuat amb la persona usuària, concretant tasques, horaris i freqüència del servei.
- Assignarà el personal d'atenció directa d'acord amb criteris organitzatius i d'idoneïtat professional.
- Realitzarà una primera visita domiciliària per recollir la informació necessària per a l'inici del servei.
- Informarà la persona usuària del funcionament del servei i formalitzarà l'acord de prestació.
- El servei s'iniciarà en un termini màxim de 7 dies des de l'autorització.
- Tota la informació relativa a l'alta, seguiment i baixa s'haurà de registrar en l'aplicació informàtica de gestió del SAD de l'entitat.

5.4.- Altes per urgència o emergència social

S'estableix un procediment específic d'urgència per a situacions que no poden esperar els terminis ordinaris d'inici del servei.

L'entitat concertada haurà d'activar el servei amb la màxima celeritat possible.

Es consideraran situacions d'urgència, entre d'altres:

1. Manca de xarxa familiar de suport i absència de recursos econòmics suficients.
2. Situacions de risc de desprotecció, que hauran de ser comunicades, si escau, a l'autoritat competent.

5.5.- Llista d'espera del Servei d'Ajuda a Domicili

En cas que no hi hagi hores disponibles per cobrir tota la demanda, la gestió de la llista d'espera es realitzarà de manera coordinada entre l'entitat prestadora i els tècnics/ques de la Mancomunitat del Pla de Mallorca, derivant-se únicament les persones autoritzades.

5.6.- Baixes del Servei d'Ajuda a Domicili

Les baixes del servei podran ser temporals o definitives, d'acord amb el Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.

Les baixes temporals inclouen, entre d'altres, els supòsits d'hospitalització o estada temporal en centre residencial, amb reserva de plaça en els termes establerts reglamentàriament.

Les baixes definitives es produiran per les causes previstes al Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili, incloent-hi, entre d'altres, la renúncia voluntària, el trasllat de residència fora de l'àmbit territorial, l'incompliment de requisits o del copagament, o la defunció.

L'entitat prestadora haurà d'enregistrar totes les baixes i comunicar-les al tècnic referent de la Mancomunitat segons el procediment establert.

5.7.- Intensitat i cobertura del servei

La intensitat del Servei d'Ajuda a Domicili s'establirà en funció de les necessitats detectades en el moment de l'alta i podrà ser modificada per empitjorament o millora de la situació de la persona usuària, amb autorització prèvia dels SSC de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.

5.8.- Horari del servei

El Servei d'Ajuda a Domicili es prestarà, amb caràcter general, de dilluns a diumenge, entre les 7.00 i les 21.00 hores, ajustant-se l'horari i el



nombre d'hores a les necessitats de cada cas, d'acord amb el Pla Individual d'Atenció autoritzat.

6.- Funcions, aportacions i obligacions de l'entitat prestadora del SAD social de la Mancomunitat Pla de Mallorca

6.1.- Funcions

L'entitat concertada assumirà, com a mínim, les funcions següents, d'acord amb el present Plec, la convocatòria i les resolucions d'assignació del servei emeses per la Mancomunitat del Pla de Mallorca:

- Prestar totes les actuacions del Servei d'Ajuda a Domicili descrites en aquest Plec, d'acord amb els Plans Individuals d'Atenció i amb la intensitat autoritzada en cada cas.
- Revisar els expedients i requerir, si escau, la documentació necessària per completar-los, d'acord amb les instruccions dels SSC de la Mancomunitat.
- Participar en la valoració dels casos i en el seguiment tècnic dels expedients assignats, en coordinació amb l'equip tècnic de la Mancomunitat.
- Organitzar i controlar els quadrants horaris dels professionals adscrits al servei, garantint la cobertura efectiva del servei autoritzat.
- Assignar els casos al personal d'atenció directa, assegurant l'adequació del perfil professional, la continuïtat assistencial i la qualitat del servei.
- Resoldre les dificultats i incidències derivades de la gestió i/o de l'atenció domiciliària, i informar-ne a la Mancomunitat quan sigui procedent.
- Gestionar, formar i supervisar el personal, garantint el compliment de la normativa laboral i del conveni col·lectiu sectorial vigent aplicable.
- Implantar i aplicar sistemes de control de qualitat, protocols d'actuació i mesures de millora contínua.
- Elaborar i presentar la documentació justificativa de l'activitat del servei (informes mensuals, liquidacions i memòria anual), en els termes establerts en aquest Plec i en la convocatòria.
- Complir i executar totes les instruccions tècniques i directrius que, en relació amb el SAD, emetin els/les tècnics/ques de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.

6.2.- Obligacions de l'entitat prestadora del servei

A més de les obligacions generals establertes per la normativa aplicable i per la convocatòria, l'entitat concertada estarà obligada a:

1. Seleccionar, contractar i gestionar el personal necessari per assegurar la prestació del servei, incloent-hi la cobertura de baixes, vacances i incidències, assumint íntegrament les obligacions en matèria de contractació, Seguretat Social, tributació i prevenció de riscos laborals.
2. Garantir que la ciutadania conegui el servei i facilitar una atenció adequada i respectuosa a les persones usuàries.
3. Complir amb diligència tots els encàrrecs, instruccions i directrius tècniques emeses per la Mancomunitat del Pla de Mallorca en relació amb la prestació del SAD.
4. Vetllar per la qualitat tècnica del servei i per la correcta execució de les actuacions autoritzades, respectant els estàndards i requisits normatius aplicables.
5. Respectar i complir els processos de planificació, execució i avaluació establerts pels Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.
6. Remetre a la Mancomunitat, amb la periodicitat i el format que es determini, les incidències i modificacions que es produeixin. En tot cas, haurà de presentar mensualment un resum d'activitat que inclogui, com a mínim: relació de persones ateses, altes i baixes, motius de baixa, suspensions temporals, hores realitzades per tipologia d'actuació, incidències i visites domiciliàries. Igualment, presentarà una memòria anual dins el primer trimestre de cada any.
7. Conservar i custodiar els documents de conformitat signats per les persones usuàries o els seus representants legals acreditatius de les hores efectivament prestades, i posar-los a disposició de la Mancomunitat en cas de requeriment.
8. Disposar de protocols i procediments documentats i garantir-ne el coneixement i l'aplicació per part de tot el personal implicat, incloent-hi com a mínim:
 - Visita inicial de presentació del servei i del professional assignat.
 - Visites periòdiques de seguiment al domicili.
 - Procediment de recepció, registre, tramitació i resposta de queixes i suggeriments, i comunicació a la Mancomunitat.



- Comunicació i registre d'incidències del servei.
- Comunicació de canvis en la situació de la persona usuària o del servei.
- Detecció i comunicació de situacions de risc.
- Protocol d'actuació quan la persona usuària no obre la porta.
- Qualsevol altre protocol que s'incorpori per instrucció de la Mancomunitat.

Els documents i arxius en suport paper generats durant la intervenció formen part de l'expedient i són propietat de la Mancomunitat del Pla de Mallorca. L'entitat concertada n'és responsable de la custòdia i de la protecció de dades.

9. Vetllar pel compliment de l'horari i les tasques encomanades al personal, i garantir la correcta prestació del servei autoritzat.

10. Facilitar tota la informació i documentació relativa als serveis prestats que sol·licitin els SSC de la Mancomunitat per garantir el control d'execució i la qualitat del servei.

11. Assistir i participar en les reunions de coordinació i seguiment previstes al Plec, així com en totes aquelles a les quals sigui convocada per la Mancomunitat.

12. Garantir en tot moment la continuïtat del servei i la cobertura diligent de les baixes laborals que es produeixin.

13. Complir les obligacions addicionals que puguin derivar-se del Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.

14. Fer constar en la documentació i en la publicitat, juntament amb la seva denominació, la condició d'entitat concertada de la Mancomunitat del Pla de Mallorca, quan correspongui.

15. No percebre de les persones usuàries cap quantitat que, directament o indirectament, suposi una contraprestació econòmica diferent de la participació econòmica en concepte de copagament fixada per resolució administrativa.

16. Assumir exclusivament la condició d'ocupador/a del personal adscrit al servei, amb totes les obligacions laborals i de Seguretat Social que se'n derivin. En extinguir-se el concert, aquest personal no podrà consolidar-se en cap cas com a personal de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.

17. Aplicar a la plantilla adscrita al servei les condicions laborals establertes pel conveni col·lectiu sectorial i territorial vigent aplicable, sense perjudici de millores.

18. Indemnitzar els danys i perjudicis que es puguin causar a tercers o a les persones usuàries com a conseqüència de l'execució del servei, ja siguin causats per l'entitat o per tercers sota la seva responsabilitat.

19. Complir aquest Plec, la normativa del títol VII de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, i la resta de normativa aplicable, inclosa la específica de concerts socials.

Obligació específica de copagament (recaptació directa):

L'entitat concertada haurà de recaptar directament de les persones usuàries l'import del copagament establert mitjançant resolució de la Mancomunitat del Pla de Mallorca, d'acord amb la normativa vigent. Aquest import:

- tindrà la consideració de participació econòmica de la persona usuària,
- no podrà superar en cap cas el cost hora del servei establert en la concertació,
- no podrà incorporar cap increment per motius fiscals o d'altra naturalesa,
- i no eximeix l'entitat de justificar davant la Mancomunitat el cost líquid mensual a abonar, com a diferència entre el preu/hora del servei i el copagament aplicat.

Així mateix, l'entitat concertada no podrà cobrar a les persones usuàries cap quantitat addicional per cap concepte (gestió, desplaçaments, materials, liquidacions o altres), més enllà del copagament autoritzat.

Documentació i cobrament del copagament a les persones usuàries

L'entitat concertada haurà de cobrar directament a cada persona usuària la participació econòmica en concepte de copagament, en els termes i importos fixats mitjançant resolució de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.

A aquests efectes, l'entitat concertada tindrà l'obligació de:

- Girar mensualment el cobrament del copagament a la persona usuària (o al seu representant legal), d'acord amb les hores efectivament prestades i el copagament/hora autoritzat.
- Emetre i lliurar a la persona usuària un document acreditatiu del cobrament (rebut/justificant o, si escau, factura) en què constin, com a mínim: identitat de la persona usuària, període liquidat, nombre d'hores prestades, import del copagament per hora, import total del copagament i data de meritació/cobrament.
- Conservar la documentació acreditativa de la recaptació del copagament i posar-la a disposició de la Mancomunitat del Pla de Mallorca en cas de requeriment, als efectes de control, verificació i inspecció.

En cap cas l'entitat concertada podrà repercutir a les persones usuàries imports addicionals per cap concepte (gestió, emissions, desplaçaments, materials, liquidacions o altres), més enllà del copagament autoritzat.

Assumpció del risc d'impagament del copagament

L'entitat concertada assumeix íntegrament el risc d'impagament de la participació econòmica de les persones usuàries en concepte de copagament.

En conseqüència:

- La manca de pagament total o parcial del copagament per part de la persona usuària no generarà en cap cas dret de compensació, reclamació ni refacturació a la Mancomunitat del Pla de Mallorca.
- L'import del copagament no satisfet per la persona usuària no podrà ser incorporat a la facturació mensual presentada a la Mancomunitat ni incrementarà el cost a càrrec de l'administració.
- Les actuacions de reclamació del copagament davant la persona usuària corresponen exclusivament a l'entitat concertada, sense perjudici de la comunicació a la Mancomunitat als efectes de seguiment social o, si escau, valoració d'una possible baixa del servei d'acord amb el Reglament del SAD.

Aquest règim s'entén sense perjudici de les facultats de la Mancomunitat del Pla de Mallorca en matèria de control, inspecció i, si escau, revisió de la situació de la persona usuària.

6.3.- Mitjans per a la prestació del servei

6.3.1.- Mitjans personals

L'entitat concertada aportarà el nombre de professionals necessari per atendre els requeriments del servei, garantint en tot moment el compliment de les ràtios mínimes i màximes i de la normativa i convenis aplicables.

El personal adscrit al servei no tindrà vinculació jurídica amb la Mancomunitat del Pla de Mallorca i dependrà única i exclusivament de l'entitat concertada, que assumirà la condició d'ocupador/a amb tots els drets i obligacions respecte d'aquest personal.

Pel que fa a titulacions i formació, el personal haurà de disposar de la qualificació i formació específica exigida per la normativa aplicable, inclosa la prevista a l'article 17.6.b) del Decret 86/2010, de 25 de juny, i normativa concordant, i l'entitat haurà de cobrir absències per vacances o baixes laborals i comunicar els canvis a les persones usuàries per evitar interrupcions del servei.

Com a mínim, l'entitat haurà de disposar del personal següent:

- Direcció: 1 director/a amb titulació de Treball Social.
- Serveis administratius: personal administratiu suficient per a la gestió administrativa i l'atenció al públic.
- Personal d'atenció directa (treballadors/es familiars o equivalent): en nombre suficient per garantir la prestació del servei segons les intensitats autoritzades, de conformitat amb la legislació i el conveni laboral aplicable.
- Equip de coordinació: professionals amb diplomatura o grau universitari en Treball Social, amb dotació suficient per garantir la coordinació i el seguiment dels casos.

Aquest personal desenvoluparà les funcions previstes al punt 5 del present Plec.

L'entitat haurà de complir, si escau, el Decret 86/2010, article 17.5, relatiu a la contractació de persones amb discapacitat en empreses de plantilla superior a 50 persones.

El personal que no faci atenció directa al domicili haurà d'estar ubicat en un municipi del Pla de Mallorca, en un local de l'entitat, i l'entitat haurà de garantir disponibilitat telefònica per al personal tècnic dels SSC i per a les persones usuàries.

6.3.2.- Mitjans materials i tècnics

Per a la prestació del SAD, l'entitat concertada haurà de disposar, com a mínim, de:

- Local i equipament d'oficina: oficina ubicada en un municipi del Pla de Mallorca, amb els mitjans tècnics necessaris (ordinadors, telèfons i altres).
- Telèfon d'atenció a persones usuàries i canals de comunicació operatius.
- Aplicació de control de presència: sistema telemàtic que garanteixi el control efectiu de les hores prestades als domicilis, amb registre d'entrada i sortida, confirmació de tasques i notificació d'incidències, i que permeti el seguiment per part de la Mancomunitat.
- Equipament per al personal d'atenció domiciliària: subministrament de material necessari (guants, mascaretes i altres EPIs quan sigui procedent) i document acreditatiu d'identificació professional (nom i llinatges).
- Uniformitat: l'entitat haurà d'uniformar adequadament el personal que presta el servei (bates o bruses i calçat adequat). L'uniforme incorporarà el logotip de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.
- Romanent d'EPIs: l'entitat haurà de disposar d'un estoc suficient de material de protecció per atendre eventuais situacions de pandèmia o epidèmia.

Suport tècnic específic:

Les persones usuàries i/o les seves famílies hauran de disposar dels mitjans tècnics i materials necessaris per a l'execució segura de les tasques d'atenció personal (llits articulats, grues, cadires de rodes, caminadors, etc.), d'acord amb la normativa de prevenció de riscos laborals. La negativa injustificada a disposar d'aquests mitjans podrà comportar el no inici o la suspensió del servei, segons valoració tècnica.

6.4.- Assegurança

L'entitat concertada haurà de disposar d'una assegurança de responsabilitat civil que cobreixi els danys i perjudicis ocasionats a tercers derivats de la prestació del servei durant la vigència del concert. Igualment, haurà de disposar d'una assegurança d'accidents per a les persones usuàries en aquelles activitats promogudes des del servei que no estiguin cobertes per altres assegurances de la Mancomunitat.

6.5.- Despeses generals de l'activitat

L'entitat concertada assumirà les despeses generals derivades de l'activitat: material fungible, serveis professionals, infraestructura, inversions, manteniment, instal·lacions, formació, supervisió, processos, difusió i qualsevol altra despesa necessària per garantir la correcta prestació del servei.

6.6.- Vacances del personal

L'entitat concertada garantirà la substitució del personal durant els períodes de vacances, sense alterar el funcionament del servei, mitjançant personal amb la titulació i qualificació exigida per la normativa aplicable.

6.7.- Baixes del personal del servei

La prestació del servei no podrà veure's interrompuda. En cas de baixa laboral o qualsevol altra absència del personal, l'entitat concertada haurà de substituir-lo amb la màxima diligència i rapidesa possible, amb personal amb la titulació i formació requerides.

6.8.- Alumnat en pràctiques

Atès que el Departament de Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat del Pla de Mallorca pot comptar amb alumnat en pràctiques, l'entitat concertada i el seu personal col·laboraran, quan sigui necessari, en aquesta funció docent, sempre dins el marc organitzatiu i de confidencialitat aplicable.

6.9.- Formació

L'entitat concertada organitzarà, a càrrec seu, una oferta de formació anual per al personal adscrit al servei relacionada amb el model d'atenció centrada en la persona (MACP) i amb la formació específica pròpia del SAD, adaptada als diferents perfils professionals.

7.- Funcions, aportacions i obligacions de la Mancomunitat del Pla de Mallorca

La Mancomunitat del Pla de Mallorca és la titular del Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) i, com a tal, és responsable de garantir la correcta prestació del servei, la protecció dels drets de les persones usuàries i el control tècnic i econòmic de la concertació.



En aquest sentit, correspon a la Mancomunitat del Pla de Mallorca:

1. Garantir els drets de les persones ateses, d'acord amb la normativa vigent en matèria de serveis socials.
2. Vetllar perquè les quantitats facturades per l'entitat concertada es corresponguin estrictament amb els serveis efectivament prestats i autoritzats.
3. Aplicar, si escau, el règim sancionador previst al Reglament del Servei d'Ajuda a Domicili de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.

Així mateix, com a administració titular i responsable del SAD, la Mancomunitat assumirà les funcions següents:

- Supervisar el compliment dels horaris i de la intensitat del servei autoritzat.
- Exercir el control, la planificació, l'execució i l'avaluació del servei.
- Realitzar el control econòmic del servei i de les hores facturades.
- Valorar els casos i assignar la intensitat inicial del servei.
- Gestionar l'entrada, selecció i prioritització de les persones usuàries d'acord amb el barem establert.
- Efectuar el seguiment i la inspecció del servei.
- Coordinar-se amb les institucions i serveis del territori de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.
- Difondre el servei.
- Atendre les opinions, suggeriments i queixes de les persones usuàries.
- Avaluar periòdicament la qualitat i els resultats del servei.

El Departament de Serveis Socials Comunitaris (SSC) i el Departament Econòmic de la Mancomunitat del Pla de Mallorca són els responsables del seguiment de la concertació, i assumiran, entre d'altres, les funcions següents:

- Constituir l'equip tècnic de valoració de les noves sol·licituds.
- Elaborar i comunicar les directrius i instruccions tècniques que hagi d'aplicar l'entitat concertada.
- Realitzar comprovacions de la correcta prestació del servei.
- Efectuar inspeccions i seguiment de la implantació del servei.
- Supervisar l'atenció prestada a les persones usuàries.

8.- Facturació, control, seguiment i avaluació del servei

El control i el seguiment del concert correspondrà al Departament de Serveis Socials Comunitaris (SSC) i al Departament Econòmic de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.

L'entitat concertada està obligada a facilitar tota la informació que li sigui requerida sobre els serveis prestats, amb la finalitat de garantir el control de l'execució del servei, la seva qualitat i la correcta aplicació del règim econòmic i del copagament.

A aquests efectes, l'entitat concertada:

- Informarà puntualment i per escrit al/la responsable dels SSC de la Mancomunitat del Pla de Mallorca de totes les incidències del servei, tant les relatives al seu funcionament com aquelles que puguin afectar la qualitat o l'ús del servei.
- Elaborarà mensualment un informe d'activitat corresponent al mes anterior (liquidació).
- Elaborarà una memòria anual sobre el perfil de les persones usuàries i la qualitat del servei, que s'haurà de presentar dins el primer trimestre de cada any, excepte la memòria final del concert, que s'haurà de presentar dins el mes següent a la finalització del mateix.

L'entitat concertada haurà de presentar mensualment, dins els primers quinze dies del mes següent al període liquidat:

a) Informe d'activitat, que inclourà necessàriament:

- Relació nominal de les persones usuàries ateses.
- Dies de servei prestats.
- Tipus de prestació realitzada.
- Altes i baixes produïdes, amb indicació de la data d'inici o finalització.
- Nombre d'hores realitzades per persona usuària i, si escau, desglossament per dies feiners i festius.

b) Factura mensual, en la qual s'haurà de detallar, com a mínim:

- Nombre total d'hores del SAD efectivament realitzades durant el període.
- Nombre d'hores corresponents a dies feiners i festius, si escau.
- Preu/hora aplicable segons el concert.





- Import brut del servei (hores realitzades x preu/hora).
- Import del copagament meritat per les persones usuàries durant el període, d'acord amb la resolució de la Mancomunitat del Pla de Mallorca (desglossat, si escau, per persona usuària).
- Import net a abonar per la Mancomunitat, que resultarà de la diferència entre l'import brut del servei i l'import del copagament meritat.

En conseqüència, la facturació a la Mancomunitat del Pla de Mallorca s'haurà de presentar sempre amb descompte del copagament meritat, amb independència que aquest hagi estat efectivament cobrat o no per l'entitat concertada, atès que el risc d'impagament del copagament correspon íntegrament a l'entitat concertada, en els termes establerts en aquest Plec.

La Mancomunitat comprovarà la concordança entre la documentació presentada, les resolucions d'assignació del servei i les dades registrades pels seus serveis tècnics abans de tramitar el pagament corresponent.

9.- Coordinació i seguiment del servei

Per garantir una adequada gestió del Servei d'Ajuda a Domicili, s'estableixen els següents espais de coordinació entre la Mancomunitat del Pla de Mallorca i l'entitat concertada:

a) Reunions de seguiment tècnic

Reunions tècnico-administratives amb l'objectiu de:

- Revisar les altes i baixes efectuades.
- Analitzar els casos assignats i les incidències produïdes.
- Valorar i acordar l'accés a altres prestacions o serveis.

Periodicitat: mensual.

Participants: tècnics/ques de la Mancomunitat del Pla de Mallorca i representants de la direcció de l'entitat concertada.

b) Reunions de seguiment econòmic

Espai destinat al seguiment econòmic del servei concertat.

Convocatòria: a petició del Departament de SSC de la Mancomunitat del Pla de Mallorca o de la direcció de l'entitat concertada.

Participants: direcció de l'entitat concertada i tècnics/ques de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.

10.- Projecte tècnic

L'entitat sol·licitant del concert haurà de presentar, juntament amb la sol·licitud, un projecte tècnic que descrigui detalladament la proposta de prestació del Servei d'Ajuda a Domicili.

Aquest projecte haurà d'incloure, com a mínim, els continguts següents:

1. Objectius del servei, amb indicació d'indicadors i resultats esperats.
2. Programació del servei.
3. Criteris i sistemes de mesura dels resultats.
4. Sistema de gestió de la informació, incloent-hi registres i aplicacions de noves tecnologies.
5. Procediments d'actuació.
6. Organització del servei: organigrama, regulació de l'equip humà, supervisió i formació.
7. Proposta de promoció i difusió del servei.
8. Recursos humans: dotació de personal, currículums, funcions, tasques i proposta d'horaris.
9. Criteris de gestió econòmica: ingressos i despeses.
10. Prevenció de riscos laborals.
11. Acreditació de la qualitat tècnica del servei (ISO, EFQM o altres sistemes equivalents).

11.- Control i sistemes de qualitat

L'entitat prestadora del servei haurà de definir i aplicar els sistemes de control i garantia de qualitat que utilitzarà en el seguiment del Servei d'Ajuda a Domicili, amb la finalitat d'assegurar el seu correcte funcionament, la millora contínua del servei i la satisfacció de les persones usuàries.



Aquests sistemes de qualitat hauran d'estar alineats amb la normativa UNE 158301 sobre gestió de serveis d'ajuda a domicili, així com amb els principis d'atenció centrada en la persona i la normativa vigent en matèria de serveis socials.

Queixes i suggeriments

Qualsevol persona usuària, familiar o representant legal podrà formular queixes o suggeriments mitjançant les vies següents:

1. Presencialment:

- Verbalment a qualsevol professional del Servei d'Ajuda a Domicili. En aquest cas, el/la professional haurà de traslladar la queixa o suggeriment al/la professional referent del SAD de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.
- Mitjançant la presentació d'una instància a qualsevol Punt d'Informació de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.

2. Telemàticament:

- A través del web de la Mancomunitat del Pla de Mallorca (www.mancomunitatplademallorca.net), a l'apartat de "Queixes i suggeriments".
- Mitjançant correu electrònic adreçat a: ssocials@mancomunitatplademallorca.net

3. Telefònicament:

- A través del telèfon 971 830 441 o del telèfon habilitat per l'entitat prestadora del servei.

La Mancomunitat del Pla de Mallorca, de manera complementària, realitzarà actuacions de seguiment del servei prestat a la ciutadania, tant de forma presencial com telefònica.

12.- Denominació, titularitat, imatge i difusió

La representació externa del Servei d'Ajuda a Domicili, a efectes de relacions amb altres entitats, institucions i mitjans de comunicació, correspon exclusivament a la Mancomunitat del Pla de Mallorca.

La denominació oficial del servei serà:

SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

MANCOMUNITAT DEL PLA DE MALLORCA

amb ús obligatori del logotip i escut oficial de la Mancomunitat.

Qualsevol actuació de publicitat o difusió relacionada amb el servei haurà de comptar amb el vistiplau previ de la Mancomunitat del Pla de Mallorca.

El Departament de Serveis Socials Comunitaris facilitarà, a l'inici de la concertació, la imatge corporativa del servei, que haurà de ser utilitzada obligatòriament en tots els instruments de registre, documentació i material imprès.

Tota la informació generada en el marc del servei és propietat de la Mancomunitat del Pla de Mallorca i no podrà ser utilitzada ni difosa sense autorització expressa i escrita.

13.- Drets i deures de les persones ateses

Les persones usuàries del Servei d'Ajuda a Domicili estan subjectes als drets i deures recollits en el Reglament dels serveis d'atenció domiciliària de la Mancomunitat del Pla de Mallorca, així com a la resta de normativa aplicable en matèria de serveis socials.

14.- Prevenció de riscos laborals

Les entitats prestadores del servei hauran de complir estrictament la normativa vigent en matèria de prevenció de riscos laborals, i acreditar, com a mínim, els requisits següents:

- Servei de prevenció i avaluació de riscos: disposar d'un servei de prevenció de riscos laborals, propi o aliè, i haver realitzat les avaluacions de riscos dels centres de treball i dels treballs a desenvolupar.
- Eines, equips, productes i materials: relació dels equips i materials utilitzats, informació dels riscos intrínsecs, homologacions i fitxes de seguretat corresponents.

- Formació del personal: acreditació de la formació del personal en l'ús d'eines, equips, productes i materials, així com en prevenció de riscos laborals i ús d'equips de protecció col·lectiva i individual.
- Mesures preventives i equips de protecció individual: informació sobre les mesures preventives i subministrament dels EPIs necessaris, garantint-ne el bon ús, manteniment i eficàcia.
- Instruccions i procediments de treball: comunicació a la Mancomunitat del Pla de Mallorca dels procediments de treball i instruccions facilitades al personal.
- Coordinació de seguretat: designació d'un responsable de la coordinació en matèria de prevenció amb la Mancomunitat.
- Vigilància de la salut: acreditació de la realització dels controls de salut i de la idoneïtat del personal per a les tasques a desenvolupar.
- Avaluacions i inspeccions: comunicació dels resultats de les avaluacions i inspeccions de seguretat realitzades durant la vigència del concert.

15.- Memòria del servei

La direcció de l'entitat concertada realitzarà una avaluació continuada del Servei d'Ajuda a Domicili amb la finalitat de comprovar el grau d'implantació, la qualitat i el funcionament del servei.

A aquest efecte, l'entitat haurà de presentar anualment, dins el primer trimestre de cada exercici, una memòria del servei, que inclourà, com a mínim:

- Característiques de les activitats desenvolupades.
- Recursos tècnics aplicats i resultats obtinguts.
- Gestió del personal del servei.
- Tipologia de les persones usuàries segons les necessitats d'atenció.
- Situacions de risc de desemparament detectades.
- Metodologia de treball.
- Recursos materials i humans.
- Activitats de formació i reciclatge del personal.

16.- Protecció de dades

Quan l'execució de l'acció concertada requereixi l'accés, tractament o gestió de dades de caràcter personal, les entitats concertades hauran de complir estrictament el que disposa el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, 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 (RGPD), així com la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la resta de normativa vigent que sigui d'aplicació.

Les dades personals obtingudes en el marc del present concert s'utilitzaran exclusivament per a la gestió administrativa, tècnica i econòmica del Servei d'Ajuda a Domicili, així com per al compliment de les obligacions derivades del mateix, quedant expressament prohibit qualsevol ús diferent, comunicació o cessió no autoritzada.

Les entitats concertades tindran la consideració d'encarregades del tractament, d'acord amb l'article 28 del RGPD, i tractaran les dades únicament seguint les instruccions documentades de la Mancomunitat del Pla de Mallorca, com a responsable del tractament, sense que puguin aplicar-les o utilitzar-les amb finalitats pròpies o alienes al servei concertat.

A aquests efectes, la Mancomunitat del Pla de Mallorca i l'entitat concertada formalitzaran el corresponent acord o contracte d'encàrrec del tractament, en els termes previstos a l'article 28 del RGPD, en el qual es regularan, entre d'altres, les mesures de seguretat, la confidencialitat, la subcontractació, l'assistència al responsable del tractament i el règim de responsabilitats.

Un cop finalitzada la vigència del concert o extingida la relació jurídica, l'entitat concertada haurà de retornar a la Mancomunitat del Pla de Mallorca totes les dades personals tractades, així com els suports o documents que les continguin, o bé procedir a la seva destrucció segura, segons indiqui la Mancomunitat i d'acord amb la normativa vigent, sense conservar-ne cap còpia, llevat que una norma amb rang de llei n'imposi la conservació.

17.- Incompliments i penalitats

17.1 Responsabilitat

L'entitat concertada respondrà de la correcta execució del servei. Els incompliments es qualificaran com a lleus, greus o molt greus per part de la Mancomunitat del Pla de Mallorca, prèvia audiència de l'entitat interessada.



17.2 Causes de força major

L'entitat quedarà exempta de responsabilitat quan la no prestació del servei sigui deguda a causes de força major degudament justificades.

17.3 Tipologia d'infraccions

Faltes lleus:

- Retards, negligències o descuits en el compliment de les obligacions.
- Incorreccions lleus amb les persones usuàries.
- Manca puntual de compliment dels deures professionals.

Faltes greus:

- Reiteració de dues faltes lleus en dos mesos.
- Abandonament del servei o negligència continuada.
- Tracte vexatori no qualificat com a molt greu.
- Vulneració de la confidencialitat.

Faltes molt greus:

- Reiteració de dues faltes greus en un mes.
- Tracte vexatori greu.
- Conductes constitutives de delictes.
- Incompliments molt greus del concert.

Penalitzacions

- Tres o més faltes lleus: penalització del 2% del preu del concert.
- Tres o més faltes greus: penalització fins al 10% del preu del concert.
- Tres o més faltes molt greus: penalització fins al 20% del preu del concert.

Cada incompliment serà notificat a l'entitat concertada, amb un termini d'audiència de 10 dies hàbils.

Les penalitzacions s'aplicaran mitjançant descompte en la liquidació mensual corresponent.

El gerent de la Mancomunitat del Pla de Mallorca

(Signat electrònicament: 5 de febrer de 2026)

La presidenta de la Mancomunitat del Pla de Mallorca

Joana Maria Pascual Sansó





ANNEXE PRIMER SOL·LICITUD

SOL·LICITUD D'ACCIÓ CONCERTADA DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DE LA MANCOMUNITAT DEL PLA DE MALLORCA AMB ENTITATS D'INICIATIVA PRIVADA QUE TENGUIN ACREDITAT EL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

1. DADES DEL SOL·LICITANT

Nom de l'entitat

NIF

Adreça

CP

Localitat

Telèfon

Email

Nom del/de la representant de l'entitat

Representació que exerceix

DNI

2. HORES DE SERVEI D'AJUDA A DOMICILI OFERIDES PER CONCERTAR

Nombre d'hores de SAD oferides per concertar

_____ hores

3. PREU DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

Preu hora (sense IVA) ____ €

Preu hora (IVA inclòs) ____ €

Petra, _____ de 202_

[Signatura]

Protecció de dades

D'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016 (RGPD), i amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, la persona signant consent expressament que les dades personals facilitades en el marc del procés de concertació siguin tractades per la Mancomunitat del Pla de Mallorca, amb domicili social a Petra, com a responsable del tractament.

La finalitat del tractament de les dades és la gestió administrativa, tècnica i jurídica del procediment de concertació social, així com el compliment de les obligacions legals que se'n derivin. Les dades no seran utilitzades per a finalitats incompatibles amb les anteriorment descrites ni cedides a tercers, excepte obligació legal.

La persona interessada pot exercir en qualsevol moment els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació del tractament, oposició i portabilitat de les seves dades, mitjançant sol·licitud escrita adreçada a la Mancomunitat del Pla de Mallorca o mitjançant correu electrònic a l'adreça registre@mancomunitatplademallorca.net, indicant la referència "Protecció de dades" i acreditant degudament la seva identitat.

A LA MANCOMUNITAT DEL PLA DE MALLORCA



ANNEXE SEGON SOLVÈNCIA FINANCERA

Solvència financera

....., actuant com a

(assenyalar les facultats de representació: administrador/a, apoderat/ada, etc.)

de l'entitat

declaro, sota la meua responsabilitat, com a sol·licitant d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili de la Mancomunitat del Pla de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei d'ajuda a domicili, que acredito la solvència financera de l'entitat mitjançant l'aportació de la documentació següent:

- Darreres comptes anuals de l'entitat presentades al (registre oficial que correspongui).

I, perquè consti, signo aquesta declaració.

Petra, _____ de 202_

(signatura i segell de l'entitat)

A LA MANCOMUNITAT DEL PLA DE MALLORCA





ANNEXE TERCER SOLVÈNCIA TÈCNICA

Solvència tècnica

.....,

(tingueu en compte les facultats de representació: administrador/a, apoderat/ada, etc.)

de l'entitat,

declaro, sota la meua responsabilitat, com a sol·licitant d'acció concertada per al Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) de la Mancomunitat del Pla de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei de suport a domicili, que acredito la solvència tècnica de l'entitat mitjançant una declaració responsable dels mitjans personals i materials destinats a la realització d'aquest servei.

I signo aquesta declaració.

Petra, _____ de 202_

(signatura i segell de l'entitat)

DECLARACIÓ DE MITJANS PERSONALS

Relació de personal al servei de l'entitat per a l'execució del servei

Nom i cognoms Titulació acadèmica Grup d'oferta Antiguitat a l'entitat

DECLARACIÓ DE MITJANS MATERIALS

Descripció del centre d'ajuda a domicili i de l'equipament disponible per a l'execució del servei

.....
.....
.....
.....

(signatura i segell de l'entitat)

A LA MANCOMUNITAT DEL PLA DE MALLORCA

