



## Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

### ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA CONSEJERÍA DE FAMILIAS Y ASUNTOS SOCIALES

**12202**

*Acuerdo de acción concertada entre la Consejería de Familias y Asuntos Sociales y la entidad Trabajadoras Sociales de la Parte Foránea, Sociedad Cooperativa, en relación con el servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la Mancomunidad Pla de Mallorca con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio*

#### Reunidos

De una parte, Catalina Cirer Adrover, consejera de Familias y Asuntos Sociales del Gobierno de las Illes Balears en virtud del Decreto 9/2023, de 10 de julio, de la presidenta de las Illes Balears, por el cual se dispone el nombramiento de los miembros del Gobierno de las Illes Balears (BOIB n.º 94, de 10 de julio de 2023), en representación de la Consejería de Familias y Asuntos Sociales, con NIF S-071100-H, en uso de las atribuciones que le confiere la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (BOIB n.º 44, de 3 de abril).

Y de la otra, Miquel Cano Perelló, con DNI 43\*\*\*\*85H, en representación, en calidad de apoderado, de la entidad Trabajadoras Sociales de la Parte Foránea Sociedad Cooperativa, con sede social en Ariany y con NIF F07629793.

#### Exponen

1. Que el artículo 30.15 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, en la redacción dada por la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, de reforma del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, establece como competencias exclusivas de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, entre otros, la acción y el bienestar social, las políticas de protección y apoyo a las personas con discapacidades físicas psíquicas y sensoriales y las políticas de atención a las personas dependientes.
2. El objeto de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, de acuerdo con el artículo 1, es regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de la ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y a la atención a las personas en situación de dependencia, mediante el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), con la colaboración y la participación de todas las administraciones públicas.
3. El SAAD responde a una acción coordinada y cooperativa de la Administración general del Estado y las comunidades autónomas, que prevé medidas en todas las áreas que afectan las personas en situación de dependencia, con la participación, si procede, de la iniciativa privada, de acuerdo con el que establece el artículo 3.m) de la Ley 39/2006.
4. El artículo 13 de la Ley 39/2006 establece que la atención en las personas en situación de dependencia y la promoción de su autonomía personal se tienen que orientar hacia la consecución de una mejor calidad de vida y autonomía personal, en un marco de efectiva igualdad de oportunidades, de acuerdo con los objetivos siguientes: facilitar una existencia autónoma en su medio habitual, todo el tiempo que quieran y sea posible, y proporcionar un trato digno en todos los ámbitos de su vida personal, familiar y social, y facilitar su incorporación activa en la vida de la comunidad.
5. El artículo 15 de la Ley 39/2006 establece que el servicio de ayuda a domicilio es una prestación técnica que forma parte del catálogo de servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
6. El artículo 8 del Real Decreto 1051/2013, de 27 diciembre, por el cual se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, dispone que el servicio de ayuda a domicilio está constituido por el conjunto de actuaciones duites a término 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. La intensidad del servicio de ayuda a domicilio está en función del programa individual de atención y se determina en número de horas mensuales de servicios asistenciales, según el grado de dependencia y de acuerdo con el anexo II del Real Decreto 1051/2013.
7. El artículo 20 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, dispone que son prestaciones del sistema público de servicios sociales las actuaciones, las intervenciones técnicas, los programas, los proyectos, los medios y las ayudas económicas y

<https://intranet.caib.es/eboibfront/pdf/es/2024/156/1177271>





tecnológicas que se ofrecen a personas y que se destinan a cumplir las finalidades que establece el artículo 3 de esta Ley. Entre estas finalidades, hay la de detectar, prevenir y atender las necesidades derivadas de la dependencia con el objetivo de promover la autonomía de las personas. El artículo 21 de la Ley 4/2009 establece, entre otros, como prestación técnica, la atención domiciliaria.

8. El servicio de ayuda a domicilio se presta en el domicilio de las personas con carencia de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemáticas familiares especiales que los impiden llevar a cabo de manera autónoma las tareas habituales de la vida cotidiana, por lo cual se los proporcionan, mediante personal cualificado y supervisado, un conjunto de actuaciones preventivas, asistenciales, educativas, rehabilitadoras, de apoyo psicosocial, domésticas y de atención a estas personas y a su entorno familiar, porque mantengan la autonomía personal, la calidad de vida y la relación con el entorno próximo. En el transcurso de los años, este servicio cada vez es más solicitado por los ciudadanos, atendidos el envejecimiento progresivo de la población y las dificultades que encuentran las personas dependientes en los quehaceres diarios.

9. El artículo 7 del 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, establece que los servicios de atención domiciliaria se prestan en el ámbito comunitario y tienen por finalidad apoyar profesional a las personas usuarias en sus actividades de la vida diaria y mantenerlas en su entorno habitual.

10. El artículo 36 del 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, de 5 de febrero, establece que la Red Pública de Atención en la Dependencia de las Illes Balears está integrada por los centros y los servicios privados concertados, entre otros.

11. 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 (BOIB n.º 157 de 2017).

12. En el desarrollo de su actividad, la entidad Trabajadoras Sociales de la Parte Foránea Sociedad Cooperativa, presta el servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia.

13. El artículo 89 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, bajo el epígrafe de “régimen de actuación de las entidades de iniciativa privada”, establece, que las administraciones públicas de las Illes Balears, en el ámbito de sus competencias, pueden organizar la prestación de los servicios del catálogo de Prestaciones y Servicios Sociales de las Illes Balears a través de las siguientes fórmulas: 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 apartado segundo de este artículo dispone que se reconoce el derecho de la iniciativa privada, a través de entidades con o sin ánimo de lucro, a participar en los servicios sociales mediante la creación de centros y servicios, y la gestión de programas y prestaciones de esta naturaleza.

14. El artículo 89 bis de la Ley mencionada 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. Las entidades que accedan al régimen de concertación en servicios sociales tendrán que formalizar con la administración competente lo correspondiente concierto.

15. El artículo 2.1 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, establece que las administraciones competentes de las Illes Balears, 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 respecto a los principios de publicidad, transparencia y no-discriminación. De acuerdo con el apartado cuarto del artículo 5, la colaboración se tiene que formalizar mediante un documento administrativo denominado acuerdo de acción concertada, el contenido del cual se regula en el artículo 8 de la misma Ley. En despliegue de esta Ley, el Decreto 48/2017, de 27 de octubre, establece los principios generales a los cuales se tienen que someter los conciertos sociales. El artículo 7 de esta norma dispone que el concierto social se tiene que formalizar en un documento administrativo en el cual se hará constar los derechos y obligaciones recíprocas, así como las características concretas del servicio, descritas en los pliegos técnicos generales y otras circunstancias derivadas de la Ley 4/2009 y la normativa que la despliega.

16. 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, compilación en el apartado 6.4 el servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia Y lo define como servicio que se presta en el





domicilio de las personas con carencia de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemáticas familiares especiales que los 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, para que mantengan la autonomía personal, la calidad de vida y la relación con el entorno próximo al tiempo que permite a los cuidadores un apoyo clave a fin de mantener su resiliencia en la cura.

17. El Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 22 de marzo de 2024 (BOIB n.º 40 de 23 de marzo), por el cual se aprueba la previsión de las prestaciones y los servicios a concertar durante el año 2024, y se declaran los servicios de interés económico general, incluye la prestación de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia dentro de la previsión de las prestaciones y los servicios que pretenden que sean objeto de acción concertada durante el año 2024.

Este servicio se incluye como servicio declarado de interés económico general en el anexo II del Acuerdo de Consejo de Gobierno mencionado, por lo cual pueden suscribir este concierto todas las personas físicas y jurídicas de carácter privado, con ánimo de lucro o sin, sea cual sea la forma jurídica que adopten, que presten el servicio objeto del concierto y lo soliciten expresamente en los plazos y la forma que se determinen.

18. 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 (BOIB n.º 94, de 10 de julio de 2023). Dentro de esta estructura, y bajo la dirección del Gobierno, se incluye la Consejería de Familias y Asuntos Sociales de la cual depende la Dirección General de Atención en la Dependencia.

19. 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 por el Decreto 16/2023, de 20 de julio (BOIB n.º 102, de 20 de julio de 2023), y el Decreto 5/2024, de 29 de mayo, que atribuye a la Consejería de Familias y Asuntos Sociales, mediante la Dirección General de Atención a la Dependencia, la atención y apoyo a personas con dependencia, a personas con discapacidad, a personas de la tercera edad y a otros colectivos en situación de riesgo o de necesidad social; impulso de la incorporación de la perspectiva de accesibilidad universal en las políticas, los servicios y las actuaciones de ámbito autonómico.

20. Que, al amparo de la Resolución de la consejera Familias y Asuntos Sociales, de fecha 29 de agosto de 2024, por la cual se establece la convocatoria de acción concertada del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la Mancomunidad Pla de Mallorca con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio (BOIB n.º 17, de 5 de septiembre de 2024), se ha instruido el expediente administrativo correspondiente y ha quedado acreditado que la entidad Trabajadoras Sociales de la Parte Foránea Sociedad Cooperativa reúne los requisitos para poder concertar un total de 7.833 horas mensuales en cuanto a los meses de octubre a diciembre de 2024 y 9.000 horas mensuales en cuanto al periodo comprendido entre día 1 de enero a día 30 de septiembre de 2025 correspondiente al servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la Mancomunidad Pla de Mallorca.

Ambas partes nos reconocemos mutuamente la capacidad legal necesaria para formalizar este Acuerdo de acción concertada, de acuerdo con las siguientes

## Cláusulas

### 1. Objeto

El objeto de este concierto es establecer las bases para desarrollar el servicio de ayuda a domicilio (en lo sucesivo, SAD) para personas con grado reconocido de dependencia Y, II o III, residentes al ámbito territorial de la Mancomunidad del Pla de Mallorca, en el marco de la convocatoria de acción concertada del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en el ámbito territorial de la Mancomunidad Pla de Mallorca con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio (BOIB n.º 17, de 5 de septiembre de 2024),

### 2. Personas usuarias del servicio

2.1. La ayuda a domicilio tiene como destinatarios finales las personas con grado de dependencia Y, II o III, reconocido por la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, residentes en la Mancomunidad Pla de Mallorca, que o bien ya reciben esta prestación o bien encara no y se valora que es idóneo que reciban la prestación del SAD para resolver sus necesidades.

2.2. La selección de las personas beneficiarias que tienen que recibir el SAD se hará mediante los procedimientos habituales que emplea la Consejería de Familias y Asuntos Sociales en la asignación de servicios técnicos a las personas en situación de dependencia.

### 3. Intensidad y cobertura del servicio

3.1. Las horas para cada grado de dependencia son las que determina el anexo II del Real Decreto 1051/2013, de 27 diciembre, por el cual se



regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Mediante el Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, por el cual se modifica el real decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el cual se regulan las prestaciones del sistema para la autonomía y atención a la dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia se amplió la intensidad del servicio de ayuda a domicilio según el grado de dependencia que pasa a ser la siguiente a partir de día 20 de julio:

- Grado I: de 20 a 37 horas mensuales.
- Grado II: de 38 a 64 horas mensuales.
- Grado III: de 65 a 94 horas mensuales.

3.2. Este servicio dará cobertura a las personas con grado de dependencia I, II o III, de acuerdo con las intensidades siguientes:

- Grado I (dependencia moderada): de 20 a 37 horas mensuales.
- Grado II (dependencia grave): de 38 a 64 horas mensuales.
- Grado III (gran dependencia): de 65 a 94 horas mensuales.

3.3. El trabajador o trabajadora social que elabore el programa individual de atención (PIA) determinará en este documento las horas para cada tipo de prestación. El programa individual de atención servirá de base para redactar la resolución que, a tal efecto, emitirá la Consejería de Familias y Asuntos Sociales.

#### 4. Tipo de prestaciones y coste por hora de servicio

4.1. Los tipos de prestaciones del SAD son los siguientes:

- a) Atención personal.
- b) Atención de las necesidades domésticas o del hogar.

4.2. Los costes máximos por hora del SAD son los siguientes:

- Atención personal: 25,15 €/hora (sin IVA) y 26,16 €/hora (con el IVA incluido).
- Atención de las necesidades domésticas o del hogar: 25,15 €/hora (sin IVA) y 26,16 €/hora (con el IVA incluido).

En estos costes, se incluyen las horas de dedicación necesaria para coordinar y supervisar el servicio correspondiente.

#### 5. Participación de las personas beneficiarias en el coste del servicio

Las personas beneficiarias del SAD tienen que participar en el pago de este servicio de acuerdo con la normativa autonómica vigente sobre la determinación de la capacidad económica y la participación en los costes, recogida en el artículo 12 del Decreto 84/2010, de 25 de junio, por el cual se regulan los criterios para calcular la capacidad económica de las personas beneficiarias de las prestaciones asistenciales que forman parte de la Red Pública de Atención a la Dependencia de las Illes Balears, y para concretar las prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia (BOIB n.º 99, de 3 de julio), o la norma que la sustituya.

Corresponde a la entidad prestadora del servicio el cobro del copago que tiene que abonar cada persona usuaria mensualmente según el número de horas prestadas y la modalidad, con la justificación correspondiente. Esta aportación se tiene que descontar del coste total para facturar a la Administración.

#### 6. Número de horas de ayuda a domicilio y gestión

6.1. La entidad Trabajadoras Sociales de la Parte Foránea Sociedad Cooperativa, tiene a disposición un total de 92.750 horas del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la Mancomunidad Pla de Mallorca para el periodo que va desde día 16 de noviembre de 2024, o en la fecha de la formalización del concierto si es posterior, hasta día 30 de septiembre de 2025 de acuerdo con la distribución siguiente: 7.833 horas mensuales o la parte proporcional, en relación a las mensualidades correspondientes al ejercicio 2024 y 9.000 horas mensuales en cuanto al periodo comprendido entre día 1 de enero a día 30 de septiembre de 2025.

6.2. La entidad tiene que distribuir estas horas entre las personas beneficiarias del SAD según el que disponga la resolución del programa individual de atención que emita la Consejería competente en materia de servicios sociales. No obstante, la entidad Trabajadoras Sociales de la Parte Foránea Sociedad Cooperativa, puede prestar más horas de servicio de las acordadas si existe dotación presupuestaria suficiente.

6.3. Corresponde a la entidad Trabajadoras Sociales de la Parte Foránea Sociedad Cooperativa, disponer los medios necesarios para la gestión correcta del total de horas de ayuda a domicilio previstas, que puede distribuir entre los casos de su ámbito territorial que cumplan las



características que establece este Acuerdo de acción concertada.

## 7. Importe y partida presupuestaria

El importe máximo del concierto es de 2.426.340,00 € (dos millones cuatrocientos veintiséis mil trescientos cuarenta euros), de acuerdo con el desglose y la imputación temporal siguiente:

- Ejercicio 2024: 102.468,72 € (ciento dos mil cuatrocientos sesenta y ocho euros con setenta y dos céntimos), correspondiendo al periodo comprendido entre día 16 y día 30 de noviembre de 2024 con cargo a la partida presupuestaria 17301.313D01.26104.00 de los presupuesto generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para el año 2024.
- Ejercicio 2025: 2.323.871,28 € (dos millones trescientos veintitrés mil ochocientos setenta y uno euros con veintiocho céntimos), correspondiendo a las mensualidades de diciembre de 2024 a septiembre de 2025 con cargo a la partida presupuestaria 17301.313D01.26104.00 (o la alternativa correspondiente) de los presupuesto generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para el año 2025.

## 8. Facturación del servicio y pago

8.1. La entidad prestadora del servicio tiene que presentar mensualmente, en formato electrónico, la información relativa a la prestación del servicio mediante la aportación de la documentación siguiente:

- a) Factura del mes en la cual tiene que constar el importe de la liquidación de las horas realizadas durante el mes de facturación.
- b) A esta factura se tiene que adjuntar, debidamente firmado por el representante legal de la entidad prestadora del servicio, una relación detallada de los usuarios, mediante un archivo informático, según el modelo facilitado por la Dirección General de Atención a la Dependencia, que tiene que contener los conceptos siguientes: "Nombre y apellidos, DNI/NIE, grado reconocido de dependencia, tipo de prestación, número de horas de atención mensual, tarifa aplicada, coste total mensual del servicio, copago (€/hora) del servicio, copago total mensual del servicio, y coste líquido mensual del servicio".

8.2. Así mismo, la entidad prestadora del servicio está obligada a conservar durante la vigencia del concierto la relación de los documentos de conformidad firmados por los usuarios en los que consta la conformidad con el total de horas de servicio de ayuda a domicilio realizadas cada mes.

8.3. El pago de las cuantías justificadas mensualmente se efectuará de acuerdo con los criterios siguientes:

a) La Consejería de Familias y Asuntos Sociales través de la Dirección General de Atención a la Dependencia, tramitará mensualmente la propuesta de pago en concepto de coste del servicio, que consistirá en la diferencia que resulta, para cada hora del SAD, entre las dos cuantías que se detallan a continuación:

- Coste por hora del SAD, teniendo en cuenta el tipo de prestación.
- Cuantía del copago fijada para las personas usuarias.

Jurídicamente, ambos conceptos de gasto tienen la conceptualización de contraprestación por los servicios sociales concertados con la entidad de iniciativa privada. El pago de la cantidad que corresponda se hará en la cuenta corriente que indique la entidad concertada.

b) La persona usuaria tiene que abonar a la entidad Trabajadoras Sociales de la Parte Foránea Sociedad Cooperativa, el copago correspondiente, fijado mediante una resolución de la persona titular de la Consejería de Familias y Asuntos Sociales, de acuerdo con la normativa vigente, el cual no puede superar, en ningún caso, el coste por hora según el tipo de prestación que se establece en este Acuerdo de acción concertada para el servicio de ayuda a domicilio. Este copago tiene el carácter de máximo, y no se puede ver incrementado, en ningún caso, por los impuestos que, si procede, correspondan.

c) La entidad concertada no puede cobrar a las personas usuarias ninguna cantidad suplementaria por liquidación de horas o por cualquier otro servicio o prestación que se tenga que atender en virtud del concierto suscrito.

d) Las propuestas de pago se tienen que ejecutar de acuerdo con el Plan de Disposición de Fondo de la Tesorería de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, aprobado por el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 16 de marzo de 2012.

e) La percepción indebida de cantidades por parte de la entidad concertada supone la obligación de reintegro de estas cantidades, con la tramitación previa del procedimiento que corresponda, con la audiencia de la persona interesada.

f) Sin perjuicio del que dispone el apartado anterior, los servicios concertados quedan sujetos al control de carácter financiero y a las funciones inspectoras y sancionadoras de las administraciones competentes en la materia.

## 9. Duración del concierto

9.1. El concierto será vigente desde día 16 de noviembre de 2024, o en la fecha de la formalización del concierto si es posterior, y finalizará el 30 de septiembre de 2025.





9.2. Este concierto se puede ampliar de acuerdo con el que prevén la Ley 12/2018 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, y teniendo en cuenta el procedimiento previsto en el artículo 23.3 del Decreto 48/2017.

9.3. Este concierto se puede renovar de acuerdo con el que prevén la Ley 12/2018 y el Decreto 48/2017.

#### **10. Condiciones técnicas de ejecución del servicio**

10.1 La entidad titular del servicio del cual se conciertan las sesiones tiene que cumplir, como mínimo, las condiciones técnicas y de funcionamiento que establece el Pliego general de condiciones técnicas aprobado por la consejera de Familias y Asuntos Sociales, que se adjunta como anexo.

10.2. El servicio está obligado a aceptar las personas usuarias designadas por la Consejería y, una vez que se le haya notificado la resolución de adjudicación de servicio, tendrá que realizar la prestación efectiva del servicio a la persona usuaria, todo de acuerdo con la resolución de adjudicación de servicio.

#### **11. Derechos y obligaciones de las partes**

Las partes tendrán los derechos y obligaciones a los que hace referencia el punto octavo del pliego general de prescripciones técnicas, así como el punto 15 de la Resolución informativa 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 Mancomunidad Pla de Mallorca con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio (BOIB n.º 17, de 5 de septiembre de 2024),

La entidad concertada está obligada a suministrar a la Administración, con el requerimiento previo, toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones previstas a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

#### **12. Inspección y control**

12.1. La entidad concertada tiene que facilitar toda la información relativa a los servicios prestados que solicite la DGAD para garantizar el control de ejecución y la calidad.

12.2. La entidad concertada tiene que presentar, anualmente, una memoria de gestión técnica del servicio de ayuda a domicilio, en la cual se tiene que describir, entre otros de otras cosas, datos estadísticos en relación con la tipología de personas atendidas; grado de dependencia; sexo y edad y la distribución territorial de los casos; relación de quejas y reclamaciones recibidas y propuestas de mejora; así como el personal que ha intervenido en la prestación del servicio durante el año junto con las titulaciones. Así mismo, también está obligada a facilitar cualquier otra información relativa a los servicios prestados que determine la DGAD en cualquier momento.

12.3. La entidad concertada está obligada a facilitar cualquier otra información relativa a los servicios prestados que determine la DGAD en cualquier momento.

12.4. La entidad prestadora del servicio tendrá que contar con un Plan de calidad del Servicio de Atención Domiciliaria.

12.5. La Consejería de Familias y Asuntos sociales puede requerir de oficio a la entidad titular del servicio una auditoría técnica o económica para garantizar la calidad y la sostenibilidad del servicio concertado, así como los derechos de las personas usuarias atendidas, tal como dispone el artículo 27 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.

12.6. En cualquier momento, la Dirección General de Atención a la Dependencia puede inspeccionar el funcionamiento del servicio concertado, para comprobar si se ajusta al que establece este Acuerdo, en todo el que pueda repercutir, en general, sobre los usuarios del servicio.

#### **13. Causas de resolución y penalidades**

13.1. Son causas de extinción del acuerdo de acción concertada las que establece el artículo 9 de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, y el artículo 28 del Decreto 48/2017, de 27 de octubre.

13.2 El sistema de penalizaciones es el que establece el apartado 12 del Pliego general de condiciones técnicas, en cuanto al procedimiento, y tipología de incumplimientos y penalidades

<https://intranet.caib.es/eboibfront/eboibfront/pdf/es/2024/156/1177271>





#### 14. Garantía de los derechos de la persona usuaria e información a la ciudadanía de sus derechos y deberes

La entidad concertada tiene que dar información de los derechos y deberes de las personas usuarias y tiene que garantizar los derechos que con carácter general prevén la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, y la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas al ámbito social en la comunidad autónoma de las Illes Balears, en concreto, los siguientes:

- Igualdad: se tiene que garantizar que, en la acción concertada, la atención a las personas usuarias se presta en plena igualdad con las personas usuarias atendidas directamente por la Administración pública.
- Gratuidad: no se puede cobrar ninguna cantidad suplementaria a las personas usuarias.
- Calidad asistencial: es el principio que tiene que inspirar la organización de la acción concertada en todos los aspectos.
- Participación: se tienen que establecer mecanismos para la implicación efectiva de las personas usuarias en la prestación y la evaluación de los servicios, tener a disposición de las familias de las personas usuarias las hojas de reclamación y dar respuesta escrita a las quejas o sugerencias.

#### 15. Protección de datos personales

En relación con el punto 11 de los pliegos de prescripciones técnicas en cuanto a las obligaciones en cuanto a la protección de datos, se establece que la entidad concertada tiene las obligaciones siguientes:

15.1. El personal que tenga una relación directa o indirecta con la prestación de la atención prevista en este concierto tiene que guardar el secreto profesional sobre todas las informaciones, los documentos y los asuntos a que tenga acceso o de que tenga conocimiento durante la vigencia del concierto, y está obligado a no hacer públicas o alienar los datos que conozca como consecuencia o con ocasión de la ejecución, incluso después del plazo del concierto.

15.2. La entidad gestora se compromete expresamente a cumplir el que disponen el Reglamento 2016/679/UE de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía del derechos digitales, y la legislación vigente complementaria en materia de protección de datos, así como a formar e informar el personal en las obligaciones que dimanen de estas normas.

15.3. En particular, la entidad gestora ostentará la condición de Responsable del Tratamiento respecto a las atribuciones que le corresponden en virtud del presente concierto, y a tal efecto se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones impuestas por la normativa en materia de protección de datos personales:

- a) Contará con procedimientos que permitan garantizar la licitud del tratamiento de datos personales.
- b) Garantizará la aplicación de los principios de protección de datos, concretamente:
  - Contará con mecanismos informativos que permitan garantizar la aplicación del principio de transparencia
  - Garantizará la atención a los derechos de los interesados.
  - Contará con un registro de actividades de tratamiento
  - Contará con un delegado de protección de datos
  - Contará con mecanismos que permitan la gestión del riesgo para los derechos y libertades de los interesados:

Protección de datos desde el diseño  
Medidas de seguridad de conformidad con el ENTE  
Gestión de brechas de datos personales

- Contará con procedimientos para la gestión de encargados de tratamiento o aplicará la protección de datos por defecto.
- Procederá a la realización de una evaluación de impacto para la protección de datos en caso de que las características de los tratamientos de datos realizados en virtud del presente concierto así lo requieran.
- Garantizará el control sobre las transferencias internacionales.

15.4. La entidad gestora se compromete a notificar a la dirección general de Atención a la Dependencia, sin demora injustificada y mediante correo electrónico dirigido a [centresiprogrames2@dgad.caib.es](mailto:centresiprogrames2@dgad.caib.es), las brechas de seguridad que afectan los datos tratados en virtud del presente concierto, junto con toda la información relevante para la documentación y, si procede, comunicación de la incidencia, que incluirá como mínimo:

- La descripción de la naturaleza de la brecha de seguridad, inclusivamente, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el cual pueda obtenerse más información.

<https://intranet.caib.es/eboibfront/pdf/es/2024/156/1177271>





- La descripción de las posibles consecuencias de la brecha.
- La descripción de las medidas tomadas o propuestas para poner remedio a la Brecha, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para paliar los posibles efectos negativos. Si no es posible facilitar esta información simultáneamente, se tiene que facilitar gradualmente sin más dilación indebida.

#### **16. Normativa aplicable**

16.1. En todo el que no esté estipulado en este Acuerdo, se tienen que aplicar el Pliego de prescripciones técnicas; la Resolución de la consejera de Familias y Asuntos Sociales, de fecha 29 de agosto de 2024, por la cual se establece la convocatoria de acción concertada del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la Mancomunidad Pla de Mallorca con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio (BOIB n.º 17, de 5 de septiembre de 2024), además de toda la normativa relacionada; la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears; 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 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.

16.2. Este Acuerdo de acción concertada queda excluido del ámbito de aplicación de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público.

#### **17. Jurisdicción competente**

Las cuestiones litigiosas que se puedan derivar de la interpretación, la ejecución y, si procede, la resolución de este Acuerdo, se tienen que someter a la jurisdicción contencioso-administrativa.

Palma, 15 de noviembre de 2024

Por la Consejería de Familias y Asuntos Sociales  
Catalina Cirer Adrover

Ariany, 13 de noviembre de 2024

Por la entidad Trabajadoras Sociales de la Parte Foránea Sociedad Cooperativa  
Miquel Cano Perelló

