



## Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

### CONSEJO INSULAR DE MALLORCA

### INSTITUTO MALLORQUÍN DE ASUNTOS SOCIALES

**12403**

*Resolución de la Presidencia del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales, de fecha 21 de octubre de 2021, de adjudicación de la concertación social de urgencia del servicio de vivienda supervisada para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, incluido en la red pública de servicios para personas con discapacidad de Mallorca*

#### Antecedentes

1. Mediante Resolución nº. 12252, de 16 de agosto de 2021, el presidente del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales (IMAS) aprobó el expediente de convocatoria de la concertación social de urgencia del servicio de vivienda supervisada para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo (BOIB nº. 111, de 21 de agosto de 2021).

2. Con esta resolución se autorizó el gasto dimanado de este expediente por el importe total máximo de 9.647.373,40 euros (IVA exento) con cargo en la partida presupuestaria 40.23128.22709 del presupuesto de gasto del IMAS y que se preveía distribuir entre las anualidades siguientes:

- 2021: 2.854.565,28 euros
- 2022: 6.792.808,12 euros

3. La convocatoria se publicó en el BOIB nº. 111, de 21 de agosto de 2021, y una vez finalizado el plazo de presentación de solicitudes han presentado solicitud para la concertación social para el servicio de vivienda supervisada para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo las entidades siguientes:

- ASOCIACIÓN DE MADRES Y PADRES DE PERSONAS CONO DISCAPACIDAD DE LAS ISLAS BALEARES (en adelante AMADIBA).
- AMADIP. NOTICIA FUNDACIÓN (en adelante AMADIP).
- ASOCIACIÓN AMITICIA (en adelante AMITICIA).
- APROSCOM FUNDACIÓN (en adelante APROSCOM).
- ASOCIACIÓN PRO AYUDA DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE SOLLER (en adelante ASANIDESO).
- FUNDACIÓN ASNIMO (en adelante ASNIMO)
- INSTITUTO DE TRABAJO SOCIAL I DE SERVICIOS SOCIALES (en adelante INTRESS)
- CENTRO MATER MISERICORDIAE (en adelante MATER MISERICORDIAE).
- PATRONATO DE LA AGRUPACIÓN PROMINUSVÁLIDOS PSÍQUICOS DE LA COMARCA DE INCA (en adelante PATRONATO DE INCA).
- ASOCIACIÓN PRO-AYUDA A PERSONAS DISCAPACITADAS DE POLLENÇA (en adelante PRODIS).

4. Por parte del Servicio de Autorizaciones, Registro e Inspección de Centros y Servicios Sociales, en fecha 16 de septiembre de 2021, se informó sobre los servicios autorizados y vigentes de las entidades solicitantes, así como de la existencia o no de expediente sancionador en materia de servicios sociales por infracciones de las que constan en los artículos 128 y 129 de la Ley 4/2009, de Servicios Sociales de las Islas Baleares durante los últimos 24 meses.

5. La jefa del Servicio de Personas con Discapacidad e Innovación Social emitió informe técnico, firmado en fecha 13 de octubre de 2021, para la Comisión Evaluadora, en el cual se detalla, entre otros, las solicitudes recibidas y el análisis efectuado por parte de la Dirección Insular de Personas con Discapacidad e Innovación Social.

6. La Comisión Evaluadora se reunió en fechas 28 de septiembre y 7 de octubre de 2021, acordando, después del pertinente trámite de subsanación, admitir a las entidades AMADIBA, AMADIP, APROSCOM, ASANIDESO, ASNIMO, INTRESS, MATER MISERICORDIAE, PATRONATO DE INCA y PRODIS, y presentar informe propuesta para la concesión de la concertación social por el procedimiento de urgencia del servicio de vivienda supervisada para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo.

7. En fecha 14 de octubre de 2021, fue remitido al Servicio Juridicoadministrativo la propuesta de resolución de la Dirección Insular de Personas con Discapacidad e Innovación Social, de fecha 14 de octubre de 2021, rectificado por informe de fecha 19 de octubre de 2021, según la cual se propone que el presidente del IMAS resuelva la adjudicación de 333 plazas de la concertación social del servicio de vivienda

supervisada para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, 42 plazas de complemento de vivienda supervisada de alta intensidad y 15 plazas de complemento por necesidades excepcionales de apoyo de tipo conductual o médico, por un periodo de un año, pudiendo ampliarse y renovar de acuerdo con el establecido a la disposición final primera de la Ley 12/2018, a favor de las entidades solicitantes y admitidas, de conformidad a la distribución de plazas siguiente:

ENTIDADES	PLAZAS		
	SERV. VIVIENDA SUPERVISADA	COMPLEMENTO ALTA INTENSIDAD	APOYO NECESIDADES EXCEPCIONALES
AMADIBA	54	13	9
AMADIP	102	2	1
AMITICIA	8	0	0
APROSCOM	30	4	1
ASANIDESO	13	2	0
ASNIMO	26	6	0
INTRESS	16	0	0
MATER M.	60	13	4
P. INCA	17	0	0
PRODIS	7	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>333</b>	<b>42</b>	<b>15</b>

En consecuencia, quedan sin adjudicar 1 plaza del servicio de vivienda supervisada y 8 del complemento de alta intensidad, y por lo tanto se solicita la liberación del importe correspondiente a estas.

Además, vista la previsión de fecha de inicio de la ejecución del servicio, día 25 de octubre de 2021, se propone reajustar las anualidades, según la distribución siguiente:

- 2021: 1.797.318,88 euros
- 2022: 7.850.054,52 euros

8. El Servicio Juridicoadministrativo ha elaborado el pertinente modelo de acuerdo de acción concertada mediante el que se formalizarán las colaboraciones para la prestación del servicio de vivienda supervisada para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, objeto de esta concertación, de acuerdo con el artículo 5.4 de la Ley 12/2018, de 22 de noviembre de 2018.

9. Por la Dirección Insular de Personas con Discapacidad e Innovación Social se ha aportado el Modelo de Evaluación de Seguimiento, para su aprobación, de conformidad con el artículo 10.1 de la Ley 12/2018, de 22 de noviembre de 2018.

10. El Servicio Juridicoadministrativo y la Intervención Delegada del IMAS han emitido sendos informes favorables.

#### Consideraciones jurídicas

Con respecto a la competencia,

1. La Ley orgánica 1/2007, de 28 de febrero, de reforma del Estatuto de Autonomía de las Islas Baleares (BOIB nº. 32 ext., de 1 de marzo de 2007; corrección de errores BOIB nº. 29, de 28 de febrero de 2008), en concreto el artículo 70.4 relativo a la competencia propia de los consejos insulares en materia de servicios sociales y asistencia social.

2. La Ley 14/2001, de 29 de octubre, de atribución de competencias en los consejos insulares en materia de servicios sociales y seguridad social, establece al artículo 14 la potestad reglamentaria normativa atribuida a los consejos insulares en materia de servicios sociales, dentro del marco de la regulación básica establecida por el Gobierno de las Islas Baleares (BOIB nº. 135, de 10 de noviembre de 2001 y BOE nº. 284, de 27 de noviembre de 2001).

3. La Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares (BOIB nº. 89 de 18 de junio de 2009 y BOE nº. 163 de 7 de julio de 2009) prevé al artículo 27 y a la disposición final cuarta, que cada Consejo Insular, en el marco de sus competencias, tiene que definir las prestaciones propias de servicios sociales, complementando la cartera básica de servicios sociales que aprueba el Gobierno de las Islas Baleares, la cual fue aprobada mediante el Decreto 66/2016, de 18 de noviembre, por el cual se establecen principios generales para las carteras insulares y locales.

4. Los Estatutos del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales (BOIB nº. 67, de 18 de mayo de 2019) aprobados por acuerdo del Pleno del



Consejo de Mallorca de fecha 11 de abril de 2019, en especial el establecido en el artículo 2 de acuerdo con el cual el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales, como organismo autónomo creado por el Consejo de Mallorca, adscrito al Departamento de Derechos Sociales del Consejo de Mallorca, es el organismo que ejerce las competencias atribuidas por cualquier título en el Consejo de Mallorca en materia de servicios sociales y protección de menores.

5. Decreto de la Presidencia del Consejo de Mallorca, de día 8 de julio de 2019, por el cual se crean los departamentos que tienen que estructurar el gobierno (BOIB nº. 92, de 9 de julio de 2019), entre los cuales se encuentra el Departamento de Derechos Sociales.

6. Decreto de la Presidencia del Consejo de Mallorca, de día 12 de julio de 2019, modificado por el Decreto de día 18 de julio de 2019, por el Decreto de día 30 de noviembre de 2020 y por el Decreto de día 26 de enero de 2021, por el cual se crean las direcciones insulares y las secretarías técnicas en que se tienen que estructurar los departamentos (BOIB nº. 167, de 12 de diciembre de 2019; BOIB nº. 29, de 7 de marzo de 2020; BOIB nº. 95, de 28 de mayo de 2020; BOIB nº. 131, de 25 de julio de 2020; BOIB nº. 196, de 17 de noviembre de 2020, BOIB nº. 208, de 15 de diciembre de 2020, BOIB nº. 12, de 28 de enero de 2021 y BOIB nº. 67, de 22 de mayo de 2021).

7. Decreto de la Presidenta del Consejo Insular de Mallorca, de día 9 de diciembre de 2019, por el que se determina la organización del Consejo Insular de Mallorca modificado por el Decreto de día 6 de marzo de 2020, por el Decreto de día 22 de mayo de 2020, por el Decreto de día 9 de julio de 2020, por el Decreto de día 10 de noviembre de 2020, por el Decreto de 3 de diciembre de 2020, por el Decreto de día 26 de enero de 2021 y por el decreto de día 13 de mayo de 2021 (BOIB nº. 96, de día 13 de julio de 2019, BOIB nº. 100, de 20 de julio de 2019, BOIB nº. 208, de 15 de diciembre de 2020 y BOIB nº. 12, de 28 de enero de 2021).

8. Decreto de la Presidencia del Consejo de Mallorca por el que se nombran los miembros del Consejo Ejecutivo (BOIB nº. 92, de 9 de julio de 2019), siendo nombrado el señor Javier de Juan Martín consejero ejecutivo de Derechos Sociales.

9. El órgano competente para aprobar esta resolución es la Presidencia del IMAS, de acuerdo con el artículo 7.2.28 de los Estatutos del IMAS (BOIB nº. 67, de 18 de mayo de 2019). No obstante, y de acuerdo con el artículo 8.2.1 las Vicepresidencias del IMAS suplirán a la Presidencia y asumirán sus atribuciones en caso de vacante, ausencia, enfermedad, imposibilidad física o una otra causa legal.

Con respecto al fondo,

10. La Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública, establece, en los considerandos tercero, cuarto, quinto y sexto, que a la hora de aplicar esta norma se tienen que tener especialmente en cuenta los derechos de las personas con discapacidad, y que los Estados miembros disfruten de libertad para organizar la prestación de los servicios sociales al margen de la contratación pública.

Por otra parte, en su considerando 114 establece que los Estados miembros y los poder públicos siguen teniendo libertad para prestar por sí mismos estos servicios y organizar los servicios sociales de manera que no sea necesario celebrar contratos públicos, por ejemplo, mediante la financiación de estos servicios o la concesión de licencias o autorizaciones en todos los operadores económicos que cumplan las condiciones previamente fijadas por el poder adjudicador, sin límites ni cuotas, siempre que este sistema garanticen una publicidad suficiente y se ajuste a los principios de transparencia y no discriminación.

11. La Ley 9/2017, 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, en su artículo 11.6 establece que: *«Queda excluida de la presente Ley la prestación de servicios sociales por entidades privadas, siempre que esta se realice sin necesidad de celebrar contratos públicos, a través, entre otros medios, de la simple financiación de estos servicios o la concesión de licencias o autorizaciones a todas las entidades que cumplan las condiciones previamente fijadas por el poder adjudicador, sin límites ni cuotas, y que este sistema garantice una publicidad suficiente y se ajuste a los principios de transparencia y no discriminación».*

12. La Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares (BOIB nº. 89 de 18 de junio de 2009), establece en el artículo 89.1 que *“las administraciones públicas de las Islas Baleares, en el ámbito de sus competencias, pueden organizar la prestación de los servicios del Catálogo de Prestaciones y Servicios Sociales de las Islas Baleares a través de las fórmulas siguientes: gestión directa, régimen de concierto previsto en esta Ley, gestión indirecta en el marco de la normativa de contratación de las administraciones públicas y convenios con entidades sin ánimo de lucro”.*

El artículo 89 bis de esta norma dispone que las entidades de iniciativa privada que ofrecen servicios sociales previstos en la cartera de servicios y/o en la planificación autonómica o insular se pueden acoger al régimen de conciertos en los términos que establece esta Ley.

13. La Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social a la comunidad autónoma de las Islas Baleares (BOIB nº. 146 de 22 de noviembre de 2018), regula en el Capítulo I el «Régimen de colaboración privada en la gestión de servicios sociales para las personas mediante la acción concertada» (en adelante Ley 12/2018).

Según el artículo 2.1 de la Ley 12/2018, las administraciones competentes de las Islas Baleares, para complementar el sistema público y



garantizar una adecuada equidad y calidad de las prestaciones incluidas en la cartera de servicios o del servicio de orientación profesional, pueden encargar la prestación de estos servicios de su competencia, mediante el sistema de acción concertada, a entidades sin ánimo de lucro del tercer sector social, tal como se definen en los artículos 3 y 4 de la Ley 3/2018, de 29 de mayo, del Tercer Sector de Acción Social, o, si procede, a entidades privadas, preferentemente del tercer sector social, cuando existan análogas condiciones de eficacia, calidad y costes, de acuerdo con los requisitos que establece esta ley y con respeto a los principios de publicidad, transparencia y no discriminación. Además, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2 de la Ley 12/2018, se entiende por régimen de acción concertada la prestación por terceros de servicios sociales incluidos en la cartera de servicios sociales y del servicio de orientación profesional recogido en la cartera común del Sistema Nacional de Empleo, la financiación, el acceso y el control administrativo de los cuales son públicos.

El artículo 7.3 dispone que una vez extinguido el acuerdo de acción concertada por alguna de las causas que establece esta ley, la administración que haya realizado la acción concertada tiene que garantizar a las personas usuarias la continuidad en la prestación del servicio.

**14.** El Decreto 48/2017, de 27 de octubre (BOIB nº. 132, de 28 de octubre de 2017) por el que se establecen los principios generales a los cuales se tienen que someter los conciertos sociales (en adelante Decreto 48/2017), la vigencia del cual se ha visto parcialmente afectada por la Ley 12/2018 y, en consecuencia, resta en vigor todo aquello que no contradiga ni se oponga a lo que dispone esta ley.

**15.** La Ley 3/2018, de 29 de mayo, del tercer sector de acción social (BOIB nº. 67, de 31 de mayo de 2018), regula en sus artículos 3 y 4 las entidades que tienen la consideración de entidades del tercer sector de acción social.

**16.** La Cartera Insular de Servicios Sociales y de los Servicios a Menores y Familia de Mallorca aprobada definitivamente en pleno del Consejo de Mallorca de 13 de julio de 2017 (BOIB nº. 87, de 18 de julio de 2017 y corrección de errores materiales publicada BOIB nº. 161, de 30 de diciembre de 2017) y prorrogada su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2022 por Acuerdo del Pleno en sesión ordinaria de día 8 de julio de 2021 (BOIB nº. 95, de 17 de julio de 2021).

**17.** El Reglamento por el que se regula el funcionamiento de los servicios sociales para personas con discapacidad incluidos en la Cartera Insular de servicios sociales y se establecen los requisitos de autorización y acreditación, aprobado al Pleno del Consejo de Mallorca de fecha 8 de febrero de 2018 (BOIB nº. 21, de 15 de febrero de 2018). Esta normativa establece, entre otros, las condiciones técnicas y materiales y los requisitos de calidad de los servicios de servicios sociales para poder optar al régimen de concierto social.

**18.** Resolución de la Presidencia del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales por el que establece los servicios sociales para personas con discapacidad y para personas mayores, incluidos en la cartera insular de servicios sociales, que pueden ser objeto de concertación social (BOIB nº. 36, de 22 de marzo de 2018).

**19.** Resolución de la Presidencia del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales (IMAS) de 28 de noviembre de 2019, relativa a la actualización de los precios de los servicios concertados para aplicar los incrementos salariales derivados del convenio colectivo por el cual se calculan los precios de estos servicios (BOIB nº. 163, de 3 de diciembre de 2019).

**20.** Resolución nº. 12252, de 16 de agosto de 2021, de la Presidencia del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales, por el que se convoca la concertación social de urgencia del servicio de vivienda supervisada para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, incluido en la red pública de servicios para personas con discapacidad de Mallorca (BOIB nº. 111, de 21 de agosto de 2021).

Con respecto al procedimiento,

**21.** La Ley 12/2018 a la disposición final primera «Excepciones al requisito de la acreditación» determina que «por motivos de urgencia o cuando se trate de servicios de implantación reciente, siempre que no se puedan satisfacer las necesidades de la población con otros servicios idóneos, la administración, con la acreditación previa de estas circunstancias, puede suscribir acuerdos de acción concertada con las entidades de iniciativa privada que tengan autorizados los servicios. Estos conciertos se tienen que suscribir por un año y se pueden ampliar y renovar si, en este periodo, los servicios obtienen la acreditación o si subsisten las necesidades que hayan motivado la formalización».

**22.** El Decreto 48/2017 a la disposición transitoria primera fija el «*Procedimiento de urgencia*» para la concertación y prevé que para tramitarlos, se aplicará el procedimiento previsto para el primer concierto social.

**23.** Las Bases de Ejecución del Presupuesto del Consejo de Mallorca 2021 (BOIB nº. 216, de 31 de diciembre de 2020), en la base 31.4, establece que el órgano gestor tramitará el oportuno expediente de reajuste de anualidades con los requisitos establecidos en el artículo 96 del RD 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la ley de contratos de las Administraciones Públicas.

**24.** La resolución de convocatoria prevé, en el punto 10.3, que la resolución de concesión o denegación del concierto social se notificará individualmente a las entidades interesadas y se publicará en el BOIB, en el Tablón de Anuncios del IMAS (<https://imas.sedipualba.es/tablondeanuncios/>) y en el apartado de Transparencia de la web del IMAS.



25. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (BOE nº. 236, de 2 de octubre de 2015).

En virtud de la competencia atribuida legalmente,

### RESUELVO

**Primero.** REAJUSTAR las anualidades de ejecución de la concertación social de urgencia del servicio de vivienda supervisada para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, a la fecha de inicio prevista, día 25 de octubre de 2021, y en consecuencia la distribución de las anualidades con cargo en la partida presupuestaria 40.23128.22709 del presupuesto de gasto del IMAS, será la siguiente:

- 2021: 1.797.318,88 euros
- 2022: 7.850.054,52 euros

**Segundo.** DECLARAR desiertas 1 plaza del servicio de vivienda supervisada y 8 del complemento de alta intensidad.

**Tercero.** APROBAR la adjudicación de 333 plazas de la concertación social de urgencia del servicio de vivienda supervisada para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, así como 42 plazas de complemento de vivienda supervisada de alta intensidad y 15 plazas de complemento por necesidades excepcionales de apoyo de tipo conductual o médico, que se indican a continuación, por un periodo, de 1 año, desde el día siguiente de la fecha de su formalización o en la fecha que expresamente se determine al acuerdo de acción concertada; y DISPONER a favor de estas entidades un gasto por importe total máximo de **9.566.752,20 euros**, con cargo en la partida presupuestaria 40.23128.22709, según el detalle siguiente:

ENTIDAD	CIF	PLAZAS VIV. SUPERVISADA (74,64€/día)	PLAZAS C. ALTA INTENSIDAD (18,28€/día)	PLAZAS APOYO EXTRAORD. (39,16€/día)	IMPORTE		
					IMPORTE 2021	IMPORTE 2022	TOTAL ENTIDAD
AMADIBA	G07758667	54	13	9	314.203,52.-€	1.372.330,08.-€	1.686.533,60.-€
AMADIP	G07065709	102	2	1	522.852,00.-€	2.283.633,00.-€	2.806.485,00.-€
AMITICIA	G07482029	8	0	0	40.604,16.-€	177.344,64.-€	217.948,80.-€
APROSCOM	G07065386	30	4	1	159.900,64.-€	698.389,56.-€	858.290,20.-€
ASANIDESO	G07098957	13	2	0	68.467,84.-€	299.043,36.-€	367.511,20.-€
ASNIMO	G07063217	26	6	0	139.421,76.-€	608.945,04.-€	748.366,80.-€
INTRESS	G08973224	16	0	0	81.208,32.-€	354.689,28.-€	435.897,60.-€
MATER M.	R0700137C	60	13	4	331.342,24.-€	1.447.185,96.-€	1.778.528,20.-€
PATRONAT I.	G07064199	17	0	0	86.283,84.-€	376.857,36.-€	463.141,20.-€
PRODIS	G07596281	7	2	0	38.014,72.-€	166.034,88.-€	204.049,60.-€
<b>TOTAL CONCERTACIÓN</b>		<b>333</b>	<b>42</b>	<b>15</b>	<b>1.782.299,04.-€</b>	<b>7.784.453,16.-€</b>	<b>9.566.752,20.-€</b>

Con respecto a las plazas de los servicios y apoyos complementarios adjudicadas, se adjunta a la presente, como Anexo I, la relación de las personas físicas a quienes han sido asignadas.

La ejecución del gasto correspondiente al ejercicio de 2022 está condicionada a la existencia de crédito adecuado y suficiente en el presupuesto de gasto de este ejercicio.

**Cuarto.** LIBERAR el importe de 80.621,04 euros y revertir este importe a la partida presupuestaria número 40.23128.22709.

**Quinto.** APROBAR, según lo establecido en el artículo 5.4 de la Ley 12/2018, el modelo de acuerdo de acción concertada mediante el que se formalizarán las colaboraciones objeto de esta concertación, que consta como Anexo II de la presente resolución.

**Sexto.** APROBAR, de conformidad con el artículo 10.1 de la Ley 12/2018, el Modelo de Evaluación de Seguimiento, que consta como Anexo III de la presente resolución.

**Séptimo.** ORDENAR la publicación de esta resolución en el Boletín Oficial de las Islas Baleares, en el Tablón de Anuncios del IMAS y en el apartado de Transparencia de la web del IMAS, así como que se formalice el concierto de acuerdo con los puntos 10.3 y 11 de la Resolución de la Presidencia del IMAS nº. 12252, de 16 de agosto de 2021, que aprueba la convocatoria.

**Octavo.** REQUERIR a las entidades adjudicatarias para que firmen electrónicamente el acuerdo de acción concertada en el plazo máximo de

tres días hábiles, a contar desde la notificación de la presente resolución.

**Noveno.** NOTIFICAR esta resolución a las entidades solicitantes, así como a la Dirección Insular de Personas con Discapacidad e Innovación Social, al servicio de Gestión Económica, a la Intervención Delegada y a la Dirección Insular de Hacienda y Presupuestos.

Esta resolución no pone fin a la vía administrativa y contra ella se puede interponer, de acuerdo con el artículo 28.1 de los Estatutos del IMAS aprobados por Acuerdo del Pleno del Consejo de Mallorca de 11 de abril de 2019 (BOIB nº. 67, de 18 de mayo de 2019), recurso de alzada ante el Consejo Ejecutivo del Consejo Insular de Mallorca, dentro del plazo de un mes, a contar a partir del día siguiente al de la notificación de la presente resolución.

Contra la desestimación expresa del recurso de alzada podrá interponerse recurso contencioso administrativo ante el Juzgado Contencioso Administrativo, en el plazo de dos meses, contadores a partir del día siguiente en el de la notificación de la desestimación del mencionado recurso.

Contra la desestimación por silencio del recurso de alzada podrá interponerse recurso contencioso administrativo ante el Juzgado Contencioso Administrativo, en cualquier momento a partir del día siguiente a la desestimación presunta (tres meses desde la interposición del recurso sin que se haya notificado la resolución).

No obstante el anterior, se puede ejercitar, si es el caso, cualquier otro recurso que se estime pertinente. Todo eso de conformidad con la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa, y de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Palma, 3 de diciembre de 2021

**La presidenta del IMAS**  
Sofía Alonso Bigler

**ANEXO I**  
**USUARIOS COMPLEMENTO APOYO EXCEPCIONAL**

	ENTIDAD	DNI
1	AMADIP ESMENT FUNDACIÓ	43163819H
2	AMADIBA	20549067Q
3	AMADIBA	46390349Q
4	AMADIBA	45188405Y
5	AMADIBA	41622094Y
6	AMADIBA	20549068Y
7	AMADIBA	43465987N
8	AMADIBA	49481335D
9	AMADIBA	43217633N
10	AMADIBA	43139686N
11	MATER MISERICORDIAE	43480531C
12	MATER MISERICORDIAE	43206215W
13	MATER MISERICORDIAE	43135528V
14	MATER MISERICORDIAE	18232335M
15	APROSCOM FUNDACIÓ	41516118Z

**USUARIOS COMPLEMENTO DE ALTA INTENSIDAD**

	ENTIDAD	DNI
1	AMADIBA	41623687N
2	AMADIBA	20549068V





	ENTIDAD	DNI
3	AMADIBA	43465987N
4	AMADIBA	43090249W
5	AMADIBA	43195589W
6	AMADIBA	43050575A
7	AMADIBA	43132639A
8	AMADIBA	43134983R
9	AMADIBA	43149105R
10	AMADIBA	43134822R
11	AMADIBA	43139686N
12	AMADIBA	41622094Y
13	AMADIBA	20549067Q
14	AMADIP ESMENT FUNDACIÓ	42966705Z
15	AMADIP ESMENT FUNDACIÓ	43147302S
16	APROSCOM FUNDACIÓN	18235399X
17	APROSCOM FUNDACIÓN	78197968S
18	APROSCOM FUNDACIÓN	18218113C
19	APROSCOM FUNDACIÓN	78198349M
20	FUNDACIÓN ASNIMO	43081558M
21	FUNDACIÓN ASNIMO	43107838L
22	FUNDACIÓN ASNIMO	34068678C
23	FUNDACIÓN ASNIMO	34066395Z
24	FUNDACIÓN ASNIMO	43042829P
25	FUNDACIÓN ASNIMO	18225604J
26	ASANIDESO	42994581Z
27	ASANIDESO	78208541P
28	MATER MISERICORDIAE	43020099W
29	MATER MISERICORDIAE	43025247K
30	MATER MISERICORDIAE	43109751T
31	MATER MISERICORDIAE	43054276R
32	MATER MISERICORDIAE	43055747T
33	MATER MISERICORDIAE	43039275L
34	MATER MISERICORDIAE	43011577J
35	MATER MISERICORDIAE	43111510B
36	MATER MISERICORDIAE	78220556V
37	MATER MISERICORDIAE	43135528V
38	MATER MISERICORDIAE	18232335M
39	MATER MISERICORDIAE	43100622W
40	MATER MISERICORDIAE	43194506T
41	PRODIS	43139499D
42	PRODIS	78215341T

<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>



## ANEXO II

### «Acuerdo de acción concertada entre el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales y la entidad xxxxxx para el servicio de vivienda supervisada para personas con discapacidad intelectual y/o trastorno del desarrollo, incluido en la red pública de servicios para personas con discapacidad de Mallorca

#### INTERVIENEN

De una parte, el Sr. Javier de Juan Martín, Presidente del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales (en adelante IMAS), en virtud del Decreto de nombramiento de los miembros del Consejo Ejecutivo del Consejo de Mallorca de 8 de julio de 2019 (BOIB nº. 92, de 9 de julio de 2019) y del Decreto de organización del Consejo de Mallorca de 8 de julio de 2019 (BOIB nº. 92 de 9 de julio de 2019), asistido por la Secretaria Delegada del IMAS, en virtud del nombramiento previsto en el Boletín Oficial de las Islas Baleares número 86, de 1 de julio de 2021.

Y por otra parte, el/la Sr./Sra. xxxxxxx, con DNI nº. xxxxxxx-x, en representación de la entidad xxxxxx (en adelante xxxx), titular del CIF xxxxxxx, domicilio social al C/ XXXXXXXXXXX, nº XX, CP XXXXX, de XXXXX, correo electrónico XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en calidad de XXXXXXX.

Ambas partes se reconocen competencia y capacidad, respectivamente, para formalizar este acuerdo de acción concertada.

#### EXPONEN

I. El Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales, como organismo autónomo creado por el Consejo de Mallorca, adscrito al Departamento de Derechos Sociales del Consejo de Mallorca, es el organismo que ejerce las competencias atribuidas por cualquier título al Consejo de Mallorca en materia de servicios sociales y protección de menores, de conformidad con el artículo 2 de los Estatutos del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales (BOIB nº. 67, de 18 de mayo de 2019) aprobado por acuerdo del Pleno del Consejo de Mallorca de fecha 11 de abril de 2019.

II. Al amparo de la Resolución nº. 12252, de 16 de agosto de 2021, dictada por el Presidente del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales (BOIB nº. 111, de 21 de agosto de 2021) por la que se convocó la concertación social de urgencia del servicio de vivienda supervisada para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo, incluido en la red pública de servicios para personas con discapacidad de Mallorca, se ha instruido el expediente administrativo correspondiente y se ha acreditado que la entidad XXXXXX es titular de este servicio y reúne los requisitos exigidos.

III. Que, en fecha XX de XXXXXX de 2021 el Presidente del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales ha dictado Resolución, nº. XXX, de aprobación de la adjudicación de la presente concertación, y entre las entidades adjudicatarias y previa propuesta del órgano instructor, se han adjudicado a la entidad XXXX las plazas siguientes:

- xx plazas del servicio de vivienda supervisada.
- xx plazas de complemento de vivienda supervisada de alta intensidad.
- xx plazas de servicio complementario por necesidades excepcionales de tipo conductual o médico.

IV. Que la concertación social de urgencia del servicio de vivienda supervisada para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo está imputada en la partida económica 40.23128.22709 del presupuesto de gasto del IMAS.

V. Que estando ambas partes acordes con la formalización, lo llevan a cabo de acuerdo con las siguientes:

#### ESTIPULACIONES

##### 1. Objeto de la concertación

El objeto del concierto es la prestación del servicio de vivienda supervisada para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo de la red pública de servicios para personas con discapacidad de Mallorca por la entidad XXXXX, de acuerdo con los pliegos de prescripciones técnicas que rigen este concierto social y por el número de plazas adjudicadas a esta entidad, siendo las siguientes:

- XX plazas del servicio de vivienda supervisada.
- XX plazas de complemento de vivienda supervisada de alta intensidad.
- XX plazas de servicio complementario por necesidades excepcionales de tipo conductual o médico.

De acuerdo con el establecido en el artículo 68.1 del Reglamento de servicios para personas con discapacidad en Mallorca, este servicio es sustitutivo del hogar propio o familiar. Se organiza en viviendas ordinarias con una capacidad máxima de 10 personas usuarias. Las viviendas



constituyen el domicilio habitual de las personas que lo habitan y conviven personas con discapacidad que necesitan supervisión y apoyo en las actividades básicas de la vida diaria, así como en la comunicación, las relaciones, la autodirección y el uso de los recursos de la comunidad. La intensidad de los apoyos se adapta a las necesidades de cada persona.

## 2. Carácter de la concertación y régimen jurídico aplicable

La presente concertación se regirá en cuanto a los efectos y extinción por aquello que establece la Ley 12/2018, de 22 de noviembre de 2018 (BOIB nº. 146, de 22 de noviembre de 2018), el Decreto 48/2017 de 27 de octubre, por el que se establecen los principios generales a los cuales se tienen que someter los conciertos sociales (BOIB nº. 132, de 28 de octubre de 2017). Además, de la Cartera Insular de Servicios Sociales y de los Servicios a Menores y Familia de Mallorca aprobada definitivamente en pleno del Consejo de Mallorca de 13 de julio de 2017 (BOIB nº. 87, de 18 de julio de 2017 y corrección de errores materiales publicada en el BOIB nº. 161, de 30 de diciembre de 2017 y prorrogada su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2022 por Acuerdo del Pleno en sesión ordinaria de día 8 de julio de 2021 (BOIB nº. 95, de 17 de julio de 2021) que establece el conjunto de prestaciones del sistema público de servicios sociales de aplicación en la isla de Mallorca y que es complementaria de la cartera básica de servicios sociales que aprueba el Gobierno de las Islas Baleares, así como en el Reglamento por el que se regula el funcionamiento de los servicios sociales para personas con discapacidad incluidos en la cartera insular de servicios sociales y se establecen los requisitos de autorización y acreditación (BOIB nº. 21, de 15 de febrero de 2018). Así como por la convocatoria de concertación social de urgencia del servicio de vivienda supervisada para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo y los pliegos de prescripciones técnicas de la presente concertación, los cuales se adjuntan como anexo al presente documento y ambas partes expresamente se suscriben.

## 3. Duración de la concertación

La vigencia de este acuerdo de acción concertada será de un año a contar desde xxxxxx, y se podrá ampliar y renovar siempre y cuándo la entidad concertada, en este periodo, haya obtenido la acreditación del servicio correspondiente o subsistan las necesidades que hayan motivado su formalización, de conformidad con la establecido a la disposición final primera de la Ley 12/2018.

## 4. Cuantía y partida presupuestaria

El precio por plaza de la prestación del servicio de vivienda supervisada para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo es de 74,64 € plaza/día por plaza concertada.

Los precios para los servicios y apoyos complementarios son:

- a. Complemento de vivienda supervisada de alta intensidad: 18,28 € plaza/día.
- b. Complemento por necesidades excepcionales de tipo conductual o médico: 39,16 € plaza/día.

Teniendo en cuenta el número de plazas adjudicadas a esta entidad, el importe máximo es de XXXXXXXX euros (IVA exento), que se prevé distribuir entre las anualidades siguientes:

- 2021: XXXXXXXX euros
- 2022: XXXXXXXX euros

## 5. Régimen de ocupación de plazas

Una plaza es una unidad de prestación de servicio para cada persona usuaria. Esta intensidad de horas se tiene que flexibilizar en función de las necesidades de cada persona, así como se puede prestar individualmente o en grupo.

En relación a estos pliegos, una plaza corresponde a una persona usuaria durante todo el horario de atención del servicio. En este servicio no procede la ocupación parcial de la plaza.

## 6. Obligaciones de las entidades concertadas

La entidad titular del servicio concertado contrae desde el momento de suscribir el presente acuerdo de acción concertada las obligaciones siguientes:

- a. Llevar a cabo el servicio concertado en los términos establecidos en la resolución de adjudicación y en el concierto social específico formalizado.
- b. Prestar gratuitamente los servicios a la persona usuaria. No se puede percibir ninguna cantidad que, directamente o indirectamente, suponga una contrapartida económica por los servicios objeto del concierto.
- c. Justificar el cumplimiento de los requisitos y las condiciones, y también la realización de la actividad del servicio y el cumplimiento de la finalidad que determina el concierto.





- d. Cumplir con lo establecido a la convocatoria y en el Pliego de prescripciones técnicas aplicable; así como con lo establecido en el Reglamento por el que se regula el funcionamiento de los servicios sociales para personas con discapacidad incluidos en la cartera insular de servicios sociales y se establecen los requisitos de autorización y acreditación; con el previsto a la Ley 4/2009 y las correspondientes normas de despliegue y de aplicación, en especial el establecido en el artículo 5 de la Ley 12/2018 y al artículo 4 del Decreto 48/2017.
- e. Tener en funcionamiento el número total de plazas objeto del concierto durante todo el periodo de vigencia correspondiente.
- f. Atender a las personas usuarias derivadas a través del IMAS.
- g. Comunicar mensualmente al IMAS, mediante un documento en formato digital, la relación nominal de las personas atendidas, con el modelo facilitado a tal efecto.
- h. Presentar la memoria anual de actividades y los documentos relacionados en el punto 15.2 de los pliegos de prescripciones técnicas.
- i. Comunicar, cualquier incidencia o cambio de centro y/o plaza concertada, al IMAS.
- j. Someterse en cualquier momento del desarrollo del concierto a las actuaciones de comprobación que efectúe el IMAS, a las de control financiero que corresponden a la Intervención Delegada del IMAS en relación con las plazas concertadas, y a las previstas en la legislación de la Sindicatura de Cuentas.
- k. Seguir las indicaciones y pautas técnicas que establezca, en tiempo y forma, el IMAS.
- l. Comunicar los cambios de accionariado o de titularidad para preservar la identidad institucional que haya justificado el acuerdo de acción concertada.
- m. Cumplir con las obligaciones derivadas del XV Convenio Colectivo General de Centros y servicios de Atención a Personas con Discapacidad, entre estas la prevista en el artículo 27 atendiendo en el Anexo 1 de los pliegos de prescripciones técnicas.
- n. Cualquier otra en aplicación de la normativa vigente.

## 7. Facturación del servicio

El importe del precio/plaza/día fijado se tiene que abonar a la entidad concertada por mensualidades vencidas con una justificación de las plazas ocupadas durante el mes hasta el máximo de las plazas concertadas.

Se tendrán que liquidar mensualmente en función de las prestaciones recibidas:

- a) Facturación del servicio de vivienda supervisada con el servicio de alta intensidad, si procede  
La factura se presentará en formato electrónico a la aplicación FACe (<https://face.gob.es>) que es el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la administración. En la factura que se presente tiene que constar el importe de la liquidación de las plazas ocupadas correspondientes al mes anterior. Con la factura mensual se tiene que adjuntar un documento con una relación detallada de las personas usuarias con los siguientes datos: nombre del servicio concertado, nombre del centro autorizado, DNI/NIE y nombre de las personas que han ocupado plaza ordenadas alfabéticamente, grado de ocupación de la plaza y, si procede, datos de baja o absentismo, tipo de transporte y apoyo extraordinario.

El precio máximo de las plazas ocupadas por personas que causan absentismo es el siguiente:

- Absentismo hasta 10 días naturales consecutivos: 100% del precio plaza.
- Absentismo de 11 a 30 días naturales consecutivos: 75% del precio plaza.
- Absentismo de más de 30 días naturales consecutivos: 0% del precio plaza.

En el caso extraordinario de que el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales concertara plazas reservadas por urgencias que no se pudieran atender de otra forma, el precio máximo de la plaza reservada no ocupada sería del 75% de la plaza.

- b) Facturación del complemento por apoyo extraordinario (si ocurre): se aplicarán los mismos criterios que para la facturación del servicio de vivienda supervisada.

La entidad titular del servicio no puede facturar a las personas usuarias ni a sus familiares ninguna cantidad adicional por la prestación del servicio concertado de vivienda supervisada.

En caso de que la entidad preste o quiera prestar otros servicios complementarios diferentes al de comedor y transporte, se tendrán que notificar en el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales detallando el contenido del servicio, horarios y precio a satisfacer por las personas usuarias, para que se hagan las comprobaciones de que las prestaciones incluidas no corresponden a las propias del concierto.

## 8. Pago

- a. El Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales, tramitará mensualmente la propuesta de pago en concepto de coste del servicio de las plazas concertadas. El pago de la cantidad que corresponda se llevará a cabo en la cuenta corriente que indique la entidad concertada.
- b. La entidad concertada no puede cobrar ninguna cantidad suplementaria por plazas o por cualquier otro servicio o prestación que se tenga que atender en virtud del concierto suscrito.
- c. La percepción indebida de cantidades por parte de la entidad concertada supone la obligación de reintegrarlas, con la tramitación

previa del procedimiento que corresponda, con la audiencia de la persona interesada.

d.El pago de las facturas estará sometido a la comprobación de que la entidad titular está al corriente de pagos con el Consejo de Mallorca, con el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales, y con la Agencia Tributaria y la Seguridad Social.

### **9. Condiciones materiales y de funcionamiento del servicio**

La entidad titular del servicio tiene que cumplir, como mínimo, lo establecido en el Reglamento por el que se regula el funcionamiento de servicios sociales para personas con discapacidad de Mallorca incluidos en la cartera insular de servicios sociales, y se establecen los requisitos de autorización y acreditación, aprobado en el Pleno del Consejo de Mallorca el 8 de febrero de 2018 (BOIB nº. 21, de 15 de febrero de 2018), así como las condiciones técnicas y de funcionamiento que establece el Pliego de prescripciones técnicas, aprobado por el Presidente del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales en el marco de la convocatoria de la concertación social de urgencia del servicio de vivienda supervisada para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo (BOIB nº. 111, de 21 de agosto de 2021).

### **10. Cobertura de plazas**

La entidad concertada se compromete expresamente a aceptar a las personas usuarias designadas por el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales, para el servicio de vivienda supervisada para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo.

### **11. Inspección y control**

El Servicio de Autorizaciones, Acreditación, Registro e Inspección de Servicios Sociales del IMAS puede inspeccionar en cualquier momento el funcionamiento del servicio concertado, para comprobar si se ajusta a lo que establece este acuerdo de acción concertada, en todo lo que pueda repercutir, en general, sobre los usuarios del servicio de vivienda supervisada para personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo.

### **12. Justificación**

Además de las facturas mensuales previstas a la cláusula 7 del presente documento, la entidad concertada tiene que presentar una memoria justificativa con los contenidos y anexos previstos al punto 15 de los pliegos de prescripciones técnicas de la presente concertación social, durante del primer trimestre de cada año natural de vigencia de este acuerdo de acción concertada, a partir del año siguiente a su inicio.

### **13. Causas de resolución**

Los acuerdos de acción concertada se extinguen, de conformidad con el previsto en el artículo 9 de la Ley 12/2018, por el cumplimiento y vencimiento del plazo, siempre que no se hayan renovado, o por resolución.

Son causas de resolución de los acuerdos de acción concertada las siguientes:

- a) Acuerdo mutuo de las partes, manifestado con la antelación de dos meses.
- b) Renuncia de la entidad concertada, manifestada con una antelación mínima de dos meses para garantizar la continuidad del servicio.
- c) Incumplimiento de las normas de carácter obligatorio a que se tienen que someter el servicio objeto de la presente concertación y de las obligaciones en materia de seguridad e instalaciones.
- d) Incumplimiento de los objetivos cualitativos y cuantitativos establecidos, siempre que el incumplimiento sea imputable a la entidad concertada, así como de las estipulaciones esenciales del acuerdo y de los pliegos de prescripciones técnicas aplicables.
- e) Prestación defectuosa de las obligaciones acordadas.
- f) Negación a atender a las personas usuarias derivadas por el IMAS.
- g) Infracción con carácter grave de la legislación fiscal, laboral, de la Seguridad Social, de integración social de discapacidades y de prevención de riesgos laborales.
- h) Pérdida sobrevenida de los requisitos de participación en la presente convocatoria o de las condiciones técnicas, económicas y financieras que hayan habilitado el acuerdo de acción concertada, así como la revocación o la caducidad de la autorización de apertura y funcionamiento y/o de la acreditación del servicio.
- i) Muerte de la persona física titular del servicio o la extinción de la persona jurídica a la que corresponde la titularidad, excepto lo que prevé el artículo 29 del Decreto 48/2017.
- j) Declaración de concurso de acreedores de la entidad titular del servicio, a excepción del previsto en el artículo 7.4 de la Ley 12/2018.
- k) Modificación de las condiciones técnicas o de las condiciones económicas por parte de la Administración, siempre que la entidad de iniciativa privada no haya dado la conformidad.
- l) No disponibilidad sobrevenida del título jurídico que acredita la titularidad del servicio durante la vigencia del acuerdo.
- m) Así como también las cláusulas de revocación previstas en los pliegos técnicos objeto del presente servicio.





#### 14. Jurisdicción competente

La jurisdicción contenciosa administrativa es la competente para resolver las cuestiones litigiosas relativas a la formalización de este acuerdo de acción concertada y también las surgidas entre las partes sobre la interpretación, la modificación, el cumplimiento, los efectos y la extinción.

Las partes concertantes se someten expresamente a los tribunales de Palma, en todas las cuestiones que se puedan plantear y renuncian, en consecuencia, en los de su fuero y vecindad.

Y prueba conformidad de todo cuánto se establece en este acuerdo de acción concertada, lo firman electrónicamente las partes».





## Evaluación de seguimiento de los servicios concertados con el IMAS

---

### 1 Fundamentación

La Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social a la comunidad autónoma de las Islas Baleares, establece en el artículo 10 que:

1."El departamento competente en la materia de cada administración que suscribe acuerdos de acción concertada debe aprobar un modelo de evaluación de los contenidos y las estipulaciones recogidas en los acuerdos de acción concertada de asistencia o de prestación de servicios sociales.

2.Las entidades y los servicios concertados estarán sometidos a las actuaciones que determine el departamento competente en la materia de cada administración que suscribe acuerdos de acción concertada en relación a las condiciones técnicas y la evaluación de la calidad del servicio, así como a los procesos de seguimiento (...)"

---

En consecuencia, es responsabilidad del IMAS, como departamento de la Administración responsable de los conciertos, la aplicación de un modelo de evaluación de seguimiento de los servicios concertados, y por lo tanto de la atención que reciben los usuarios, basado en la aplicación de los criterios del modelo de atención que correspondan en función del tipo de servicio y perfil de destinatarios.

---

### 2 Contenido y metodología

La evaluación de seguimiento, de acuerdo con los pliegos técnicos de concertación de los servicios, se basa en los principios rectores aplicables a todos los servicios (artículos 20, 21, 22, 23 y 24 del Reglamento de servicios de personas con discapacidad de Mallorca), que configuran el modelo de atención del IMAS para las personas con discapacidad de Mallorca), que configuren el modelo de atención del IMAS para las personas con discapacidad atendidas en la red pública de servicios sociales.

La evaluación de seguimiento no es una inspección. Las inspecciones se realizan en relación al cumplimiento normativo de los requisitos de autorización, por parte de la sección de registro, autorización e inspección del IMAS.

La evaluación de seguimiento es una evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por la entidad, con el concierto de prestación del servicio, y supone, además, el seguimiento del grado de cumplimiento de los requisitos de acreditación del servicio establecidos en los artículos 75 y 76 del Reglamento del Consell de Mallorca por el cual se regula el funcionamiento de los servicios sociales para personas con discapacidad incluidas





en la cartera insular de servicios sociales y se establecen los requisitos de autorización y acreditación.

Esta evaluación, además, constituye una herramienta para la mejora continua del servicio ya que permite identificar puntos fuertes y oportunidades de mejora de acuerdo con los criterios del modelo de atención para personas con discapacidad del IMAS. No obstante, estos criterios son revisables fruto de la colaboración técnica entre el Área de Discapacidad del IMAS y las entidades incluidas en la Xarxa Pública de servicios para personas con discapacidad de Mallorca.

Los incumplimientos de las entidades concertadas que afecten la prestación del servicio se calificarán como leves y graves. Esta calificación corresponde al Institut Mallorquí d'Afers Socials como Administración concertante.

De acuerdo con el modelo de evaluación de seguimiento, se considerará que un criterio del modelo de atención presenta una desviación grave, cuando a la evaluación se asigna una puntuación de 1 por parte del equipo evaluador. Esta puntuación significa que no se evidencia la aplicación del criterio o bien que se han detectado evidencias de actuaciones claramente contrarias a la aplicación del criterio. La asignación de una puntuación de 1 en la evaluación de seguimiento comporta que en el informe de evaluación se detallen las evidencias que fundamenten esta puntuación.

### **Incumplimientos leves**

Se considera incumplimiento leve cualquiera de los siguientes:

- a El incumplimiento de los términos fijados para aportar la información o documentación requerida para la justificación de este concierto, así como para la comunicación de los cambios de personas usuarias entre centros.
- b Que al seguimiento del modelo de atención realizado por los técnicos del IMAS se detectase menos de 10 desviaciones leves o que no afecten directamente al usuario.

### **Incumplimientos graves**

Se consideran motivos de incumplimiento graves cualquiera de los siguientes:

- a. El incumplimiento de las ratios mínimas y de cualquiera de los perfiles profesionales establecidos.
- b. El incumplimiento de dos o más de las obligaciones establecidas a los pliegos.  
La ocultación, manipulación o falsedad de cualquiera de los datos o documentos.
- c. La ocultación, manipulación o falsedad de cualquiera de los datos o documentos.
- d. Que en el seguimiento del modelo de atención realizado por los técnicos del IMAS se detecten incumplimientos en los siguientes criterios:
  - Principio 1 relativo a la persona: (1) Adaptar el servicio a la persona, (2) Evaluar necesidades y preferencias y (3) Un plan de atención personal.





 Direcció Insular de Persones amb Discapacitat  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguimiento de los servicios de la Xarxa Pública de Serveis Socials per a Persones amb Discapacitat de Mallorca, concertados con el Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

- Principio 2 relativo al bienestar: (8) Atender al bienestar físico y emocional, (10) Trato cálido y empático y (14) Tratamientos respetuosos y equilibrados.
- Principio 3 relativo a la autonomía: (15) Identificar y reforzar capacidades y potencialidades, (19) Itinerarios vitales en el trabajo y emancipación y (20) Apoyo en a la gestión de recursos personales.
- Principio 4 relativo a los derechos: (22) Garantizar la protección de derechos, (23) Facilitar el uso efectivo de los derechos, (24) Uso digno de la imagen, (25) Reducir la vulnerabilidad y (26) revisar la integridad ética de las actuaciones.

El incumplimiento de lo establecido a la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, y al Reglamento Europeo 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

Si en el seguimiento del IMAS se detectase, además, una posible vulneración de los derechos de las personas usuarias o bien cualquiera de las infracciones señaladas en los artículos 127, 128 y 129 de la Ley 4/2009, sería notificado al "Servei d'Inspecció de Centres i Serveis de l'IMAS" para que realizase una inspección a instancia de la Direcció Insular de personas con discapacidad.







#### 4. Guía de aplicación del modelo de atención

La presente guía constituye una herramienta de ayuda para la aplicación del modelo de atención y prestación de apoyos a las personas con discapacidad de Mallorca. Para cada uno de los 35 criterios del modelo se detalla una descripción del criterio (columna izquierda) y algunos ejemplos de evidencias de aplicación del criterio (siempre y cuando el criterio sea aplicable al servicio de acuerdo con la tabla del apartado 3).

Los ejemplos de evidencias no constituyen un listado de comprobación, sino que son ejemplos o orientaciones para fijar evidencias. Tanto los ejemplos como la descripción de cada criterio pueden ser objeto de revisión por parte del IMAS en colaboración con las entidades de la Xarxa Pública.

<b>1 Adaptar el servicio a cada persona</b>	<b>Ejemplos de evidencias:</b>
<p>Antes de la incorporación al servicio se hacen entrevistas de recogida de opiniones, preferencias y necesidades a la persona y familia, y se tienen en cuenta a la incorporación. Hay un procedimiento de acogida y adaptación. Se ponen en funcionamiento medidas que adaptan el servicio a las necesidades de cada persona a sus entornos y momento vital (por ejemplo, en la formación o el trabajo, en la vivienda, en procesos de envejecimiento). Estas medidas pueden ser desde adaptaciones físicas como horarias, de tipos de actividades, de grupo de relaciones, personal de apoyo, etc. Se evalúa la percepción de la persona y familia sobre si se tiene en cuenta su opinión al servicio (mediante cuestionarios o otros métodos).</p>	<p><input type="checkbox"/> Hay un sistema o procedimiento de valoración inicial de necesidades y preferencias.</p> <p><input type="checkbox"/> Hay un sistema o procedimiento para promover una acogida cálida y respetuosa.</p> <p><input type="checkbox"/> Se adoptan medidas para adaptar el servicio a cada persona.</p> <p><input type="checkbox"/> Se hace una evaluación de la percepción del servicio y de como responde a las propias necesidades.</p> <p><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</p>
<b>2 Un profesional referente</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>
<p>La persona y/o su representación legal) conoce quien es el/la profesional responsable de tutorizar su plan de atención personal. Se hacen reuniones periódicas de seguimiento entre el/a tutor/a y la persona i/o familia (al menos una vez al año). El/a profesional referente es uno de los profesionales que acompaña a la persona (si hay varios) y cumple con la ratio y la cualificación exigida en los apartados 10.1 y 10.2 de estos pliegos.</p>	<p><input type="checkbox"/> Hay un plan de atención personal donde consta el profesional referente.</p> <p><input type="checkbox"/> La persona y/o la familia conoce quien es su profesional referente.</p> <p><input type="checkbox"/> Hay un registro de reuniones o tutorías entre el profesional referente y la persona.</p> <p><input type="checkbox"/> Se cumple la ratio y cualificación mínima requerida de los profesionales referentes. El incumplimiento de la ratio y/o la cualificación mínima requerida significa una puntuación de 1 punto al criterio y se deberá de enmendar.</p> <p><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</p>
<b>3 Evaluar necesidades y preferencias</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>



<p>La persona dispone de una valoración inicial de sus necesidades (de apoyos o adaptaciones, de orientación, aprendizaje, de rehabilitación o terapia, etc). En esta valoración se recogen también sus preferencias y el perfil de competencias para planificar un servicio más adecuado a cada uno y maximizar los resultados personales.</p>	<p><input type="checkbox"/> Como mínimo, la valoración inicial de cada persona recoge:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Una valoración técnica de necesidades de la persona en relación al tipo de servicio y prestaciones que incluye.</li><li><input type="checkbox"/> Una valoración de aspectos personales y sociales, que contemplan necesidades de la persona en cualquier área de su vida que pueda estar afectada por la discapacidad (por ejemplo, una posible falta de relaciones sociales significativas). Los instrumentos pueden ser estandarizados o propios, pero deberán recoger una visión general (por ej., el cuestionario de la OMS (Whodas), cuestionarios de calidad de vida, escala de intensidad de apoyos, etc.).</li><li><input type="checkbox"/> La valoración inicial recoge preferencias de la persona (horarios, tipos de actividades o áreas de la vida a las que le interesa mejorar, etc.), así como sus competencias.</li><li><input type="checkbox"/> La valoración se cierra dentro de los primeros 6 meses desde la incorporación (evidenciar).</li><li><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</li></ul>
<p><b>4 Un plan de atención personal</b></p> <p>La persona dispone de un plan de atención personal actualizado (al menos en los últimos 12-18 meses) y adecuado a sus necesidades. El plan incluye los temas o objetivos a trabajar, los apoyos individuales o programas de intervención y las fechas del último y próximo seguimiento. El plan de atención se basa en una valoración (inicial o de seguimiento) de sus necesidades de apoyo o de intervención teniendo en cuenta sus preferencias y potencialidades. Esta evaluación se hace como mínimo con carácter anual. El plan recoge una visión global de la persona, no parcelada por servicios. Hay un sistema informático para la gestión del plan de atención personal, así como para la coordinación del plan entre los diferentes servicios que recibe la persona y con recursos externos.</p>	<p><b>Ejemplos de evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Plan de atención personal con objetivos o apoyos a dar de acuerdo con la valoración de necesidades y preferencias individuales.</li><li><input type="checkbox"/> El plan de atención describe las pautas de actuación para proveer los apoyos o tratamientos por parte de los profesionales de atención directa.</li><li><input type="checkbox"/> El plan de atención recoge preferencias de la persona recogidas en la evaluación.</li><li><input type="checkbox"/> Si la persona utiliza más de un servicio, hay un único plan de atención personal y los servicios se coordinan para llevarlo a cabo.</li><li><input type="checkbox"/> El plan de atención está actualizado, como mínimo, a los últimos 18 meses (evidenciar registro de revisión con fecha y contenidos de la revisión).</li><li><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</li></ul>



5 Flexibilidad para escoger y adaptar	Ejemplos de evidencias
<p>La persona puede escoger entre diversas opciones de actividades (formativas o laborales, de aprendizaje de autonomía, de ocio y bienestar, etc.), entornos y horarios para adaptar la intervención a sus necesidades.</p> <p>Estas diversas opciones se adecuan al nivel de comunicación y a las necesidades de la persona.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> En general, s'evidencia que la persona tiene opciones para escoger y adaptar el servicio a sus necesidades personales (tipos de actividades, horarios, lugares donde hacer las actividades,...) y evidencias de uso de las diferentes opciones.</li><li><input type="checkbox"/> A los servicios de promoción de la autonomía, se da a escoger como mínimo el lugar donde recibe los apoyos en función de las necesidades (centro, domicilio, comunidad).</li><li><input type="checkbox"/> A los servicios ocupacionales se da a escoger, como mínimo:<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Grado de ocupación. Grau d'ocupació.</li><li><input type="checkbox"/> Diferentes actividades de ocupación, aprendizaje o bienestar.</li><li><input type="checkbox"/> El uso de comedor o transporte.</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> Al servicio de centro de día se a escoger, como mínimo:<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Grado de ocupación.</li><li><input type="checkbox"/> Diferentes actividades de aprendizaje o bienestar.</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> A los servicios de residencia y vivienda supervisada se permite escoger todo lo que tiene que ver con la vida personal. Como mínimo:<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> La ropa, la comida y los horarios (desayunar, cenar, ducha,...)</li><li><input type="checkbox"/> Posibilidades de disponer de elementos personales en la habitación.</li><li><input type="checkbox"/> Actividades de bienestar y de ocio.</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> En caso de dificultades de comunicación, las opciones para elegir se adecuan al nivel de comunicación de la persona, y en caso necesario, se implica al familiar o representante legal en las decisiones.</li><li><input type="checkbox"/> Otras (especificar):</li></ul>

<b>6 Seguimiento de los resultados personales</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>
<p>Se hace un balance periódico de los resultados personales conseguidos en el momento de actualizar cada plan. Este seguimiento puede constar de la valoración de: resultados conseguidos, nuevas necesidades, aprendizajes o avances terapéuticos, competencias adquiridas, calidad de vida, etc., dependiendo del tipo de servicio y las necesidades y situación vital de cada persona.</p>	<p><input type="checkbox"/> Como mínimo, se hacen dos tipos de valoraciones de seguimiento, en coherencia con la valoración inicial:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Seguimiento técnico de resultados de las prestaciones, tratamientos y apoyos individuales.</li><li><input type="checkbox"/> Seguimiento a nivel personal y social, que recoge necesidades de la persona en cualquier aspecto de su vida que pueda estar afectado por la discapacidad. Los instrumentos pueden ser estandarizados o propios, pero deberán de recoger una visión general (por ej., el cuestionario de la OMS (<i>Whodas</i>), cuestionarios de calidad de vida, escala de intensidad de apoyos, etc.).</li><li><input type="checkbox"/> La valoración está actualizada como mínimo, durante los últimos 18 meses (evidenciar).</li></ul> <p><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</p>
<b>7 Evaluar satisfacción y promover mejoras</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>
<p>Se evalúa periódicamente (al menos cada 2 años) el grado de satisfacción de la persona incluyendo, como mínimo, los siguientes aspectos: si se tiene en cuenta su opinión, la amabilidad al trato del personal de atención; la disponibilidad de los profesionales y los responsables; las actividades y horarios; la utilidad de los programas y apoyos; los entornos, instalaciones y equipamientos y la satisfacción general con el servicio. Se promueven mejoras al servicio en función de los resultados conseguidos.</p>	<p><input type="checkbox"/> Hay un sistema de evaluación de la satisfacción de las personas (encuesta o otros) y/o sus representantes legales que incluya, al menos, ítems referidos a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Si se tiene en cuenta la opinión de la persona y/o su representación legal</li><li><input type="checkbox"/> La amabilidad en el trato</li><li><input type="checkbox"/> La disponibilidad de los profesionales y los responsables</li><li><input type="checkbox"/> Las actividades y horarios</li><li><input type="checkbox"/> La utilidad de los programas y apoyos</li><li><input type="checkbox"/> Las instalaciones y equipamientos</li><li><input type="checkbox"/> La satisfacción general con el servicio</li></ul> <p><input type="checkbox"/> Se hace un informe de análisis de resultados de evaluación de la satisfacción de los últimos 2 años, y se comunican los resultados a las personas usuarias, familiares y trabajadores.</p> <p><input type="checkbox"/> Hay criterios para promover mejoras a partir de los resultados y se ponen en funcionamiento estas mejoras.</p> <p><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</p>



8 Atender el bienestar físico y emocional	Ejemplos de evidencias
<p>El servicio dispone de información clave sobre la salud de la persona (enfermedades, alergias o intolerancias, tratamientos, perfiles de riesgo, etc.). Se proporcionan a la persona oportunidades para mantener y mejorar su bienestar físico y/o emocional en caso de necesitarlo, bien mediante intervenciones directas o en colaboración con otros recursos. El servicio está preparado para detectar las necesidades de atención psicológica, psiquiátrica o neurológica, y en caso de ser necesario se presta directamente o se da una orientación hacia otros recursos. Se dispone e implanta un protocolo de urgencias. Se da formación a los profesionales directos sobre temas relacionados con la salud de las personas usuarias.</p>	<p><input type="checkbox"/> Hay un expediente de salud de la persona con información de diagnósticos, alergias o intolerancias, tratamientos actualizados y medidas especiales.</p> <p><input type="checkbox"/> En caso de necesidad, hay un sistema para vigilar y mantener la salud con medios propios o mediante supervisión y/o acompañamiento a los recursos de salud de la comunidad.</p> <p><input type="checkbox"/> Hay sistemas para detectar posibles necesidades a la salud emocional y cognitiva (por ej., trastornos del estado de ánimo, deterioro cognitivo...).</p> <p><input type="checkbox"/> Hay un sistema o procedimiento de actuación en situaciones de urgencia médica.</p> <p><input type="checkbox"/> Se hace formación a los profesionales de atención directa sobre temas relacionados con la salud de las personas.</p> <p><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</p>

9 Una vida segura y saludable	Ejemplos de evidencias
-------------------------------	------------------------

<p>El servicio provee entornos seguros y saludables, incluidas las medidas necesarias en la comunidad o en los desplazamientos. Se supervisa que la persona tenga una buena alimentación e higiene, así como que viva en una vivienda en unas condiciones aceptables en materia de seguridad e higiene. Hay una evaluación de riesgos para la seguridad de las personas, y se adoptan las medidas necesarias. La persona puede acceder (con o sin apoyo) a los dispositivos de seguridad (elementos de comunicación, de protección, de emergencias, etc.) que puedan necesitar. Se llevan a cabo programas de vida saludable, especialmente para las personas con perfiles. Se llevan a cabo programas de vida saludable, especialmente para las personas con perfiles de riesgo (obesidad, hipertensión, procesos degenerativos, conductas complejas, etc.) y, si es necesario, se fijan pautas sobre vigilancia, mejora y seguimiento de la salud de la persona en su plano de atención personal. Se evalúan los resultados de mantenimiento o mejora de la salud.</p>	<p><input type="checkbox"/> La valoración inicial y las valoraciones de seguimiento incluyen la salud y el bienestar.</p> <p><input type="checkbox"/> Los servicios de promoción de la autonomía y los servicios de estancias diurnas, disponen de información sobre la adecuada alimentación, higiene y condiciones de seguridad y salubridad en el propio domicilio.</p> <p><input type="checkbox"/> En caso de detectarse incidencias se actúa en favor de la persona, y si es necesario, se hace en coordinación con otros servicios sociales o de salud.</p> <p><input type="checkbox"/> En caso de que el servicio disponga de instalaciones propias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Se evidencian unas buenas condiciones de seguridad e higiene.</li> <li><input type="checkbox"/> Se dispone de un plan de emergencias.</li> <li><input type="checkbox"/> La ruta de evacuación está libre de obstáculos y la persona puede acceder a los dispositivos de seguridad.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> Se manejan indicadores para detectar perfiles de riesgo para la salud (obesidad mórbida, procesos degenerativos, necesidades médicas o conductuales, o cualquier otro factor de riesgo para la salud de la persona).</p> <p><input type="checkbox"/> Se hace formación sobre cura de la salud al personal directo (primeros auxilios, farmacología o cualquier otro tema relacionado con la salud de las personas usuarias).</p> <p><input type="checkbox"/> Se hace vigilancia de la salud (revisiones), con medios propios o de la comunidad, o bien se supervisa que la persona lo haga por su cuenta o con la familia (por eje., a la tutoría de revisión del plan de atención). Si se detectan necesidades se fijan objetivos al plan de atención personal.</p> <p><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</p>
<p><b>10 Trato cálido y empático</b></p> <p>Se tienen en cuenta las competencias personales por el trato a la selección e incorporación del nuevo personal. Los profesionales de atención directa reciben evaluaciones de sus competencias en relación al trato a las personas. El personal recibe formación sobre trato cálido y empático. Se evalúa la calidad percibida del trato de los profesionales, y si es necesario, se promueven mejoras.</p>	<p><b>Ejemplos de evidencias</b></p> <p><input type="checkbox"/> Se hace formación a los profesionales sobre trato cálido y empático a las personas con discapacidad.</p> <p><input type="checkbox"/> Se valora la amabilidad al trato a los procesos de selección de nuevo personal.</p> <p><input type="checkbox"/> Se supervisa la calidad del trato de los profesionales directos hacia las personas usuarias (registro de supervisión o evaluación de competencias).</p> <p><input type="checkbox"/> Se incluye la percepción sobre el trato recibido a la evaluación de satisfacción.</p> <p><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</p>

<b>11 Apoyos positivos y preventivos</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>
<p>Se hacen intervenciones positivas y de tipo educativo para prevenir conductas perjudiciales para la misma persona o para el entorno. Se llevan a cabo medidas de apoyo conductual positivo y apoyo activo, basadas en el respeto a cada persona, en la participación y en el aprendizaje de habilidades (por ejemplo, habilidades para la propia vida, habilidades de autocontrol, habilidades de comunicación, habilidades de comunicación, habilidades sociales, etc.). En caso de necesidades excepcionales de apoyo por motivos conductuales se llevan a cabo programas de apoyo conductual positivo con evidencias de evaluación e intervención multidisciplinaria, pautas de actuación al plan de atención personal, formación al personal directo y supervisión y seguimiento de los resultados.</p>	<p><input type="checkbox"/> En servicios para personas con discapacidad intelectual o del desarrollo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Se implantan programas de aprendizaje de habilidades para el autocontrol emocional, de entrenamiento en habilidades sociales, entrenamiento de la comunicación o de otras habilidades que ayuden a prevenir problemas conductuales.</li><li><input type="checkbox"/> Si se detectan los casos de dificultades a nivel conductual y se aplican medidas de apoyo conductual positivo con seguimiento mediante un equipo multidisciplinar e incorporación de pautas de actuación al plan de atención personal.</li><li><input type="checkbox"/> Se hace formación al personal directo sobre apoyo conductual positivo, apoyo activo o otras metodologías respetuosas con la persona para prevenir dificultades de comportamiento y promover un clima positivo y participativo.</li><li><input type="checkbox"/> Se hace evaluación y seguimiento de los resultados de las intervenciones conductuales.</li></ul> <p><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</p>
<b>12 Entornos cálidos y accesibles</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>
<p>Los espacios del servicio son confortables. Hay buenas condiciones de iluminación, temperatura y humedad, y sin contaminación acústica. Los elementos de mobiliario y decoración se basan en criterios de funcionalidad, comodidad y seguridad. Hay buenas condiciones de iluminación, temperatura y humedad y sin contaminación acústica. Los elementos de mobiliario y decoración se basan en criterios de funcionalidad, comodidad y seguridad. Los espacios y accesos son accesibles y disponen de adaptaciones para que las personas con dificultades de movilidad, sensoriales y/o cognitivas se puedan orientar, comunicar, desplazar y tener acceso a la información, las actividades y los entornos. Cuando los servicios se prestan a la comunidad, se evalúan las posibles barreras físicas o comunicativas y se proveen los apoyos y adaptaciones necesarias.</p>	<p><input type="checkbox"/> Hay buenas condiciones de iluminación, oxigenación, ruido, olores, temperatura y humedad a las instalaciones del servicio.</p> <p><input type="checkbox"/> Se adoptan medidas para controlar la temperatura en caso que sea necesario (invierno, verano).</p> <p><input type="checkbox"/> Los equipamientos cumplen criterios de funcionalidad, comodidad y seguridad.</p> <p><input type="checkbox"/> Hay adaptaciones a la movilidad si hay personas con movilidad reducida.</p> <p><input type="checkbox"/> Hay adaptaciones a la comunicación si hay personas con discapacidad sensorial o cognitiva.</p> <p><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</p>

<b>13 Anticipar la informació</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>
<p>En caso de dificultades de comunicación se facilita información adaptada y por avanzado para que la persona esté conectada con el entorno y pueda anticipar los acontecimientos y tomar decisiones. Se dispone de momentos y adaptaciones para dar por avanzado información sobre aspectos tales como: actividades diarias, semanales o mensuales, personal de apoyo, visitas, acontecimientos, responsabilidades sobre tareas, alimentación, clima, noticias del día o la semana, o cualquier otro aspecto que pueda ser relevante para que la persona pueda controlar su vida cotidiana, regular sus emociones, tomar decisiones, participar e interactuar con los otros.</p>	<p><input type="checkbox"/> Se implantan sistemas de información accesible y por avanzado para que la persona pueda anticipar y controlar su vida cotidiana (por ejemplo, sobre la ubicación de los profesionales, la información de los menús diarios, la información del horario de actividades, las visitas o eventos...).</p> <p><input type="checkbox"/> Se llevan a cabo actividades de información y comunicación accesible para que la persona esté conectada con su entorno (acontecimientos en la comunidad, información sobre noticias o cualquier otro tema que le pueda ayudar a sentirse parte de la comunidad).</p> <p><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</p>
<b>14 Tratamientos respetuosos y equilibrados</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>
<p>La persona y/o su representación legal da consentimiento a las intervenciones médicas y asistenciales. Se garantiza la intimidad en las exploraciones, curas y tratamientos. La información sobre diagnósticos y tratamientos se restringe exclusivamente a los profesionales que tengan que conocerlo en beneficio de la persona. El personal directo dispone de la suficiente formación y cualificación sobre estos aspectos. Se conocen los tratamientos médicos que recibe la persona y se supervisa que estén actualizados (mínimo con seguimientos semestrales en el caso de psicofármacos). Se valora el equilibrio entre los beneficios y los efectos colaterales. Se hace una coordinación y seguimiento de los tratamientos psiquiátricos, neurológicos y/o psicológicos, juntamente con los profesionales de atención directa y la familia. Se supervisa y apoyo a las personas para que se administren adecuadamente sus tratamientos y revisiones.</p>	<p><input type="checkbox"/> En los servicios de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional, servicio de centro de día, servicio de residencia y servicio de vivienda supervisado:</p> <p><input type="checkbox"/> Los espacios físicos garantizan la intimidad en curas o exploraciones de salud.</p> <p><input type="checkbox"/> Hay un registro informático y actualizado de la medicación que toma la persona.</p> <p><input type="checkbox"/> En caso de que el servicio incluya servicio médico propio, se informa a la persona (y/o a su representación legal) sobre los tratamientos para que pueda dar consentimiento informado (excepto en situaciones de urgencia médica).</p> <p><input type="checkbox"/> En caso de tratamiento con psicofármacos, se ha revisado en los últimos 6 meses.</p> <p><input type="checkbox"/> Hay evidencias de prescripción facultativa y/o autorización judicial en cualquier actuación que pueda suponer restricciones a la libertad individual (Art. 25 del reglamento de discapacidad), especialmente en relación a las limitaciones de movimientos de cualquier tipo (contenciones, cierre de puertas o cualquier otra).</p> <p><input type="checkbox"/> Si se adoptase cualquier medida restrictiva, se comprueba que está justificada técnicamente, que se aplica de forma respetuosa y a nivel individual (debe incluirse al plan personal).</p> <p><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</p>

<b>15 Reforzar capacitades y potencialidades</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>
<p>La persona recibe una evaluación de sus competencias, capacidades y potencialidades. Fruto de esta evaluación se fijan pautas o programas de mejora y/o mantenimiento de las capacidades, especialmente a los períodos de cambio (jóvenes en formación o aprendizaje, personas en proceso de deterioro, etc.). El plan de atención personal tiene una evaluación de sus competencias, capacidades y potencialidades. Fruto de esta evaluación se fijan pautas o programas de mejora y/o mantenimiento de las capacidades especialmente en los períodos de cambio (jóvenes en formación o aprendizaje, personas en proceso de deterioro, etc.). El plan de atención personal tiene en cuenta las competencias clave de la persona y se facilitan actividades que maximizan las capacidades de cada persona.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Se hace una valoración de las competencias, capacidades, habilidades o potencialidades de cada persona en función de su tipo de discapacidad, el tipo de servicio y el perfil de necesidades de la persona. Por ejemplo:<ul style="list-style-type: none"><li>- Actividades de la vida diaria en personas con discapacidad sobrevenida usuarias de servicios de promoción de la autonomía o de servicios residenciales y de la vivienda.</li><li>- Perfil de competencias formativo-laborales en personas que puedan mejorar su itinerario vital en servicios ocupacionales, servicios de habilitación y terapia o servicios de atención integral.</li><li>- Habilidades sociales y relacionales en personas con dificultades de relación.</li><li>- Habilidades cognitivas en personas con procesos de deterioro.</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> Las valoraciones están actualizadas (al menos los últimos 24 meses).</li><li><input type="checkbox"/> A partir de las valoraciones realizadas se ejecutan programas para desarrollar y/o mantener las capacidades.</li><li><input type="checkbox"/> El plan de atención personal hace referencia a las capacidades y competencias de la persona cuando estas son clave para conseguir los objetivos individuales ( se busca que se estimulen las capacidades).</li><li><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</li></ul>
<b>16 Programas útiles y evaluación de los resultados</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>
<p>Los programas y actividades son útiles y funcionales para la persona, es decir, contemplan situaciones y tareas relacionadas con la vida diaria, la habilitación funcional, la formación y la ocupación o la promoción de la autonomía, la inclusión y la participación. Se evitan las actividades no normalizadas, excepto si tienen una clara función de aprendizaje y/o terapéutica. Los programas se incluyen en el plan de atención personal. Las actividades formativas y los tratamientos rehabilitadores se planifican y evalúan para personal cualificado. Se hace seguimiento periódico de los resultados conseguidos de cualquier programa que se aplique con una persona y se promuevan mejoras a partir de este seguimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Los programas incluyen competencias prácticas para mejorar la autonomía de la persona al ámbito de la vida que corresponda (formativo-laboral, vida diaria, comunicación, movilidad, relaciones sociales y/o afectivas, etc.).</li><li><input type="checkbox"/> Los programas incluyen actividades normalizadas y en el entorno de la comunidad.</li><li><input type="checkbox"/> El plan de atención personal incluye objetivos y/o pautas de actuación relativas a los programas e intervenciones.</li><li><input type="checkbox"/> Las actividades, programas e intervenciones se planifican y evalúan por personal cualificado para planificar y evaluar (formadores, educadores, fisioterapeutas, logopedas, terapeutas ocupacionales, integradores sociales, calificaciones profesionales de nivel III u otras titulaciones).</li><li><input type="checkbox"/> Hay un registro de evaluación y seguimiento de los resultados de los programas (actualizada al menos a los últimos 24 meses).</li><li><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</li></ul>

<b>17 Que la persona no se perda oportunitats</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>
<p>Se implantan medidas más allá del cumplimiento legal en materia de accesibilidad a las actividades, entornos, productos y servicios, para minimizar la pérdida de oportunidades respecto a cualquier persona sin discapacidad. Cuando se precise, se aplican sistemas de comunicación alternativa adecuados a las necesidades de cada persona. Se aplican apoyos y adaptaciones individualizadas en colaboración con los familiares/tutores. Se da periódicamente información y/o formación en accesibilidad universal al personal de atención directa y a los familiares, así como apoyo para la obtención de ayudas a la accesibilidad. Se da apoyo para la adaptación de los entornos físicos (lugar de formación y ocupación, vivienda, transporte, etc.) y comunicativos para conseguir que no haya barreras a la participación.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Las instalaciones y entornos son accesibles y adaptados para el tipo de limitaciones funcionales de las personas usuarias (movilidad, percepción, comprensión y/o comunicación).</li><li><input type="checkbox"/> Hay herramientas y sistemas de comunicación alternativa individualizados.</li><li><input type="checkbox"/> Se hace formación sobre accesibilidad universal al personal de atención directa.</li><li><input type="checkbox"/> Se hace una orientación a personas y familias sobre accesibilidad y como obtener ayudas.</li><li><input type="checkbox"/> Se da apoyo a la accesibilidad dentro de los entornos de la comunidad para favorecer la inclusión y participación (al lugar de trabajo, a la vivienda, a las actividades y espacios para el ocio y cultura, etc.).</li><li><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</li></ul>
<b>18 Tecnología para apoyos y adaptaciones</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>
<p>El servicio hace uso de la tecnología (smartphones, tablets, domótica o otras tecnologías) para promover la autonomía de la persona usuaria en aspectos como: información y comunicación, administración del tiempo, actividades de la vida diaria, orientación espacial, movilidad y desplazamientos, administración de los bienes, aprendizaje y formación, trabajo, ocio, cultura y turismo, etc. Se hace formación a las personas y familias sobre el uso de esta tecnología para prevenir y corregir la brecha tecnológica y aprovechar los recursos para promover la máxima autonomía y participación.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Las personas disponen de tecnología móvil y personal, y la utilizan.</li><li><input type="checkbox"/> Se utilizan aplicaciones para mejorar la autonomía y la efectividad de los apoyos (Por ej., en comunicación, formación vida diaria, autodirección, rehabilitación...)</li><li><input type="checkbox"/> Se hace formación en uso de la tecnología a las personas usuarias y a las familias.</li><li><input type="checkbox"/> Se hace formación en uso de la tecnología al personal de atención directa.</li><li><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</li></ul>



19 Itineraris vitales en trabajo y emancipación	Ejemplos de evidencias
<p><b>Ámbito sociolaboral:</b> se planifican y implantan itinerarios de inserción sociolaboral. Se evalúan las competencias personales y profesionales de las personas y se hace una orientación continuada. Se planifican objetivos formativo-laborales en el plan de atención personal. Se hace un seguimiento periódico del itinerario de cada persona y se planifican mejoras, nuevas oportunidades o el mantenimiento o retirada de los apoyos para favorecer la máxima autonomía. Las personas en programas de trabajo con apoyo están como máximo 3 años en situaciones de búsqueda.</p> <p><b>Ámbito de vivienda:</b> se hacen actividades de formación y sensibilización a las personas y a los familiares para promover oportunidades de emancipación de las personas que viven en el entorno familiar. Se diseñan itinerarios de vivienda favoreciendo entornos de vida personal y autónoma. Se hacen tareas de sensibilización a los familiares cuando se detectan barreras para sobreprotección o falta de información. Cuando aumentan las necesidades de apoyo se adecuan los apoyos para adaptar el servicio a la persona y prevenir la institucionalización.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> En servicios ocupacionales, servicios de habilitación y terapia ocupacional y servicios de atención integral y promoción de la autonomía:<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Se valoran las competencias formativas-laborales y se hace una orientación.</li><li><input type="checkbox"/> Se fijan objetivos individuales de capacitación y/o mejora de la inserción laboral para las personas con posibilidades de acceder al mundo laboral en diferentes ámbitos.</li><li><input type="checkbox"/> Se dan apoyos formativos para la capacitación profesional.</li><li><input type="checkbox"/> Las personas con competencias suficientes para acceder al mercado laboral reciben el apoyo que necesitan para su inserción laboral.</li><li><input type="checkbox"/> Se desarrollan programas de trabajo con apoyo en empresas ordinarias.</li><li><input type="checkbox"/> Las personas con trabajo con apoyo no pasan más de 3 años sin estar en búsqueda de empleo.</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> En servicios residenciales y de vivienda: En servicios residenciales y de la vivienda:<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Se valoran las competencias de autonomía para la vida diaria en la propia vivienda.</li><li><input type="checkbox"/> Se fijan objetivos individuales de capacitación y/o mejora de la autonomía para las personas con posibilidades de emancipación.</li><li><input type="checkbox"/> Se da formación y sensibilización a las familias para favorecer la emancipación.</li><li><input type="checkbox"/> Se promueven servicios de apoyo a la vivienda.</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> En servicios de promoción de la autonomía:<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Se valoran las competencias de autonomía para la vida diaria en la propia vivienda.</li><li><input type="checkbox"/> Se prestan apoyos al entorno de la persona (incluido el propio domicilio si es necesario).</li><li><input type="checkbox"/> Se fijan objetivos individuales de mejora de la autonomía para las personas con posibilidades de vivir por sí mismos con el apoyo que necesitan.</li></ul></li></ul>



<b>20 Apoyo en la gestión de los recursos personales</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>
<p>Se da apoyo cuando la persona quiere planificar la adquisición de bienes y servicios. Se detectan y se interviene con apoyos ante situaciones de riesgo de abuso económico o de bajo control por conductas perjudiciales. En las cuestiones relacionadas con los recursos y pertenencias se vela por los derechos de la persona y siempre que sea necesario, se da orientación sobre las medidas judiciales y de protección. Se valora y conoce el grado en que la persona administra sus ingresos. Se detectan y tratan adecuadamente los casos de sobreprotección o limitación de la libertad para administrar los dineros. Se proporcionan oportunidades de formación a las personas sobre uso y administración del dinero. La persona recibe apoyos (incluyendo tecnológicos) para administrar sus ingresos y gastos de forma diaria, semanal, mensual o anual. Se da apoyo cuando la persona quiere planificar la adquisición de bienes o servicios. Se detectan y se interviene con apoyos delante las situaciones de riesgo de abuso económico o de bajo control por conductas perjudiciales. En las cuestiones relacionadas con los recursos y pertenencias se vela por los derechos de la persona y, siempre que sea necesario, se da orientación sobre medidas judiciales y de protección.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Se evalúa el grado en que las personas administran sus ingresos o bien si lo hacen sus familiares o tutores.</li><li><input type="checkbox"/> Si los ingresos de la persona los administra su familia o tutor/a:<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Si la persona no tiene la capacidad legal modificada, se fijan objetivos individuales para que la persona pueda ejercer el derecho de administrar sus ingresos (o en caso de que no pueda, se promueve la modificación de su capacidad legal).</li><li><input type="checkbox"/> Se orienta a las familias sobre los derechos de la persona en relación a la administración de sus ingresos por salario o pensión.</li><li><input type="checkbox"/> En caso de detectarse unas posibles situaciones de abuso se intervienen para corregirlas y, en casos extremos de abuso o abandono, se promueven medidas judiciales.</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> Se fijan objetivos individuales y pautas de apoyo sobre gestión de los recursos personales.</li><li><input type="checkbox"/> Se forma a las personas con discapacidad en administración de los dineros.</li><li><input type="checkbox"/> Se orienta a la persona y/o la familia sobre medidas de protección legal o se deriva a quien pueda hacerlo (por ej., una fundación tutelar).</li><li><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</li></ul>
<b>21 Explorar nuevas oportunidades y posibilidades</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>



 **Direcció Insular de Persones amb Discapacitat**  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

Se hace orientación vocacional para que la persona pueda explorar, desarrollarse y llevar a cabo nuevas oportunidades que puedan ser satisfactorias y significativas para su vida. A nivel formativo-laboral, especialmente en las personas jóvenes o en personas adultas con necesidades de recualificación, se hace un acompañamiento a diversos entornos y actividades laborales reales para la orientación y toma de contacto con posibles vocaciones e intereses personales.

Se explora y da apoyo al aprendizaje de nuevas habilidades y conocimientos. Se promueven oportunidades de ocio y aprendizaje que sean nuevas para la persona. En las personas mayores, además de lo anterior, se dan apoyos para mantener viva cada historia vital de vivencias, vínculos de amistad y familiares, entornos y actividades.

Se hace una orientación vocacional y acompañamiento a entornos y actividades reales de ocupación a las personas que puedan mejorar su itinerario en servicios ocupacionales, servicios de atención integral y promoción de la autonomía y servicios de rehabilitación y terapia ocupacional.

Se valora el ocio de la persona fuera del horario del servicio, y en caso de inactividad o falta de oportunidades se hace una orientación y seguimiento para ampliar las posibilidades.

Se promueven actividades que puedan capacitar a las personas para disfrutar más del tiempo libre y desarrollar aficiones (deporte, cocina, artes, etc.).

A las personas mayores se dan apoyos para mantener activa su historia vital y su círculo de relaciones significativas, lugares preferidos y vivencias que generen buenos recuerdos.

Otros (especificar):



22 Garantizar la protección de los derechos	Ejemplos de evidencias
<p>Hay profesionales o equipos especializados en trabajar la protección de los derechos. Se hacen auditorías de cumplimiento de la Ley de protección de datos. Hay sistemas para prevenir y detectar posibles situaciones de abuso o abandono en el ámbito personal, familiar y del centro o servicio (visitas al hogar familiar, formación, detección de situaciones de vulnerabilidad, sistemas de vigilancia, etc.). Se identifican los entornos o situaciones de riesgo de vulneración de los derechos y se ponen en marcha medidas de control y, si es necesario, con coordinación con otros recursos (por ejemplo, como los servicios sociales municipales). Se hace un seguimiento de las situaciones de riesgo o vulneración de los derechos por parte del comité de ética y la dirección del servicio. En caso de necesidad se acompaña a la persona delante las instancias y los procesos judiciales.</p>	<p><input type="checkbox"/> Hay profesionales dedicados a garantizar la protección de los derechos (trabajo social, jurídico...).</p> <p><input type="checkbox"/> Hay sistemas de prevención y detección de situaciones de abuso o abandono en el contexto familiar y/o personal.</p> <p><input type="checkbox"/> Se han identificado entornos o situaciones de riesgo para la vulneración de los derechos de las personas y se fijan medidas para reducir estos riesgos.</p> <p><input type="checkbox"/> Hay sistemas de vigilancia y prevención de abusos dentro del servicio (especialmente a los servicios de estadas diurnas y a los servicios residenciales y de vivienda), por ejemplo, cámaras, vigilancia directa, turnos rotativos, registros de incidencias...</p> <p><input type="checkbox"/> Se hace un seguimiento de las situaciones de vulneración de derechos al comité de ética.</p> <p><input type="checkbox"/> Se hace un acompañamiento a la persona y/o familia a instancias judiciales, en caso de vulneración de sus derechos.</p> <p><input type="checkbox"/> Se hacen auditorías de cumplimiento de la LOPDP o sistemas que aseguren la privacidad de la información sobre diagnósticos, tratamientos y cualquier información personal.</p> <p><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</p>



23 Facilitar el uso efectivo de los derechos	Ejemplos de evidencias
<p>Se prestan los apoyos necesarios para que todas las personas mayores de edad tengan sus ingresos, sea por salario o pensión. Se planifican itinerarios y apoyos sociolaborales para que las personas sin derecho a pensión (&lt;65%discapacidad) accedan a un trabajo antes de los 25 años y puedan tener su propia vivienda antes de los 30 años. Conocer los datos de revisión de los certificados de discapacidad y orientar y dar apoyo a la tramitación o, en beneficio de los derechos de la persona, a la posible interposición de recursos delante la posible pérdida del reconocimiento de la discapacidad (&lt;33%) o la pérdida del derecho a pensión (&lt;65%). Orientar y dar apoyo a la persona y la familia sobre el acceso a las ayudas y recursos para la situación de discapacidad (educativos, sanitarios, sociales, económicos, de vivienda o otros). Orientar a la persona y la familia sobre cualquier aspecto relacionado con el uso de sus derechos y la igualdad de oportunidades respecto al resto de ciudadanos. Hacer formación a las personas con discapacidad para que comprendan sus derechos y como ejercerlos, así como sobre las obligaciones y responsabilidades legales.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Se hacen de manera sistemática actividades de formación sobre derechos a las personas con discapacidad (conocimiento y uso de los derechos y responsabilidades legales y ciudadanas).</li><li><input type="checkbox"/> Se conoce el nivel de ingresos económicos de las personas y de identifican los casos en los que estos no son suficientes para mantenerse.</li><li><input type="checkbox"/> Se controlan los certificados de discapacidad carácter provisional, así como los datos de revisión, y se hace una orientación y acompañamiento a la persona y la familia.</li><li><input type="checkbox"/> Se hace un seguimiento de las revisiones del certificado de discapacidad, y en el caso desfavorable (pérdida de certificado o pérdida de la condición de pensionista) se hace una orientación y se establecen las medidas adecuadas para cada persona.</li><li><input type="checkbox"/> Las personas con más de 24 años que no tienen derecho a pensión están en un itinerario formativo-laboral para acceder al mundo laboral, o si no pueden, se promueve la revisión del certificado de discapacidad para conseguir el derecho a una pensión.</li><li><input type="checkbox"/> Se da información, orientación y apoyo a la persona y/o familia sobre las ayudas para la situación de discapacidad (por ej., información sobre subvenciones, fiscalidad, ayudas para adaptaciones a la propia llar, ayudas al alquiler, etc.).</li><li><input type="checkbox"/> Otras (especificar):</li></ul>



24 Uso digno de la imagen	Ejemplos de evidencias
<p>Se dispone del consentimiento de la persona en caso de hacerse pública su imagen mediante apoyos visuales o impresos. Se hace un tratamiento absolutamente respetuoso de la imagen de las personas, sin mostrarse situaciones que pretendan destacar la discapacidad o la segregación en lugar de la normalización, la igualdad de oportunidades y la inclusión. La imagen de las personas que se edita en material imprimido, audiovisual o a internet se centra en actividades normalizadas y entornos reales, con personas de cualquier tipo y condición. En las actividades de participación social o comunitaria se resalta la persona por encima del colectivo y no a la inversa (evitar actividades en grupos numerosos de personas con discapacidad). En ningún caso se utiliza la imagen de la persona con discapacidad para la captación de recursos, ni tampoco se promueven actos benéficos en nombre de la discapacidad.</p>	<p><input type="checkbox"/> Las personas con las que se hace pública su imagen, por medios gráficos o audiovisuales, han dado consentimiento sobre el uso de estas imágenes.</p> <p><input type="checkbox"/> Se hace un tratamiento digno de la imagen de las personas a los medios gráficos o audiovisuales.</p> <p><input type="checkbox"/> Exceptuando encuentros (por ej., deportivos), no se promueven actividades públicas con grupos numerosos de personas con discapacidad (más de 10-12 personas).</p> <p><input type="checkbox"/> En ningún caso se utiliza la imagen de las personas para provocar lástima y captar recursos.</p> <p><input type="checkbox"/> En ningún caso se promueven actos benéficos ("en beneficio de...").</p> <p><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</p>
25 Reducir la vulnerabilidad	Ejemplos de evidencias



<p>Se evalúan los factores de vulnerabilidad de cada persona y, si es necesario, se fijan objetivos y apoyos a su plan de atención personal. Se hace formación en derechos, ciudadanía, respeto y autoprotección a las personas con discapacidad en situación de vulnerabilidad para disminuir el riesgo de recibir abusos. En caso de detectarse conductas de riesgo de abusos en una persona usuaria se evalúan y planifican intervenciones de apoyo conductual a su plan de atención personal, con medidas para proteger a las personas, en especial a las más vulnerables. Se identifican los entornos y situaciones de bajo control (baños, espacios privados, momentos de baja supervisión, etc.) y se ponen en marcha medidas de prevención y protección de las personas vulnerables (menores de edad, personas con más necesidades de apoyo y/o con dificultades de comunicación, personas que se exponen a situaciones de riesgo,...). Se dispone de sistemas para detectar las situaciones de vulnerabilidad más allá del servicio, y especialmente en contextos sociales o familiares de riesgo.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Se evalúan los factores de vulnerabilidad y riesgo de vulneración de los derechos de cada persona (por ej., a la evaluación de necesidades de apoyo en relación a la autoprotección de los derechos).</li><li><input type="checkbox"/> En caso de detectarse riesgos, se establecen medidas de protección y apoyo a nivel individual al plan de atención personal.</li><li><input type="checkbox"/> Se hace formación a las personas usuarias para reducir su vulnerabilidad.</li><li><input type="checkbox"/> Se identifican factores de riesgo (entornos de bajo control, personas con historial de abusos...) y se establecen medidas preventivas y de protección a las personas más vulnerables.</li><li><input type="checkbox"/> Existen sistemas para detectar situaciones de vulneración de los derechos fuera de la prestación del servicio (por ej., al entorno familiar, a la calle, etc.).</li><li><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</li></ul>
<p><b>26 Revisar la integridad ética de las actuaciones</b></p> <p>Hay un comité de ética (o similar) en funcionamiento que se reúne con una periodicidad determinada (mínimo 3 veces al año) para revisar las cuestiones del servicio que afectan a la ética profesional y a los derechos de las personas. Los temas a tratar pueden hacer referencia a aspectos como, por ejemplo vulnerabilidad y actuación delante del riesgo de abusos, sexualidad y pareja, conflictos entre la persona y la familia, administración de los bienes, limitación de la capacidad legal, medidas de protección, limitación de los movimientos, vigilancia, etc. Se recogen los acuerdos a los que se llega en estas reuniones, se gestionan mejoras a promover y se hace el seguimiento. Cuando se tratan temas en relación con una persona en concreto, se revisa su plan de atención personal, y si es preciso, se incorporan mejoras.</p>	<p><b>Ejemplos de evidencias</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Hay constituido un comité de ética del que forman parte, al menos: la dirección, representante de las personas usuarias, representante de las familias, representante de atención social y familiar y representante de los servicios.</li><li><input type="checkbox"/> El comité de ética funciona adecuadamente:<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Se hacen al menos 3 reuniones anuales y se hace acta de las reuniones.</li><li><input type="checkbox"/> Se tratan temas en relación a la ética profesional y la protección de los derechos de las personas y las familias.</li><li><input type="checkbox"/> Se revisan quejas y/o incidencias en las personas usuarias o sus familiares.</li><li><input type="checkbox"/> Se toman acuerdos para mejorar el ejercicio de los derechos.</li><li><input type="checkbox"/> Se hace un seguimiento del cumplimiento de los acuerdos.</li></ul></li><li><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</li></ul>



27 Escuchar a las personas	Ejemplos de evidencias
<p>Se promueve el funcionamiento de redes de personas con y sin discapacidad para la promoción y defensa de los derechos, como pueden ser los equipos de autogestores, los grupos de ayuda mutua, los grupos focales de recogida de opiniones o otros. Se facilita la participación de las personas usuarias en la planificación de las actividades del servicio mediante propuestas promovidas para las personas con antelación. Las propuestas de las personas, especialmente de los equipos para la promoción de los derechos, como los auto gestores, se canalizan, comunican e incorporan mediante mejoras que afecten a los servicios, formación a los familiares, información, acompañamiento y formación a otras personas con discapacidad, entre otras. Hay un sistema de registro de sugerencias o peticiones de la persona y familia al servicio y se da respuesta a las mismas.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Se promueven equipos de auto-gestores (o similares) formados por personas con discapacidad, que elaboran propuestas de mejora en relación al ejercicio de sus derechos.</li><li><input type="checkbox"/> Estos equipos hacen propuestas que se canalizan para que el servicio/entidad los estudie y de una respuesta lo más efectiva posible en relación a la mejora de los derechos de las personas.</li><li><input type="checkbox"/> El servicio incluye órganos de participación directa de las personas con discapacidad, como pueden ser comités, asambleas u otros.</li><li><input type="checkbox"/> Se promueven grupos focales para recoger la opinión de personas con discapacidad y familiares para determinados temas (por ej., calidad de los servicios, calidad de vida...)</li><li><input type="checkbox"/> Hay un sistema de gestión de sugerencias y funciona (se recogen y se les dan respuesta).</li><li><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</li></ul>



<b>28 Trabajar con toda la comunidad</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>
<p>Se hacen acciones de sensibilización sobre accesibilidad y derechos (asociaciones, centros educativos, comunidades,...). Elaborar y difundir materiales pedagógicos para fomentar la inclusión. Trabajar los valores, especialmente a la infancia. Los actos de sensibilización que se llevan a cabo se centran en promover una imagen positiva y real de participación y normalización. Se explica la discapacidad como una situación derivada de la relación entre la persona y el contexto físico y social que puede producir restricciones a su participación en las actividades y entornos. Se hacen alianzas o acuerdos con miembros de la comunidad para promover los derechos y la ciudadanía. Estas alianzas pueden ser, por ejemplo, acuerdos con centros educativos, sanitarios, servicios jurídicos, servicios culturales, centros deportivos, empresas turísticas, de seguros o cualquier otro que pueda contribuir a mejorar los derechos de las personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Se hacen acciones de sensibilización a centros educativos y formativos o otros espacios de participación ciudadana.</li><li><input type="checkbox"/> Se manejan materiales para hacer formación y sensibilización sobre inclusión social.</li><li><input type="checkbox"/> El personal de atención directa tiene claro el actual modelo de discapacidad centrado en la ciudadanía, para poder hacer difusión con el ejemplo.</li><li><input type="checkbox"/> Se hacen acuerdos con miembros de la comunidad para promover la ciudadanía y los derechos (centros educativos, sociales, sanitarios, culturales, deportivos, empresas...).</li><li><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</li></ul>
<b>29 Actividades normalizadas y en la comunidad</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>
<p>Apoyos en centros educativos ordinarios. Trabajo con apoyo. Formación dual como empresas. Ocio inclusivo en centros, recursos y actividades de la comunidad. Actividades formativo-laborales abiertas a la ciudadanía. Apoyos a la vida personal dentro del barrio y entorno social propio de la persona. Promover la inclusión y la normalización en cualquier área de la vida y en cualquier tipo de entorno social.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> El servicio promueve actividades normalizadas a los entornos ordinarios (no se trata de hacer "salidas" sino de utilizar la comunidad como escenario habitual para desarrollar actividades normalizadas.</li><li><input type="checkbox"/> Se utiliza la comunidad como proveedora de apoyos a la persona (trabajo con apoyo, educación inclusiva, ocio inclusivo, etc.).</li><li><input type="checkbox"/> El servicio tiene una clara filosofía de normalización e inclusión, que llega también a las personas más vulnerables respecto al riesgo de aislamiento y/o institucionalización.</li><li><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</li></ul>



<b>30 Facilitar relaciones normalizadas</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>
<p>Se llevan a cabo acciones para que las personas tengan oportunidades de mantener relaciones normalizadas (en educación, a la formación o trabajo, de amistad o otros) con otras personas de la comunidad (más allá de los compañeros de servicio, los proveedores de apoyos o los familiares).</p> <p>Relaciones de proveedor-cliente directos entre personas con y sin discapacidad. Actividades abiertas en las que se forman, trabajan, conviven e interactúan personas con y sin discapacidad, de manera indiferenciada. Voluntariado de las personas con discapacidad a centros sociales (por ejemplo, casales de barrio, llars de gent gran, etc.). Campamentos o escuelas de verano para personas con y sin discapacidad.</p>	<p><input type="checkbox"/> El servicio facilita relaciones normalizadas con ciudadanos/as de la comunidad (que no son profesionales del servicio, ni familiares). Por ej., con clientes o compañeros de trabajo, con vecinos y vecinas, con profesionales de los recursos de la comunidad, etc.</p> <p><input type="checkbox"/> Se promueve la participación de las personas en actividades normalizadas de la comunidad. Por ej., actividades ordinarias de ocio, actividades culturales, deportivas, etc.</p> <p><input type="checkbox"/> Se promueve el voluntariado en las personas con discapacidad.</p> <p><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</p>
<b>31 Gestionar redes comunitarias de apoyo</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>
<p>El servicio trabaja con personas del entorno de cada persona usuaria (vecinos, compañeros de trabajo, maestros de la escuela, otros alumnos, comercios...) para que estos puedan prestar los apoyos de forma natural y adecuada a las necesidades. Se buscan agentes clave que puedan ser referentes de apoyos al entorno de la persona.</p>	<p>Siempre respetando el derecho a la intimidad y la voluntad de cada persona:</p> <p><input type="checkbox"/> Se identifican las personas que puedan ser referentes de apoyos al entorno de la persona.</p> <p><input type="checkbox"/> Se contacta con personas del entorno de la persona (familiares, vecinos, centros educativos, espacios culturales o de ocio...) para adecuar los apoyos y adaptaciones a las necesidades.</p> <p><input type="checkbox"/> Se utilizan medios tecnológicos para gestionar redes de apoyo (por ej., Google Maps).</p> <p><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</p>
<b>32 Uso de los recursos ordinarios</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>



 Direcció Insular de Persones amb Discapacitat  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

<p>Se lleva a cabo una coordinación con los recursos clave de la comunidad (reuniones con recursos sociales, educativos, sanitarios, culturales o de ocio) para favorecer su uso por parte de las personas con discapacidad. Esta coordinación se hace tanto en centros de referencia como por barrios, y se centra tanto en aspectos generales como para el acompañamiento y el seguimiento de las necesidades de cada persona.</p>	<p><input type="checkbox"/> Se hacen reuniones de coordinación con recursos ordinarios de la comunidad (sociales, educativos, sanitarios, culturales, deportivos, de ocio, etc.).</p> <p><input type="checkbox"/> Fruto de estas reuniones se establecen acuerdos de colaboración para maximizar el uso de los recursos, y en caso necesario, fijar medidas de discriminación positiva.</p> <p><input type="checkbox"/> Se hacen acompañamientos y reuniones de seguimiento con recursos de la comunidad para responder a las necesidades de cada persona (por ej., con profesionales sanitarios, docentes, ...).</p> <p><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</p>
--	--

C/ General Riera, 67 – 07010 – Palma de Mallorca Teléfono: 971-763325 – FAX: 971-761669  
26



<b>33 Participación y ciudadanía</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>
<p>Con independencia de que el servicio se pueda prestar principalmente desde un centro, se explora con la persona su entorno físico y social para conocer su grado de participación y uso de los recursos así como las barreras existentes. Se planifican adaptaciones y apoyos para superar las barreras y aumentar la participación, teniendo en cuenta los intereses de la persona (por ej., acontecimientos culturales, casales de barrio, clubs deportivos, asociaciones o cualquier otro). Se valoran las necesidades de apoyo al entorno de la persona y las posibilidades de transferir estos apoyos a las personas del entorno. Se proporciona entrenamiento en el uso del transporte y autonomía para moverse. Se participa en acontecimientos sin hacer visible la discapacidad (Por ej., que en muestras artísticas no se identifique que creación debe estar hecha por una persona con discapacidad). Se favorece la participación en actividades dirigidas a la ciudadanía en general.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> El servicio conoce el uso que la persona hace de su entorno y sus necesidades de apoyo al respeto (movilidad, círculo de relaciones, lugares preferidos...).</li><li><input type="checkbox"/> Se identifican las barreras para la inclusión y participación de cada persona.</li><li><input type="checkbox"/> Se facilitan apoyos y adaptaciones para la accesibilidad a los espacios comunitarios, especialmente en personas en situación o riesgo de aislamiento o institucionalización: medios de transporte, espacios públicos, centros de salud, bares o restaurantes, cines, eventos públicos, espacios deportivos, centros de estética y bienestar, etc.</li><li><input type="checkbox"/> En caso de necesitarse, se da entrenamiento en habilidades de autonomía para el desplazamiento y el uso de la comunidad.</li><li><input type="checkbox"/> El servicio adopta un conjunto de actuaciones coherentes con un modelo de ciudadanía para todas las personas.</li><li><input type="checkbox"/> Otras (especificar):</li></ul>
<b>34 Tecnología para la inclusión</b>	<b>Ejemplos de evidencias</b>
<p>Se da información y formación sobre el uso de redes sociales. Se supervisa y se hace seguimiento del uso adecuado de redes sociales, especialmente delante posibles situaciones de vulnerabilidad. Se hace sensibilización a los familiares sobre este tipo de tecnología como herramienta de inclusión. Se incluyen el uso de las redes sociales (whatsapp, blogs, etc.) como herramienta de comunicación y prestación de apoyos. Blogs educativos y de servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Las personas con competencias suficientes acceden a la tecnología móvil.</li><li><input type="checkbox"/> Se hace formación sobre el uso adecuado de las redes sociales, especialmente a las personas en situación de mayor vulnerabilidad (por ej., personas con discapacidad intelectual).</li><li><input type="checkbox"/> Se hace formación y sensibilización a los familiares y tutores sobre el uso de esta tecnología y su función para la inclusión social.</li><li><input type="checkbox"/> Se utilizan las redes sociales para la comunicación y prestación de apoyos del servicio a las personas y los familiares.</li><li><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</li></ul>



 Direcció Insular de Persones amb Discapacitat  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

35 Ninguna persona aislada o institucionalizada	Ejemplos de evidencias
<p>El/la profesional referente conoce el círculo social de la persona usuaria fuera del servicio e identifica los vínculos significativos (amistades, pareja, familia). Se evalúan las posibles situaciones de aislamiento social (incluido en el domicilio familiar) para prevenirlo e intervenir si fuese necesario. En caso de aislamiento o de que la persona manifieste su interés en ampliar o mejorar sus vínculos, se incluyen objetivos y apoyos al plan de atención personal. Se evalúa la satisfacción de la persona con este aspecto de su vida y se promueven mejoras. Se desarrollan medidas para prevenir y corregir la institucionalización mediante entornos más personales, normalizados y comunitarios, con el apoyo que se requiera (modalidades de alta intensidad en vivienda, servicios de promoción de la autonomía, etc.).</p>	<p><input type="checkbox"/> El/la profesional referente conoce el círculo de relaciones significativas de la persona (frecuencia y calidad percibida de las relaciones) y se evalúan posibles situaciones de aislamiento y soledad.</p> <p><input type="checkbox"/> Se utiliza esta evaluación para fijar al plan de atención personal, objetivos y apoyos para mejorar el círculo de relaciones y corregir las situaciones de aislamiento.</p> <p><input type="checkbox"/> Se evalúa la satisfacción de la persona con su círculo de relaciones y amistades.</p> <p><input type="checkbox"/> Se promueven medidas de prevención y corrección de la institucionalización, especialmente a los entornos residenciales y a los servicios de estadas diurnas (espacios personales, entornos normalizados, uso de la comunidad, relaciones con personas no proveedoras de servicio...).</p> <p><input type="checkbox"/> Otros (especificar):</p>



#### 4 Registro de valoración de seguimiento

. Este registro sirve para recoger las evidencias que fundamentaran el informe de evaluación de seguimiento por parte del IMAS.

**Clave de puntuación:**

<b>1:</b> no se puede demostrar / graves	<b>2:</b> se puede demostrar con limitaciones	<b>3:</b> se demuestra	<b>4:</b> se demuestra plenamente	<b>5:</b> reconocido como modelo de referencia
--	---	------------------------	-----------------------------------	--

<b>P r i n c i p i o 1: L A P E R S O N A</b>	<b>36 Adaptar el servicio a cada persona</b> Antes de la incorporación al servicio se hacen entrevistas de recogida de opiniones, preferencias y necesidades a la persona y familia, y se tienen en cuenta a la incorporación. Hay un sistema de registro de sugerencias o peticiones de la persona y familia al servicio y se da respuesta a las mismas. Se ponen en funcionamiento medidas que adapten el servicio a las necesidades de cada persona a sus entornos y momento vital (por ejemplo, en la formación o el trabajo, en la vivienda, en procesos de envejecimiento). Estas medidas pueden ser desde adaptaciones físicas como horarias, de tipos de actividades, de grupo de relaciones, personal de apoyo, etc. Se evalúa la percepción de la persona y familia sobre si se tiene en cuenta su opinión al servicio (mediante cuestionarios o otros métodos).	<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)	<b>Punt o</b>
<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)				
<b>Observaciones</b> (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):				



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>



 **Direcció Insular de Persones amb Discapacitat**  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

**Clave de puntuación:**

<b>1:</b> no se puede demostrar / desviaciones graves	<b>2:</b> se puede demostrar con limitaciones	<b>3:</b> se demuestra	<b>4:</b> se demuestra plenamente	<b>5:</b> reconocido como modelo de referencia
---	---	------------------------	-----------------------------------	--

<b>P</b>	<b>r</b>	<b>i</b>	<b>n</b>	<b>c</b>	<b>i</b>	<b>p</b>	<b>i</b>	<b>o</b>	<b>1:</b>	<b>L</b>	<b>A</b>	<b>P</b>	<b>E</b>	<b>R</b>	<b>S</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>A</b>	<b>P</b>	<b>u</b>	<b>n</b>	<b>t</b>	<b>o</b>
<b>37 Un profesional referente</b>																							
La persona (y/o su representación legal) conoce quien es el/la profesional responsable de tutorizar su plan de atención personal. Se hacen reuniones periódicas de seguimiento entre el/a tutor/a y la persona y/o familia (al menos una vez al año). El/a profesional referente es uno de los profesionales que acompaña a la persona (si hay varias) y cumple con la ratio y la calificación exigida en los apartados 10.1 y 10.2 de estos pliegos.																							
<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)												<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)											
<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)																							
<b>Observaciones</b> (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):																							



## Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar / desviaciones graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
--	--	-----------------	----------------------------	---

P r i n c i p i o 1: L A P E R S O N A	Puntos fuertes) (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	Oportunidades de mejora (Sugerencias para aplicar el criterio)	Punt o
<p>39 Un plan de atención personal</p> <p>La persona dispone de un plan de atención personal actualizado (al menos los últimos 12-18 meses) y adecuado a sus necesidades. El plan incluye los temas u objetivos a trabajar, los apoyos individuales o programas de intervención y los datos del último y próximo seguimiento. El plan de atención se basa en una valoración (inicial o de seguimiento) de sus necesidades de apoyo o de intervención teniendo en cuenta sus preferencias y potencialidades. Esta evaluación se hace como mínimo con carácter anual. El plan recoge una visión global de la persona, no parcelada por servicios. Hay un sistema informático para la gestión del plan de atención personal, así como para la coordinación del plan entre los diferentes servicios que recibe la persona y con recursos externos.</p>	<p><b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio).</p>		

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>

 **Direcció Insular de Persones amb Discapacitat**  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

**Clave de puntuación:**

<b>1:</b> no se puede demostrar / graves	<b>2:</b> se puede demostrar con limitaciones	<b>3:</b> se demuestra	<b>4:</b> se demuestra plenamente	<b>5:</b> reconocido como modelo de referencia
--	---	------------------------	-----------------------------------	--

P	39 Flexibilidad para escoger y adaptar	Puntos fuertes (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	Oportunidades de mejora (Sugerencias para aplicar el criterio)	Punt o
<b>Principio 1: LA PERSONA</b>	La persona puede escoger entre diversas opciones de actividades (formativas o laborales, de aprendizaje de autonomía, de ocio y bienestar, etc.), entornos y horarios para adaptar la intervención a sus necesidades. Estas diversas opciones se adecúan al nivel de comunicación y a las necesidades de la persona.			
		<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)		

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>

 **Direcció Insular de Persones amb Discapacitat**  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

**Clave de puntuación:**

<b>1:</b> no se puede demostrar / graves	<b>2:</b> se puede demostrar con limitaciones	<b>3:</b> se demuestra	<b>4:</b> se demuestra plenamente	<b>5:</b> reconocido como modelo de referencia
--	---	------------------------	-----------------------------------	--

<b>P r i n c i p i o 1: L A P E R S O N A</b>	<b>40 Seguimiento de los resultados personales</b> Se hace un balance periódico de los resultados personales conseguidos al momento de actualizar cada plan (al menos los últimos 12-18 meses). Este seguimiento puede constar de la valoración de: resultados conseguidos, nuevas necesidades, aprendizajes o avances terapéuticos, competencias adquiridas, calidad de vida, etc., dependiendo del tipo de servicio y las necesidades y situación vital de cada persona.	<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)	<b>Punt o</b>
		<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)		

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>

 **Direcció Insular de Persones amb Discapacitat**  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

**Clave de puntuación:**

<b>1:</b> no se puede demostrar / graves	<b>2:</b> se puede demostrar con limitaciones	<b>3:</b> se demuestra	<b>4:</b> se demuestra plenamente	<b>5:</b> reconocido como modelo de referencia
--	---	------------------------	-----------------------------------	--

P	41	Puntos fuertes	Oportunidades de mejora	Puntuación
<b>ri</b>	<b>Evaluar satisfacción y promover mejoras</b>	(Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	(Sugerencias para aplicar el criterio)	<b>o</b>
<b>nci</b>	Se evalúa periódicamente (al menos cada 2 años) el grado de satisfacción de la persona incluyendo, como mínimo, los siguientes aspectos: si se tiene en cuenta su opinión, la amabilidad al trato del personal de atención; la disponibilidad de los profesionales y los responsables; las actividades y horarios; la utilidad de los programas y apoyos; los entornos, instalaciones y equipamientos y la satisfacción general con el servicio. Se promueven mejoras al servicio en función de los resultados conseguidos.			
<b>pi</b>		<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)		
<b>o</b>				
<b>1:</b>				
<b>L</b>				
<b>A</b>				
<b>P</b>				
<b>E</b>				
<b>R</b>				
<b>S</b>				
<b>O</b>				
<b>N</b>				
<b>A</b>				

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):

## Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar / desviaciones graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
--	--	-----------------	----------------------------	---

Prioridad	42 Atender al bienestar físico y emocional	Puntos fuertes (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	Oportunidades de mejora (Sugerencias para aplicar el criterio)	Puntaje
2: BLENES TA R	<p>El servicio dispone de información clave sobre la salud de la persona (enfermedades, alergias o intolerancias, tratamientos, perfiles de riesgo, etc.). Se proporcionan a la persona oportunidades para mantener y mejorar su bienestar físico y/o emocional en caso de necesitarlo, bien mediante intervenciones directas o en colaboración con otros recursos. El servicio está preparado para detectar las necesidades de atención psicológica, psiquiátrica o neurológica, y en caso de ser necesario se presta directamente o se da una orientación hacia otros recursos. Se dispone e implanta un protocolo de urgencias. Se da formación a los profesionales directos sobre temas relacionados con la salud de las personas usuarias.</p>			

Observaciones (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):

### Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar / desviaciones graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
--	--	-----------------	----------------------------	---

P	43 Una vida segura y saludable	Puntos fuertes (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	Oportunidades de mejora (Sugerencias para aplicar el criterio)	Punt o
<b>Principio 2: BIENESTAR</b>	El servicio provee entornos seguros y saludables, incluidas las medidas necesarias en la comunidad o a los desplazamientos. Se supervisa que la persona tenga una buena alimentación e higiene, así como que viva en una vivienda con unas condiciones aceptables en materia de seguridad e higiene. Hay una evaluación de riesgos para la seguridad de las personas, y se adoptan las medidas necesarias. La persona puede acceder (con o sin apoyo) a los dispositivos de seguridad (elementos de comunicación, de protección, de emergencias, etc.) que pueda necesitar. Se llevan a cabo programas de vida saludable, especialmente para las personas con perfiles de riesgo (obesidad, hipertensión, procesos degenerativos, conductas complejas, etc.). Se disponen y aplican programas para proteger la salud y seguridad de las personas (formación en salud, protocolos de urgencias, etc.).			
		<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)		

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>

 Direcció Insular de Persones amb Discapacitat  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar / graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
-----------------------------------	--	-----------------	----------------------------	---

<b>P r i n c i p i o 2: B I E N E S T A R</b>	<b>44 Trato cálido y empático</b>  Se tienen en cuenta las competencias personales para el trato a la selección y incorporación del nuevo personal. Los profesionales de atención directa reciben evaluaciones de sus competencias en relación al trato a las personas. El personal recibe formación sobre trato cálido y empático. Se evalúa la calidad percibida del trato de los profesionales y, si es necesario, se promueven mejoras.	<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)	<b>Punt o</b>
		<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)		
<b>Observaciones</b> (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):				



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>

 Direcció Insular de Persones amb Discapacitat  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar / desviaciones graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
--	--	-----------------	----------------------------	---

P r i n c i p i o	45 Apoyos positivos y preventivos	Puntos fuertes (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	Oportunidades de mejora (Sugerencias para aplicar el criterio)	Punt o
<b>2: BIENESTAR</b>	Se hacen intervenciones positivas y de tipo educativo para prevenir conductas perjudiciales para la misma persona o para el entorno. Se llevan a cabo medidas de apoyo conductual positivo y apoyo activo, basadas en el respeto a cada persona, en la participación y en el aprendizaje de habilidades (por ejemplo, habilidades para la propia vida, habilidades de autocontrol, habilidades de comunicación, habilidades sociales, etc.). En caso de necesidades excepcionales de apoyo por motivos conductuales se llevan a cabo programas de apoyo conductual positivo con evidencias de evaluación e intervención multidisciplinaria, pautas de actuación al plan de atención personal, formación al personal directo y supervisión y seguimiento de los resultados.			
		<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)		

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados ...):

### Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar / desviaciones graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
--	--	-----------------	----------------------------	---

P	ri	n	ci	pi	O	2: BI	E	N	E	S	T	A	R	Punt
<b>46 Entornos cálidos y accesibles</b>														<b>Punt</b> <b>o</b>
<p>Los espacios del servicio son confortables. Hay buenas condiciones de iluminación, temperatura y humedad, y sin contaminación acústica. Los elementos de mobiliario y decoración se basan en criterios de funcionalidad, comodidad y seguridad. Los espacios y accesos son accesibles y disponen de adaptaciones para que las personas con dificultades de movilidad, sensoriales y/o cognitivas se puedan orientar, comunicar, desplazar y tener acceso a la información, las actividades y los entornos. Cuando el servicio se presta a la comunidad, se evalúan las posibles barreras físicas o comunicativas y se proveen los apoyos y adaptaciones necesarias.</p>														
<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)						<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)								
<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)														

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultantes ...)



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>

 Direcció Insular de Persones amb Discapacitat  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar / desviaciones graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
--	--	-----------------	----------------------------	---

P r i n c i p i o	47 Anticipar la información	Puntos fuertes (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	Oportunidades de mejora (Sugerencias para aplicar el criterio)	Punt o
<b>2: BIENESTAR</b>	En caso de dificultades de comunicación se facilita información adaptada y por avanzado para que la persona esté conectada con el entorno y pueda anticipar a los acontecimientos y tomar decisiones. Se dispone de momentos y adaptaciones para dar por avanzado información sobre aspectos como: actividades diarias, semanales o mensuales, personal de apoyo, visitas, acontecimientos, responsabilidades sobre tareas, alimentación, clima, noticias del día o la semana, cualquier otro aspecto que pueda ser relevante para que la persona pueda controlar su vida cotidiana, regular sus emociones, tomar decisiones, participar e interactuar con los otros.	<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)		

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...)



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>

 Direcció Insular de Persones amb Discapacitat  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar / desviaciones graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
--	--	-----------------	----------------------------	---

P r i n c i p i o	48 Tratamientos respetuosos y equilibrados	Puntos fuertes ( Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	Oportunidades de mejora (Sugerencias para aplicar el criterio)	Punt o
<b>2: BIENESTAR</b>	La persona y/o su representación legal da consentimiento a las intervenciones médicas y asistenciales. Se garantiza la intimidad en las exploraciones, curas y tratamientos. La información sobre diagnósticos y tratamientos se restringe exclusivamente a los profesionales que lo deban conocer en beneficio de la persona. El personal directo dispone de la suficiente formación y calificación sobre estos aspectos. Se conocen los tratamientos médicos que recibe la persona y se supervisa que estén actualizados (mínimo con seguimientos semestrales en el caso de los psicofármacos). Se valora el equilibrio entre los beneficios y los efectos colaterales. Se hace una coordinación y seguimiento de los tratamientos psiquiátricos, neurológicos y/o psicológicos, juntamente con los profesionales de atención directa y la familia. Se supervisa y da apoyo a las personas para que se administren adecuadamente sus tratamientos y revisiones. Se planifican revisiones (ginecología, odontología, oftalmología, etc.) y si es necesario, se fijan pautas sobre vigilancia, mejora y seguimiento de la salud de la persona en su plan de atención personal. Se evalúan los resultados de mantenimiento o mejora de la salud.	<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)		

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>

 Direcció Insular de Persones amb Discapacitat  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar / desviaciones graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
--	--	-----------------	----------------------------	---

<b>P r i n c i p i o 3: A U T O N O M I A</b>	<b>49 Reforzar capacidades y potencialidades</b>	<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)	<b>Punt o</b>
	La persona recibe una evaluación de sus competencias, capacidades y potencialidades. Fruto de esta evaluación se fijan pautas o programas de mejora y/o mantenimiento de las capacidades, especialmente los períodos de cambio (jóvenes en formación o aprendizaje, personas en proceso de deterioro, etc.). El plan de atención personal tiene en cuenta las competencias clave de la persona y se facilitan actividades que maximicen las capacidades de cada persona.			
		<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)		

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>

 Direcció Insular de Persones amb Discapacitat  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar / desviaciones graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
--	--	-----------------	----------------------------	---

P	ri	nci	pi	o	3:	A	U	T	O	N	O	M	I	A	Punt
<b>50 Programas útiles y evaluación de los resultados</b> Los programas y actividades son útiles y funcionales para la persona, es decir, contemplan situaciones y tareas relacionadas con la vida diaria, la rehabilitación funcional, la formación y ocupación o la promoción de la autonomía, la inclusión y la participación. Se evitan las actividades no normalizadas, excepto si tienen una clara función de aprendizaje y/o terapéutica. Los programas se incluyen en el plan de atención personal. Las actividades formativas y los tratamientos rehabilitadores se planifican y evalúan por personal cualificado (formadores, fisioterapeutas, logopedas, terapeutas ocupacionales o otros). Se hace seguimiento periódico de los resultados conseguidos de cualquier programa que se aplique con una persona y se promueven mejoras a partir de este seguimiento.															
<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)															
<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)															
<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)															

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>

 **Direcció Insular de Persones amb Discapacitat**  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

**Clave de puntuación:**

<b>1:</b> no se puede demostrar / desviaciones graves	<b>2:</b> se puede demostrar con limitaciones	<b>3:</b> se demuestra	<b>4:</b> se demuestra plenamente	<b>5:</b> reconocido como modelo de referencia
---	---	------------------------	-----------------------------------	--

<b>P</b>	<b>51</b>	<b>Que la persona no se pierda oportunidades</b>	<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)	<b>Puntuación</b>
<b>Principio 3: AUTONOMIA</b>		Se implantan medidas más allá del cumplimiento legal en materia de accesibilidad a las actividades, entornos, productos y servicios, para minimizar la pérdida de oportunidades respecto a cualquier persona sin discapacidad. Cuando se precise, se aplican sistemas de comunicación alternativa adecuados a las necesidades de cada persona. Se aplican apoyos y adaptaciones individualizadas en colaboración con los familiares/tutores. Se da periódicamente información y/o formación en accesibilidad universal al personal de atención directa y los familiares, así como apoyo para la obtención de ayudas a la accesibilidad. Se da apoyo para la adaptación de los entornos físicos (lugar de formación y ocupación, vivienda, transporte, etc.) y comunicativos para conseguir que no haya barreras a la participación.			
			<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)		

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>

 Direcció Insular de Persones amb Discapacitat  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar / desviaciones graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
--	--	-----------------	----------------------------	---

<b>P r i n c i p i o 3: A U T O N O M I A</b>	<b>52 Tecnología para apoyos y adaptaciones</b>	<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)	<b>Punt o</b>
	El servicio hace uso de la tecnología (smartphones, tablets, domótica u otras tecnologías) para promover la autonomía de la persona usuaria en aspectos como: información y comunicación, administración del tiempo, actividades de la vida diaria, orientación espacial, movilidad y desplazamientos, administración de los bienes, aprendizaje y formación, trabajo, ocio, cultura y turismo, etc. Se hace formación a las personas y familias sobre el uso de esta tecnología para prevenir y corregir la brecha tecnológica y aprovechar los recursos para promover la máxima autonomía y participación.			
		<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)		

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>

 **Direcció Insular de Persones amb Discapacitat**  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

**Clave de puntuación:**

<b>1:</b> no se puede demostrar/ desviaciones graves	<b>2:</b> se puede demostrar con limitaciones	<b>3:</b> se demuestra	<b>4:</b> se demuestra plenamente	<b>5:</b> reconocido como modelo de referencia
--	---	------------------------	-----------------------------------	--

<b>P</b>	<b>r</b>	<b>i</b>	<b>n</b>	<b>c</b>	<b>i</b>	<b>p</b>	<b>i</b>	<b>o</b>	<b>3:</b>	<b>A</b>	<b>U</b>	<b>T</b>	<b>O</b>	<b>N</b>	<b>O</b>	<b>M</b>	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>Punt o</b>
<b>53 Itinerarios vitales en el trabajo y emancipación</b>																			
<p><b>Ámbito sociolaboral:</b> se planifican e implantan itinerarios de inserción sociolaboral. Se evalúan las competencias personales y profesionales de las personas y se hace una orientación continuada. Se planifican objetivos formativos laborales al plan de atención personal. Se hace un seguimiento periódico del itinerario de cada persona y se planifican mejoras, nuevas oportunidades o el mantenimiento o retirada de los apoyos para favorecer la máxima autonomía.</p> <p>Las personas en programas de trabajo con apoyo están como máximo 3 años en situaciones de búsqueda.</p> <p><b>Ámbito de vivienda:</b> se hacen actividades de formación y sensibilización a las personas y los familiares para promover oportunidades de emancipación de las personas que viven al entorno familiar. Se diseñan itinerarios de vivienda favoreciendo entornos de vida personal y autónoma. Se hacen tareas de sensibilización a los familiares cuando se detecten barreras para sobreprotección o falta de información. Cuando aumenten las necesidades de apoyo se adecuan los apoyos para adaptar el servicio a la persona y prevenir la institucionalización.</p>																			
<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)										<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)									
<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)																			
<b>Observaciones</b> (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):																			

## Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar/desviaciones graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
--	--	-----------------	----------------------------	---

P	54 Apoyo a la gestión de los recursos personales	Puntos fuertes (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	Oportunidades de mejora (Sugerencias para aplicar el criterio)	Puntuación
<b>Principio 3: AUTONOMIA</b>	<p>Se valora y conoce el grado en que la persona administra sus ingresos. Se detectan y tratan adecuadamente los casos de sobreprotección o limitación de la libertad por administrar el dinero. Se proporcionan oportunidades de formación a las personas sobre uso y administración del dinero. La persona recibe apoyos (incluyendo tecnológicos) para administrar sus ingresos y gastos de forma diaria, semanal, mensual o anual. Se da apoyo cuando la persona quiere planificar la adquisición de bienes o servicios. Se detectan y se interviene con apoyos delante las situaciones de riesgo de abuso económico o de bajo control por conductas perjudiciales. En las cuestiones relacionadas con los recursos y pertenencias se vela por los derechos de la persona y, siempre que sea necesario, se da orientación sobre medidas judiciales y de protección.</p>	<p><b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)</p>		
<b>Observaciones</b> (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):				

### Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar/ desviaciones graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
---	--	-----------------	----------------------------	---

P	ri	nci	pi	o	3:	A	U	T	O	N	O	M	I	A	Punt
<p><b>55 Explorar nuevas oportunidades y posibilidades</b></p> <p>Se hace orientación vocacional para que la persona pueda explorar, desarrollarse y llevar a cabo nuevas oportunidades que puedan ser satisfactorias y significativas a su vida. A nivel formativo-laboral, especialmente en las personas jóvenes o en personas adultas con necesidades de recalificación, se hace un acompañamiento a diversos entornos y actividades laborales reales para la orientación y presa de contacto con posibles vocaciones e intereses personales. Se explora y da apoyo al aprendizaje de nuevas habilidades y conocimientos. Se promueven oportunidades de ocio y aprendizaje que sean nuevas para la persona. En las personas mayores, se dan apoyos para mantener viva cada historia vital de vivencias, vínculos de amistad y familiares, entornos y actividades.</p>															
<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)						<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)						<b>Punt</b>			
<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)															

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>

 **Direcció Insular de Persones amb Discapacitat**  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

**Clave de puntuación:**

<b>1:</b> no se puede demostrar / graves	<b>2:</b> se puede demostrar con limitaciones	<b>3:</b> se demuestra	<b>4:</b> se demuestra plenamente	<b>5:</b> reconocido como modelo de referencia
--	---	------------------------	-----------------------------------	--

P	r	i	n	c	i	p	i	o	4:	D	E	R	E	C	H	O	P	u	n	t	o
<b>56 Garantizar la protección de los derechos</b>																					
Hay profesionales o equipos especializados en trabajar la protección de los derechos. Se hacen auditorias de cumplimiento de la Ley de protección de datos.																					
Hay sistemas para prevenir y detectar posibles situaciones de abuso o abandono en el ámbito personal, familiar y del centro o servicio (visitas al hogar familiar, formación, detección de situaciones de vulnerabilidad, sistemas de vigilancia, etc.). Se identifican los entornos o situaciones de riesgo de vulneración de los derechos y se ponen en funcionamiento medidas de control y, si es necesario, con coordinación con otros recursos (por ejemplo, con los servicios sociales municipales). Se hace un seguimiento de las situaciones de riesgo o vulneración de los derechos por parte del comité de ética y la dirección del servicio. En caso de necesidad se acompaña a la persona delante de las instancias y los procesos judiciales.																					
<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)										<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)											
<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)																					
<b>Observaciones</b> (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):																					

## Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar / desviaciones graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
--	--	-----------------	----------------------------	---

P	ri	nci	pi	o	4:	D	E	R	E	C	H	O	S	Punt
<p><b>57 Facilitar el uso efectivo de los derechos</b></p> <p>Conocer los datos de revisión de los certificados de discapacidad y orientar y dar apoyo a la tramitación o, en beneficio de los derechos de la persona, a la posible interposición de recursos ante la posible pérdida del reconocimiento de la discapacidad (&lt;33%) o la pérdida del derecho a pensión (&lt;65%). Orientar y dar apoyo a la persona y familias sobre las ayudas y recursos por la situación de discapacidad (educativos, sanitarios, sociales, económicos, de vivienda o otros). Orientar a la persona y la familia sobre cualquier aspecto relacionado con el uso de sus derechos y la igualdad de oportunidades respecto al resto de ciudadanos. Hacer formación a las personas con discapacidad para que comprendan sus derechos y como ejercerlos, así como sobre las obligaciones y responsabilidades legales. Se prestan los apoyos necesarios para que todas las personas mayores de edad tengan sus ingresos, sea por salario o pensión. Se planifican itinerarios y apoyos sociolaborales para que las personas sin derecho a pensión (&lt;65% discapacidad) accedan a un trabajo antes de los 25 años y puedan tener su propia vivienda antes de los 30 años.</p>														
<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)						<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)						<b>Punt</b> <b>o</b>		
<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)														
<b>Observaciones</b> (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):														

## Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar / desviaciones graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
--	--	-----------------	----------------------------	---

P	58 Uso digno de la imagen	Puntos fuertes (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	Oportunidades de mejora (Sugerencias para aplicar el criterio)	Puntuo
<b>Principio 4: DERECHOS</b>	Se dispone del consentimiento de la persona en caso de hacerse pública su imagen mediante apoyos visuales o impresos. Se hace un tratamiento absolutamente respetuoso de la imagen de las personas, sin mostrarse situaciones que pretendan destacar la discapacidad o la segregación en lugar de la normalización, la igualdad de oportunidades y la inclusión. La imagen de las personas que se edita en material impreso, audiovisual o en internet se centra en actividades normalizadas y entornos reales, con personas de cualquier tipo y condición. En las actividades de participación social o comunitaria se resalta la persona por encima del colectivo y no a la inversa (evitar actividades en grupos numerosos de personas con discapacidad). En ningún caso se utiliza la imagen de la persona con discapacidad para la captación de recursos, ni tampoco se promueven actos benéficos en nombre de la discapacidad.	<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)		
<b>Observaciones</b> (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):				

### Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

<b>1:</b> no se puede demostrar / desviaciones graves	<b>2:</b> se puede demostrar con limitaciones	<b>3:</b> se demuestra	<b>4:</b> se demuestra plenamente	<b>5:</b> reconocido como modelo de referencia
---	---	------------------------	-----------------------------------	--

P	59 Reducir la vulnerabilidad	Puntos fuertes (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	Oportunidades de mejora (Sugerencias para aplicar el criterio)	Punt o
<b>Principio 4: DERECHOS</b>	Se evalúan los factores de vulnerabilidad de cada persona y, si es necesario, se fijan objetivos y apoyos a su plan de atención personal. Se hace formación en derechos, ciudadanía, respeto y autoprotección a las personas con discapacidad en situación de vulnerabilidad para disminuir el riesgo de recibir abusos. En caso de detectarse conductas de riesgo de abusos en una persona usuaria se evalúan y planifican intervenciones de apoyo conductual a su plan de atención personal, con medidas para proteger a las personas, en especial a las más vulnerables. Se identifican los entornos y situaciones de bajo control (baños, espacios privados, momentos de baja supervisión, etc.) y se ponen en funcionamiento medidas de prevención y protección de las personas vulnerables (menores de edad, personas con más necesidades de apoyo y/o con dificultades de comunicación, personas que se exponen a situaciones de riesgo,...). Se dispone de sistemas para detectar las situaciones de vulnerabilidad más allá del servicio, y especialmente a contextos sociales o familiares de riesgo.			
		<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)		

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):

## Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar / desviaciones graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
--	--	-----------------	----------------------------	---

P	ri	nci	pi	o	4:	D	E	R	E	C	H	O	S	Punt
<b>60 Revisar la integridad ética de las actuaciones</b>														
Hay un comité de ética (o similar) en funcionamiento que se reúne con una periodicidad determinada (mínimo 3 veces al año) para revisar las cuestiones del servicio que afecten a la ética profesional y a los derechos de las personas. Los temas a tratar pueden hacer referencia a aspectos como, por ejemplo vulnerabilidad y actuación delante el riesgo de abusos, sexualidad y pareja, conflictos entre la persona y la familia, administración de los bienes, limitación de la capacidad legal, medidas de protección, limitación de los movimientos, vigilancia, etc. Se recogen los acuerdos a los que llega en estas reuniones, se gestionan mejoras a promover y se hace seguimiento. Cuando se traten temas en relación con una persona en concreto, se revisa su plan de atención personal, y si es necesario, se incorporan mejoras.														
<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)						<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)						<b>Punt</b> <b>o</b>		
<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)														
<b>Observaciones</b> (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):														

## Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar/ desviaciones graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
---	--	-----------------	----------------------------	---

P	ri	n	ci	pi	o	4:	D	E	R	E	C	H	O	S	Punt
<b>6.1 Escuchar a las personas</b>															o
Se promueve el funcionamiento de redes de personas con y sin discapacidad para la promoción y defensa de los derechos, como pueden ser los equipos de autogestores, los grupos de ayuda mutua, los grupos focales de recogida de opiniones u otros. Se facilita la participación de las personas usuarias en la planificación de las actividades del servicio mediante propuestas promovidas por las personas con antelación. Se promueve la participación de las personas a los órganos de participación del servicio como pueden ser comités, asambleas o otros. Las propuestas de las personas, especialmente de los equipos para la promoción de los derechos, como los autogestores, se canalizan, comunican e incorporan mediante mejoras que afecten a los servicios, formación a los familiares, información, acompañamiento y formación a otras personas con discapacidad, entre otras.															
<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)															o
<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)															
<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)															o

**Observaciones** ( consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):

## Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar / desviaciones graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
--	--	-----------------	----------------------------	---

P	ri	nci	pi	o	4:	D	E	R	E	C	H	O	Punt		
<p><b>62 Trabajar con toda la comunidad</b></p> <p>Se hacen acciones de sensibilización sobre accesibilidad y derechos (asociaciones, centros educativos, comunidades...); Elaborar y difundir materiales pedagógicos para fomentar la inclusión. Trabajar con valores, especialmente a la infancia. Los actos de sensibilización que se llevan a cabo se centran en promover una imagen positiva y real de participación y normalización. Se explica la discapacidad como una situación derivada de la relación entre la persona y el contexto físico y social que puede producir restricciones a su participación en las actividades y entornos. Se hacen alianzas o acuerdos con miembros de la comunidad por promover los derechos y la ciudadanía. Estas alianzas pueden ser, por ejemplo, acuerdos con centros educativos, sanitarios, servicios jurídicos, servicios culturales, centros deportivos, empresas turísticas, de seguros o cualquier otra que pueda contribuir a mejorar los derechos de las personas.</p>													<p><b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)</p>	<p><b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)</p>	<p><b>Punt</b> <b>o</b></p>
<p><b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)</p>															
<p><b>Observaciones</b> (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):</p>															



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>

 **Direcció Insular de Persones amb Discapacitat**  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

**Clave de puntuación:**

<b>1:</b> no se puede demostrar / desviaciones graves	<b>2:</b> se puede demostrar con limitaciones	<b>3:</b> se demuestra	<b>4:</b> se demuestra plenamente	<b>5:</b> reconocido como modelo de referencia
---	---	------------------------	-----------------------------------	--

P	63 Actividades normalizadas y en la comunidad	Puntos fuertes (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	Oportunidades de mejora (Sugerencias para aplicar el criterio)	Punt o
<b>ri</b>	Apoyos en centros educativos ordinarios. Trabajo con apoyo. Formación dual con empresas. Ocio inclusivo en centros, recursos y actividades de la comunidad. Actividades formativo-laborales abiertas a la ciudadanía. Apoyos a la vida personal dentro del barrio y entorno social propio de la persona. Promover la inclusión y la normalización en cualquier área de la vida y en cualquier tipo de entorno social.			
<b>nci</b>		<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)		
<b>pi</b>				
<b>o</b>				
<b>5:</b>				
<b>I</b>				
<b>N</b>				
<b>C</b>				
<b>L</b>				
<b>U</b>				
<b>S</b>				
<b>Í</b>				
<b>Ó</b>				
<b>N</b>				

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):

## Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1. no se puede demostrar / desviaciones graves	2. se puede demostrar con limitaciones	3. se demuestra	4. se demuestra plenamente	5. reconocido como modelo de referencia
--	--	-----------------	----------------------------	---

P	ri	n	ci	pi	o	5:	I	N	C	L	U	S	I	Ó	N	Punt
<b>64 Facilitar relaciones normalizadas</b>																
Se llevan a cabo acciones para que las personas tengan oportunidades de mantener relaciones normalizadas (en educación, a la formación o trabajo, de amistad o de otros) con otras personas de la comunidad (más allá de los compañeros de servicio, los proveedores de apoyo o los familiares). Relaciones de proveedor-cliente directos entre personas con y sin discapacidad. Actividades abiertas en las que se formen, trabajen, conviven e interactúan personas con y sin discapacidad, de manera indiferenciada. Voluntariado de las personas con discapacidad a centros sociales (por ejemplo, casales de barrio, llars de gent gran, etc.). Campamentos o escuelas de verano para personas con y sin discapacidad.																
<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)																
<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio).																
<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)																
<b>Punt o</b>																

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>

 Direcció Insular de Persones amb Discapacitat  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar / graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
-----------------------------------	--	-----------------	----------------------------	---

<b>P r i n c i p i o 5: I N C L U S I Ó N</b>	<b>65 Gestionar redes comunitarias de apoyo</b> El servicio trabaja con personas del entorno de cada persona usuaria (vecinos, compañeros de trabajo, maestros de escuela, otros alumnos, comercios...) Para que estos puedan prestar los apoyos de forma natural y adecuada a las necesidades. Se buscan agentes clave que puedan ser referentes de apoyo al entorno de la persona.	<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)	<b>Punt o</b>
		<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)		
<b>Observaciones</b> (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):				

C/ General Riera, 67 – 07010 – Palma de Mallorca Teléfono: 971-763325 – FAX: 971-761669  
59



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>

 **Direcció Insular de Persones amb Discapacitat**  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

**Clave de puntuación:**

<b>1:</b> no se puede demostrar / graves	<b>2:</b> se puede demostrar con limitaciones	<b>3:</b> se demuestra	<b>4:</b> se demuestra plenamente	<b>5:</b> reconocido como modelo de referencia
--	---	------------------------	-----------------------------------	--

<b>P r i n c i p i o 5: I N C L U S I Ó N</b>	<b>66 Uso de los recursos ordinarios</b>	<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)	<b>Punt o</b>
	Se lleva a cabo una coordinación con los recursos clave de la comunidad (reuniones con recursos educativos, sanitarios, culturales o de ocio) para favorecer su uso por parte de las personas con discapacidad. Esta coordinación se hace tanto en centros de referencia como por barrios, y se centra tanto en aspectos generales como para el seguimiento de las necesidades de cada persona.	<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)		
<b>Observaciones</b> (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):				

C/ General Riera, 67 – 07010 – Palma de Mallorca Teléfono: 971-763325 – FAX: 971-761669  
60



<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>

 **Direcció Insular de Persones amb Discapacitat**  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

**Clave de puntuación:**

<b>1:</b> no se puede demostrar / desviaciones graves	<b>2:</b> se puede demostrar con limitaciones	<b>3:</b> se demuestra	<b>4:</b> se demuestra plenamente	<b>5:</b> reconocido como modelo de referencia
---	---	------------------------	-----------------------------------	--

<b>P</b>	<b>ri</b>	<b>n</b>	<b>ci</b>	<b>pi</b>	<b>o</b>	<b>5:</b>	<b>I</b>	<b>N</b>	<b>C</b>	<b>L</b>	<b>U</b>	<b>S</b>	<b>I</b>	<b>O</b>	<b>N</b>
<b>67 Participación y ciudadanía</b>															
Con independencia de que el servicio se pueda prestar principalmente desde un centro, se explora con la persona su entorno físico y social para conocer su grado de participación y uso de los recursos así como las barreras existentes. Se planifican adaptaciones y apoyos para superar las barreras y aumentar la participación, teniendo en cuenta los intereses de la persona (por ej. acontecimientos culturales, casales de barrio, clubs deportivos, asociaciones o cualquier otro). Se valoran las necesidades de apoyo al entorno de la persona y las posibilidades de transferir estos apoyos a las personas del entorno. Se proporciona entrenamiento en el uso del transporte y autonomía para moverse. Se participa en acontecimientos sin hacer visible la discapacidad (Por ej., que en muestras artísticas no se identifique que creación debe estar hecha para una persona con discapacidad). Se favorece la participación en actividades dirigidas a la ciudadanía en general. Con independencia de que el servicio se pueda prestar principalmente desde un centro, se explora con la persona su entorno físico y social para conocer su grado de participación y uso de los recursos así como las barreras existentes.															
<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)						<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)						<b>Punt o</b>			
<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)															

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):

<https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2021/171/1101861>

Direcció Insular de Persones amb Discapacitat  
Departament de Benestar i Drets Socials  
Consell de Mallorca

Seguiment dels serveis de la Xarxa Pública de serveis socials per a persones amb discapacitat de Mallorca, concertats amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

### Registro de valoración de seguimiento

Clave de puntuación:

1: no se puede demostrar/ graves	2: se puede demostrar con limitaciones	3: se demuestra	4: se demuestra plenamente	5: reconocido como modelo de referencia
----------------------------------	--	-----------------	----------------------------	---

<b>P r i n c i p i o 5: I N C L U S I Ó N</b>	<b>68 Tecnología para la inclusión</b>	<b>Puntos fuertes</b> (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	<b>Oportunidades de mejora</b> (Sugerencias para aplicar el criterio)	<b>Punt o</b>
	Se da información y formación sobre el uso de redes sociales. Se supervisa y hace seguimiento del uso adecuado de redes sociales, especialmente delante de posibles situaciones de vulnerabilidad. Se hace sensibilización a los familiares sobre este tipo de tecnología como herramienta de inclusión. Se incluye el uso de las redes sociales (whatsapp, blogs, etc.) como herramienta de comunicación y prestación de apoyos. Blogs educativos y de servicio.			
		<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)		

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):

### Registro de valoración de seguimiento

<b>Clave de puntuación:</b>	<b>1:</b> no se puede demostrar / desviaciones graves	<b>2:</b> se puede demostrar con limitaciones	<b>3:</b> se demuestra	<b>4:</b> se demuestra plenamente	<b>5:</b> reconocido como modelo de referencia
-----------------------------	---	---	------------------------	-----------------------------------	--

P	Puntos fuertes (Evidencias a destacar en el servicio respecto al criterio)	Oportunidades de mejora (Sugerencias para aplicar el criterio)	Punt o
<b>69</b>	<b>Ninguna persona aislada o institucionalizada</b>  El/la profesional referente conoce el círculo social de la persona usuaria fuera de servicio y identifica los vínculos significativos (amistades, pareja, familia). Se evalúan las posibles situaciones de aislamiento social (incluido en el domicilio familiar) para prevenirlo e intervenir si fuese necesario. En caso de aislamiento o de que la persona manifieste su interés en ampliar o mejorar sus vínculos, se incluyen objetivos y apoyos al plan de atención personal. Se evalúa la satisfacción de la persona con este aspecto de su vida y se promueven mejoras. Se desarrollan medidas para prevenir y corregir la institucionalización mediante entornos más personales, normalizados y comunitarios, con el apoyo que se requiera (modalidades de alta intensidad en vivienda, servicios de promoción de la autonomía, etc.).		
	<b>Desviaciones</b> (evidencias de posibles incumplimientos del criterio)		

**Observaciones** (consideraciones a hacer sobre la evaluación, por ej.: momento, lugar, actividades, profesionales consultados...):