



Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

CONSEJERÍA DE FAMILIAS Y ASUNTOS SOCIALES

8686

Resolución de la consejera de Familias y Asuntos Sociales por la cual se establece la convocatoria de acción concertada del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la isla de Ibiza con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio

Hechos

1. En fecha 29 de julio de 2024, el director general de Atención a la Dependencia emitió un informe justificativo relativo a la convocatoria de acción concertada del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la isla de Ibiza con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio.

2. En fecha 29 de julio de 2024, la consejera de Familias y Asuntos Sociales ordenó el inicio del procedimiento para llevar a cabo la convocatoria de acción concertada del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la isla de Ibiza con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio.

Fundamentos de derecho

1. La Ley 1/2019, de 31 de enero, del Gobierno de las Illes Balears.
2. La Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la comunidad autónoma de las Illes Balears.
3. La Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears.
4. La Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
5. El Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el cual se establecen los principios generales a los cuales se tienen que someter los conciertos sociales.
6. Decreto 32/2023, de 26 de mayo por el cual se aprueba la Cartera básica de servicios sociales de las Illes Balears 2023-2027, se establecen principios generales para las carteras insulares y locales y se modifican varias normativas del ámbito social.
7. El Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas grandes y a personas con discapacidades, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter suprainisular para estos sectores de población.
8. El Decreto 83/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios generales del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, la intensidad de protección de los servicios y el régimen de compatibilidad de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en el ámbito de la comunidad autónoma de las Illes Balears, y se crea la Red Pública de Atención a la Dependencia de las Illes Balears, modificado por el Decreto 5/2016.
9. El Decreto 8/2023, de 10 de julio, de la presidenta de las Illes Balears, por el cual se determina la composición del Gobierno y se establece la estructura de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
10. El Decreto 12/2023, de 10 de julio, de la presidenta de las Illes Balears, por el cual se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, modificado, entre otros, por el Decreto 16/2023, de 20 de julio, y por el Decreto 5/2024, de 29 de mayo.
11. El Acuerdo del Consejo de Gobierno de 22 de marzo de 2024 por el cual se aprueba la previsión de las prestaciones y los servicios que se tienen que concertar durante el año 2024 y se declaran los servicios de interés económico general (BOIB n.º 40, de 23 de marzo) prevé en el punto 6.4 el servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia.

Por todo esto, dicto la siguiente

**RESOLUCIÓN**

1. Establecer el procedimiento de tramitación de la convocatoria de acción concertada del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la isla de Ibiza, con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio, de acuerdo con el anexo.
2. Aplicar el procedimiento ordinario de convocatoria de acción concertada que prevén la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social de la comunidad autónoma de las Illes Balears, y el Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el cual se establecen los principios generales a los cuales se tienen que someter los conciertos sociales.
3. Aprobar el Pliego general de condiciones técnicas para la concertación de horas de servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia con entidades de iniciativa privada, que se puede consultar en la sede de la Dirección General de Atención a la Dependencia y en la página web <https://www.caib.es/webgoib/es/>.
4. Publicar esta Resolución en el Boletín Oficial de las Illes Balears.

Interposición de recursos

Contra esta Resolución, que agota la vía administrativa, se puede interponer un recurso potestativo de reposición ante la Consejería de Familias y Asuntos Sociales en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la publicación, de acuerdo con el artículo 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y el artículo 57 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

También se puede interponer un recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo contencioso administrativo del Tribunal Superior de Justicia de las Illes Balears en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la publicación, de acuerdo con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

Palma, 29 de agosto de 2024

La consejera de Familias y Asuntos Sociales

Catalina Cirer Adrover

ANEXO**Convocatoria de acción concertada del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la isla de Ibiza con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio para los años 2024-2025****1. Objeto y ámbito de aplicación**

1.1. Se establece el procedimiento relativo en la convocatoria de acción concertada del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la isla de Ibiza con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio, y se dicta al amparo de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la comunidad autónoma de las Illes Balears, y del Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el cual se establecen los principios generales a los cuales se tienen que someter los conciertos sociales.

1.2. Se sujetan a este procedimiento la concertación de 33.000 horas del servicio de ayuda a domicilio (2.750 horas mensuales durante un periodo inicial de doce meses). Este servicio se presta en el domicilio de las personas con carencia de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemáticas familiares especiales que les impiden llevar a cabo de manera autónoma las tareas habituales de la vida cotidiana. Mediante personal cualificado y supervisado, se proporciona a estas personas y a su entorno un conjunto de actuaciones preventivas, asistenciales, educativas, rehabilitadoras, de apoyo psicosocial, doméstico y de atención, a fin de que mantengan la autonomía personal, la calidad de vida y la relación con el entorno próximo. Este servicio está recogido en el punto 6.4. del anexo Decreto 32/2023, de 26 de mayo por el cual se aprueba la Cartera básica de servicios sociales de las Illes Balears 2023-2027, se establecen principios generales para las carteras insulares y locales y se modifican varias normativas del ámbito social.

1.3. De acuerdo con el artículo 3.h) de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, también es objeto del concierto lograr el objetivo de igualdad de género y de innovación en la gestión de las entidades y los servicios públicos.





2. Órgano instructor

El órgano instructor del procedimiento es la Dirección General de Atención a la Dependencia.

3. Plazo y forma de presentación de solicitudes

3.1. El plazo para presentar las solicitudes es de diez días hábiles a contar a partir del día siguiente a la publicación de esta convocatoria en el Boletín Oficial de las Illes Balears.

3.2. Las personas interesadas presentarán las solicitudes de forma electrónica mediante el Registro Electrónico Común (REC). Se ha de adjuntar la solicitud específica del procedimiento, firmada electrónicamente, que estará disponible en la Sede Electrónica de esta Administración. En caso de presentarla de manera presencial, la Administración, conforme a aquello que establece el artículo 68.4 de la Ley 39/2015, se les requerirá para que realicen la presentación telemática de las solicitudes.

4. Requisitos de las entidades

4.1. Las entidades tienen que tener acreditado por la administración competente el servicio de ayuda a domicilio.

4.2. Las entidades tienen que tener una experiencia de, como mínimo, 2 años en el servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia.

4.3. las entidades tienen que acreditar la solvencia financiera y técnica de acuerdo con los criterios que se establecen en las letras d) y e) del punto 5.1 y el punto 5.2 de esta Resolución.

4.4. Asimismo, las entidades tienen que cumplir los requisitos mínimos que se establecen en el despliegue del título VII de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, así como los requisitos que fija el artículo 4 del Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el cual se establecen los principios generales a los cuales se tienen que someter los conciertos sociales, y los requisitos que fija el artículo 5 de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la comunidad autónoma de las Illes Balears.

4.5. El servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia está declarado de interés económico general en el anexo 2 del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 22 de marzo de 2024 por el cual se aprueba la previsión de las prestaciones y los servicios que se tienen que concertar durante el año 2024 y se declaran los servicios de interés económico general (BOIB n.º 40, de 23 de marzo).

Por lo tanto, en este procedimiento pueden subscribir acuerdos de acción concertada, además de las entidades del tercer sector de acción social que presten el servicio objeto del concierto y lo soliciten, todas las personas físicas o jurídicas de carácter privado, con ánimo de lucro o sin, sea cual sea la forma jurídica que adopten, que presten los servicios objeto del concierto y lo soliciten expresamente en los plazos y la forma que se determinen.

5. Documentación que se tiene que presentar

5.1. Las entidades interesadas que cumplan los requisitos que establece el punto 4 de esta convocatoria tienen que formular una solicitud, de acuerdo con el modelo confeccionado por la Consejería de Familias y Asuntos Sociales, que tiene que firmar la persona representante legal de la entidad. Este modelo de solicitud se encuentra disponible en el web <https://www.caib.es/webgoib/es/> e incluye los siguientes puntos:

- a) Número de horas que ofrezcan para concertar con la Administración.
- b) Declaración responsable firmada por la persona responsable de la entidad en la cual se tiene que hacer constar la experiencia de como mínimo 2 años en la prestación del servicio de ayuda a domicilio. En esta declaración responsable se tienen que hacer constar los años de prestación del servicio a administraciones públicas mediante la fórmula de la concertación social / subvención/ contrato o convenio con indicación del municipio o municipios en los cuales se ha prestado el servicio. Únicamente se admitirá la experiencia a partir de la fecha de acreditación del servicio. Se tendrá que especificar el territorio en el cual se ha prestado el servicio.
- c) Declaración responsable de que la entidad no está afectada por ninguna prohibición de contratar con la Administración en virtud de sanción administrativa firme, de conformidad con la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, general de subvenciones, la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria y el artículo 71 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público; así como de no incurrir en la prohibición que establece el artículo 11 de la Ley 11/2016, de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres, y de no haber sido sancionada por resolución firme en los últimos cuatro años por la comisión de infracciones graves o muy graves en materia de relaciones laborales, ocupación, empresas usuarias de empresas de trabajo temporal, seguridad social, emigración, movimientos migratorios y trabajo de extranjeros.
- d) Declaración responsable de los medios personales y materiales destinados a la realización del servicio objeto de concertación (solvencia técnica).
- e) Declaración responsable relativa a la solvencia económica acompañada del documento que señala el punto 5.2 de esta





convocatoria.

f) Declaración responsable de que el servicio cumple la normativa general o específica aplicable, tanto por la naturaleza jurídica de la entidad como por el tipo de servicio objeto de concertación.

5.2. A la solicitud se tendrá que adjuntar la acreditación de solvencia financiera mediante la aportación de las últimas cuentas anuales que la entidad esté obligada por la normativa contable aplicable a tener cerradas, presentadas en el registro correspondiente.

5.3. El personal técnico del Servicio de Centros y Programas de la Dirección General de Atención a la Dependencia comprobará de oficio que las entidades solicitantes tienen el servicio acreditado, que pertenecen al tercer sector, así como que están al corriente de las obligaciones tributarias y de la Seguridad Social.

5.4. La presentación de la solicitud supone que la entidad autoriza a la Dirección General de Atención a la Dependencia para que pueda pedir a otras administraciones cualquier documentación, los datos y los informes que se consideren necesarios para tramitar el expediente.

6. Tramitación del procedimiento de concertación

6.1. Los servicios técnicos de la Dirección General de Atención a la Dependencia examinarán las solicitudes y la documentación adjunta para que el órgano instructor pueda determinar si cumplen los requisitos que establece la convocatoria.

6.2. El órgano instructor, una vez revisadas las solicitudes y la documentación adjunta exigida en el punto 5 de esta convocatoria, tiene que hacer los requerimientos necesarios a las entidades cuyas solicitudes no incluyan la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos, para que, en el plazo de diez días hábiles, enmienden el defecto o aporten la documentación que falta, con la indicación de que, si no lo hacen, se considerará que desisten en su solicitud, con la resolución previa que se ha de dictar en los términos que dispone el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

6.3. Una vez subsanadas las solicitudes, se ha de comprobar si la cantidad y la oferta que contienen se ajustan al importe y la demanda de la Administración pública. Así, si el importe presupuestado resulta suficiente para atender todas las solicitudes en los términos presentados, el órgano competente (la Consejería de Familias y Asuntos Sociales) otorgará el concierto directamente a cada entidad solicitante en estos términos.

6.4. En el supuesto de que no haya la disponibilidad presupuestaria suficiente para atender toda la oferta para el servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia, el órgano instructor aplicará los criterios de preferencia que prevé el punto séptimo de esta convocatoria.

6.5. En caso de que la propuesta del órgano instructor sea parcialmente o totalmente denegatoria, la entidad interesada dispondrá de un plazo de diez días, desde el día siguiente a la notificación de la propuesta, para alegar lo que considere conveniente en el ejercicio de su derecho.

6.6. El órgano instructor elaborará la propuesta definitiva de los conciertos solicitados y la elevará a la consejera de Familias y Asuntos Sociales para la resolución correspondiente. Esta resolución se notificará a las personas interesadas.

6.7. Este procedimiento de concertación se resolverá en el plazo de tres meses a partir del día siguiente a la entrada de la solicitud en el registro correspondiente. Si en el plazo indicado no se ha dictado resolución expresa, se entenderá que la solicitud ha sido desestimada.

7. Ofertas de las entidades y criterios de preferencia

7.1. En el supuesto de que no haya la disponibilidad presupuestaria suficiente para atender toda la oferta para el servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia, el órgano instructor dará cumplimiento a lo previsto en el artículo 6.3 de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la comunidad autónoma de las Illes Balears, para lo cual, a la hora de asignar las horas objeto de concierto se aplicarán los criterios siguientes:

- El arraigo de la persona en el entorno de atención y las condiciones de atención que demanda.
- La implantación en la localidad en la cual se preste el servicio.
- La libre elección y la lista de espera de acceso a los servicios

7.2. Dado que se trata de un servicio declarado de interés económico general en el cual pueden participar entidades privadas con ánimo de lucro, siempre que existen análogas condiciones de eficacia, calidad y costes, así como de eficiencia presupuestaria, para formalizar los acuerdos de acción concertada tienen preferencia las entidades del tercer sector de acción social.

8. Formalización de los conciertos

8.1. Los conciertos que se establecen al amparo de esta convocatoria se formalizarán mediante un documento administrativo denominado acuerdo de acción concertada, en el que se haga constar el contenido mínimo previsto en el artículo 8 de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre,



así como las características concretas del servicio de ayuda a domicilio y otras circunstancias derivadas de la Ley 4/2009, de 5 de junio, de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de los decretos de desarrollo y aplicación de estas leyes, y del Pliego general de condiciones técnicas del concierto. También se tiene que incluir expresamente el compromiso de las partes en relación con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, y la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

8.2. Los acuerdos de acción concertada se publicarán en el Boletín Oficial de las Illes Balears y en el portal de transparencia de conformidad con lo que establecen la letra f) del artículo 3 y el apartado g) del artículo 3 de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre.

8.3. El régimen de concierto se iniciará a partir de día 1 de octubre de 2024, o a partir de su formalización, si la fecha fuera posterior.

9. Número de horas concertadas y distribución territorial

9.1. El número de horas de servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia de esta convocatoria de acción concertada es de 33.000 horas (2.750 horas mensuales) en cuanto al periodo comprendido entre día 1 de octubre de 2024 a día 30 de septiembre de 2025.

9.2. Estas horas mensuales de servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia, se distribuirán entre los municipios de Ibiza de acuerdo con los criterios fijados por la Dirección General de Atención a la Dependencia.

10. Vigencia del concierto

10.1. La vigencia de esta acción concertada del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la isla de Ibiza con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio se iniciará el 1 de octubre de 2024, o en la fecha de formalización del concierto si es posterior, y finalizará el 30 de septiembre de 2025.

10.2. De acuerdo con el artículo 21 del Decreto 48/2017, de 27 de octubre, este concierto se podrá renovar, como máximo, por el mismo periodo que el concierto inicial.

11. Presupuesto y precio máximo del servicio

11.1. La cuantía máxima prevista para esta convocatoria de acción concertada es de 863.280,00 € (ocho cientos sesenta y tres mil doscientos ochenta euros). En todo caso, este valor estimado tiene carácter orientativo y no vinculante.

11.2. Este importe se indica únicamente a efectos de publicidad y no supone ningún compromiso de gasto. Por ello, no consta ninguna consignación presupuestaria, que se tiene que acreditar en el momento en que se materialice el servicio concertado.

11.3. El precio de referencia por hora aplicable es de 25,15 €/hora (sin IVA) y 26,16 €/hora (con el IVA incluido), tanto para las horas de atención personal como para las horas de atención de las necesidades domésticas o del hogar.

12. Comité Técnico de Asesoramiento

12.1. El Comité Técnico de Asesoramiento estará integrado por los miembros siguientes:

a) Presidente o presidenta: el jefe o la jefa del Servicio de Centros y Programas.

Presidenta suplente: la jefa del Departamento de la Dirección General de Atención a la Dependencia.

b) Vocales:

- La jefa del Servicio Jurídico de la Consejería de Familias y Asuntos Sociales o la persona en quien delegue.
- La jefa de la Unidad de Gestión Económica de la Consejería de Familias y Asuntos Sociales o la persona en quien delegue.
- Tres técnicos o técnicas de la Dirección General de Atención a la Dependencia, nombrados por el director general de Atención a la Dependencia.

c) Secretario o secretaria: uno de los tres técnicos o técnicas vocales de la Dirección General designado por el presidente o presidenta.

12.2. El Comité Técnico de Asesoramiento tiene, entre otras funciones, la de informar el órgano instructor en relación con el procedimiento de concertación y sobre las condiciones específicas que hagan referencia al servicio objeto del concierto, como también informar preceptivamente sobre la modificación prevista en el artículo 24 del Decreto 48/2017, de 27 de octubre. Además, puede hacer propuestas de mejora relativas a las condiciones de aplicación de los criterios de preferencia y a las condiciones de ejecución del concierto.

12.3. El Comité Técnico de Asesoramiento queda válidamente constituido con la asistencia, como mínimo, de los miembros siguientes: el



presidente o presidenta (o la presidenta suplente), el secretario o secretaria y tres vocales.

13. Condiciones técnicas de ejecución

13.1. Las condiciones técnicas de ejecución se ajustarán al Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas grandes y personas con discapacidades, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter suprainular para estos sectores de población:

- Definición: el servicio de ayuda a domicilio está constituido por el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas dependientes, con el fin de atender las necesidades básicas de la vida diaria e incrementar la autonomía, con la posibilidad de permanecer en el domicilio.
- Población destinataria: se dirigen a personas en situación de dependencia, es decir, que no tienen un grado de autonomía suficiente para llevar a cabo las actividades de la vida diaria, que necesitan una atención y una supervisión constantes por sus circunstancias sociales y familiares.
- Equipaciones/equipos profesionales: según el que dispone el artículo 17 del Decreto 86/2010, de 25 de junio, en lo referente a las condiciones comunes a todos los servicios.
- Ratios y perfiles profesionales: los que establecen el Decreto 86/2010, de 25 de junio, en lo referente a las condiciones específicas de los servicios de ayuda a domicilio.
- Estándares de calidad: de acuerdo con los artículos 14 y 15 del capítulo II del Decreto 86/2010, de 25 de junio, sobre los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios.

13.2. El Pliego general de condiciones técnicas detalla los aspectos recogidos en el artículo 8 del 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.

13.3. Las aplicaciones informáticas de la Dirección General de Atención a la Dependencia son las únicas válidas para gestionar las horas de servicio de ayuda a domicilio concertadas y para cualquier uso aplicable que se derive de la ejecución de este concierto.

13. Seguimiento

13.1. El seguimiento periódico de la situación de cada persona que tenga asignadas horas de servicio de ayuda a domicilio corresponde al trabajador o trabajadora social firmante del programa individual de atención (PIA) que haya dado lugar a la prestación de este servicio, por lo cual puede pedir los informes pertinentes al equipo técnico del servicio de ayuda a domicilio.

13.2. De acuerdo con el artículo 19.2 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, los técnicos de los servicios de ayuda a domicilio son los responsables de la coordinación de los casos atendidos.

13.3. Los técnicos del Servicio de Centros y Programas pueden hacer visitas de comprobación del funcionamiento del servicio y requerir documentación cuando lo consideren necesario.

13.4. La entidad prestadora del servicio concertado tiene que facilitar las actuaciones de seguimiento y comprobación que lleve a cabo la Dirección General de Atención a la Dependencia.

13.5. Así mismo, la entidad prestadora del servicio concertado tiene que facilitar toda la información que le requieran el órgano instructor, la Intervención General de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, la Sindicatura de Cuentas u otros órganos de control externo.

14. Obligaciones de las entidades concertadas

14.1. El acuerdo de acción concertada obliga a las entidades prestadoras del servicio concertado a prestar los servicios del concierto a los usuarios sin ningún coste añadido a la participación económica que se determine por resolución de la consejera.

14.2. Mediante el acuerdo de acción concertada, la entidad de iniciativa privada titular del servicio se obliga a cumplir el Pliego general de condiciones técnicas y las normas establecidas en el título VII de la Ley 4/2009, de 11 de junio, en el capítulo Y de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, y en los decretos de despliegue y de aplicación correspondientes.

14.3. Las entidades prestadoras del servicio concertado se obligan a tener en funcionamiento el número total de horas objeto del concierto y a mantener la autorización y acreditación durante el periodo de vigencia.

14.4. Las entidades prestadoras del servicio concertado se obligan a atender los usuarios que hayan solicitado el acceso al servicio y tengan asignados horas de ayuda a domicilio por parte de la Dirección General de Atención a la Dependencia.

14.5. Las entidades prestadoras del servicio concertado tienen que facilitar a la Dirección General de Atención a la Dependencia la relación



de los usuarios que reciben horas de ayuda a domicilio cada mes y las comunicaciones de altas o bajas de estos usuarios.

14.6. Las entidades prestadoras del servicio concertado se tienen que hacer cargo del personal laboral adscrito al servicio concertado, de sus retribuciones y de las obligaciones en materia de seguridad social, el cual, al extinguirse el concierto, no se puede consolidar, en ningún caso, como personal de la administración que concierta el servicio.

14.7. Las entidades prestadoras del servicio concertado tienen que indemnizar a los afectados por los daños y perjuicios que causen, por sí mismas o por terceros, como consecuencia de la ejecución del concierto social.

14.8. La percepción indebida de cantidades por parte de las entidades prestadoras del servicio concertado supone la obligación de reintegro de estas cantidades, con la tramitación previa del procedimiento que corresponda.

14.9. Las entidades prestadoras del servicio concertado quedan sujetos al control de carácter financiero y a las funciones inspectoras y sancionadoras de las administraciones competentes en la materia.

14.10. Las entidades prestadoras del servicio concertado tienen que comunicar la prestación de servicios complementarios y asumir toda la responsabilidad de la ejecución de estos servicios.

14.11. Las entidades prestadoras del servicio concertado tienen que comunicar cualquier incidencia que suponga una modificación o alteración respecto al Pliego general de condiciones técnicas pactado con la Administración.

14.12. Las entidades prestadoras del servicio concertado se comprometen a hacer uso de las aplicaciones informáticas y de gestión de la Dirección General de Atención a la Dependencia.

15. Penalidades

15.1. Las entidades prestadoras del servicio concertado se tienen que responsabilizar que los servicios objeto de concierto se presten en el plazo previsto, al lugar acordado y de acuerdo con las características y los requisitos que establece esta convocatoria. Quedan exentas de esta responsabilidad en los casos en que no haya estado posible llevar a cabo el servicio por causas de fuerza mayor que se puedan justificar.

15.2. Se entenderá que hay un incumplimiento grave de las entidades prestadoras del servicio concertado cuando no cumplan cualquier de las condiciones de ejecución de carácter obligatorio que establece el Pliego general de condiciones técnicas, así como las obligaciones que establece el punto 14 de esta convocatoria. Se considera incumplimiento leve cuando no cumplan cualquier de las restantes condiciones de ejecución del concierto.

15.3. La realización de tres o más incumplimientos leves supone una penalización que puede llegar hasta el 2% del presupuesto total del concierto. A partir de la realización de un incumplimiento grave, el órgano instructor puede optar para imponer una penalización que puede llegar hasta el 10% del presupuesto total del concierto o bien resolverlo.

16. Criterios de acceso de los usuarios y lista de espera

Los criterios de acceso de los usuarios en las horas del servicio de ayuda a domicilio y la gestión de la lista de espera se regulan en el Decreto 83/2010, de 25 de junio. También se debe tener en cuenta el Decreto 63/2017, de 22 de diciembre, de principios generales de los procedimientos de acceso a los servicios de la Red Pública de Atención a la Dependencia para gente mayor en situación de dependencia.

17. Publicidad

17.1. Las entidades de iniciativa privada acogidas al régimen de concierto social, junto con su denominación, harán constar en la documentación, en todas las comunicaciones (informes, hojas, documentos, trípticos de difusión, mensajes electrónicos, webs, inserciones en prensa, artículos a diarios y a revistas especializadas) y en la publicidad la condición de entidad perteneciente a la Red Pública de Atención a la Dependencia, según las indicaciones del Manual de identidad corporativa que los facilitará la Administración, siempre con el visto bueno de la Consejería de Familias y Asuntos Sociales.

17.2. Las entidades de iniciativa privada acogidas al régimen de concierto social facilitarán a su personal un logotipo, que los proporcionará la Consejería de Familias y Asuntos Sociales con la indicación "Servicio de ayuda a domicilio concertado con el Gobierno de las Illes Balears". Así mismo, se hará referencia a esta circunstancia en las comunicaciones y en las relaciones que establezcan por escrito con las personas usuarias del servicio concertado.

18. Prerrogativas de la Administración

18.1. El órgano instructor del procedimiento de concertación tiene la prerrogativa de interpretarlo y resolver las dudas que surjan durante el cumplimiento.



18.2. El órgano resolutorio puede modificar el procedimiento por razones de interés público, acordar la resolución y determinar los efectos.

18.3. Los acuerdos que adopte el órgano resolutorio a partir de las prerrogativas mencionadas ponen fin a la vía administrativa y son inmediatamente ejecutivos.

19. Modificación del concierto

19.1. Se podrán modificar los aspectos técnicos previstos en estos pliegos así como el precio del servicio de acuerdo con el procedimiento y los límites previstos en el artículo 24 del Decreto 48/2017, de 27 de octubre, y respetando el contenido del resto de normativa que resulte de aplicación, en cuanto al contenido y las condiciones de este servicio.

19.2. En el supuesto de que haya lista de espera, resultará de aplicación a este concierto lo que dispone el apartado tercero del artículo 23 del Decreto 48/2017, de 27 de octubre, en cuanto a la posibilidad de incrementar el crédito autorizado mediante un expediente de ajuste contable, siempre que haya crédito adecuado y suficiente y que la entidad disponga de plazas acreditadas.

20. Causas de extinción

Son causas de extinción de los acuerdos de acción concertada las que establece el artículo 9 de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la comunidad autónoma de las Illes Balears.

21. Jurisdicción competente

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

