Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA
CONSEJERÍA DE FAMILIAS, BIENESTAR SOCIAL Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

10474 ***Acuerdo de acción concertada entre la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia del Gobierno de las Illes Balears y la entidad Fundación Ignacio Wallis, para el servicio residencial para personas con dependencia mayores de 65 años en la Residencia de Mayores Reina Sofía de Ibiza***

Partes

Sandra Fernández Herranz, consejera de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia del Gobierno de las Illes Balears en virtud del Decretoo 8/2025, de 11 de julio, de la presidenta de les Illes Balears, por el que se dispone el cese y el nombramiento de miembros del Gobierno de las Illes Balears (BOIB núm. 89, de 12 de julio), en representación de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, con NIF S0711001H, 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 núm. 44, de 3 de abril).

Vicente Ribas Prats, con DNI ***4860**, en representación de la entidad Fundación Ignacio Wallis, con sede social en Ibiza y con NIF G07963655.

Antecedentes

1. 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.

2. 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 afecten a las personas en situación de dependencia, con la participación, en su caso, de la iniciativa privada, de acuerdo con lo que establece el artículo 3.m) de la Ley 39/2006.

3. Los apartados 14 y 15 del artículo 30 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 les Illes Balears, establecen como competencias exclusivas de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, entre otras, la tercera edad, la acción y el bienestar social y las políticas de atención a las personas dependientes.

4. El Decreto 7/2025, de 11 de julio, de la presidenta de las Illes Balears, de modificación del Decreto 8/2023, de 10 de julio, por el que se determina la composición del Gobierno y se establece la estructura de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (BOIB núm. 89, de 12 de julio).

5. El Decreto 10/2025, de 14 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 de las Illes Balears, establece que la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia mediante la Dirección General de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad, ejerce sus competencias en materia de atención y soporte a personas con dependencia, personas con discapacidad, personas mayores y otros colectivos en situación de riesgo o vulnerabilidad social; impulso de la incorporación de la perspectiva de accesibilidad universal en las políticas, los servicios y las actuaciones de ámbito autonómico (BOIB núm. 91, de 14 de julio de 2025).

6. El artículo 36 del Decreto 83/2010, de 25 de junio, por el que se establecen los principios generales del procedimiento para el reconocimiento del derecho a los servicios y las prestaciones del sistema para la autonomía y la atención a la dependencia, la intensidad de protección y el régimen de compatibilidad de los servicios y las prestaciones, y se crea la Xarxa Pública de Atención a la dependencia de las Illes Balears, modificado por el Decreto 91/2019, de 5 de diciembre, establece que la Xarxa Pública de Atención a la Dependencia de las Illes Balears está integrada por los centros y los servicios privados concertados, entre otros.

7. El Decreto 63/2017, de 22 de diciembre, dispone los principios generales de los procedimientos de acceso a los servicios de la Xarxa Pública de Atención a la Dependencia para personas mayores en situación de dependencia (BOIB núm. 157 de 2017).

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2026/135/1230826

8. En el desarrollo de su actividad, la entidad Fundación Ignacio Wallis, presta el servicio de atención residencial para personas mayores de 65 años en situación de dependencia en la Residencia para Mayores Reina Sofía, de Ibiza.

9. Ambas instituciones tienen la voluntad de colaborar en la atención a las personas dependientes, para lo cual les ofrecen, desde un enfoque biopsicosocial, servicios continuos de carácter personal y sanitario, como el servicio de alojamiento, convivencia y atención integral en un centro de carácter social, el cual tiene una función sustitutiva del hogar familiar de manera temporal o permanente.

10. Al amparo de la Resolución de la consejera de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia de 7 de julio de 2026 por la que se establece la convocatoria de acción concertada del servicio residencial para personas con dependencia mayores de 65 años con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio residencial en la isla de Ibiza (BOIB núm. 88, de 14 de julio de 2026), se ha instruido el expediente administrativo correspondiente y se ha acreditado que la entidad Fundación Ignacio Wallis, es titular de la Residencia para Mayores Reina Sofía, de Ibiza, la cual cumple con los requisitos para suscribir este Acuerdo de acción concertada.

11. La Ley 4/2009, d'11 de junio (BOE núm. 89, de 18 de junio de 2009) , de servicios sociales de las Illes Balears, que tiene por objeto regular y ordenar el sistema de servicios sociales de las Illes Balears para promover y garantizar el acceso universal, y contribuir al bienestar y a la cohesión social, así como configurar un sistema de servicios sociales que de respuesta a las necesidades de las personas, potenciando le autonomía y la calidad de vida. Esta Ley se ha visto afectada por la Ley 4/2026, de 11 de junio, de medidas urgentes para acelerar proyectos estratégicos que contribuyan a la transformación económica de las Illes Balears y otras medidas de simplificación i racionalización administrativa (BOIB núm. 74, de 13 de junio de 2026), modificando la redacción del apartado 3 del artículo 89, según el cual *el cobro a las personas usuarias de cualquier cantidad por servicios complementarios al margen de los precios estipulados tendrá que ser autorizado con carácter previo por la administración competente.*

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 Acuerdo de acción concertada es la incorporación, a la Xarxa Pública de Atención a la Dependencia de las Illes Balears, de 80 places residenciales para personas en situación de dependencia mayores de 65 años a la Residencia para Mayores Reina Sofía.

2. Finalidad

2.1. La finalidad de este Acuerdo de acción concertada es optimizar los recursos disponibles, para lo cual la entidad Fundación Ignacio Wallis, pone a disposición de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia las plazas en el centro residencial que consta en este Acuerdo. Han de ocupar estas plazas las personas con dependencia con grado II o III, mayores de 65 años designadas mediante una resolución de la persona titular de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, de acuerdo con lo que establece el Decreto 83/2010, de 25 de junio, por el que se establecen los principios generales del procedimiento para el reconocimiento del derecho a los servicios y las prestaciones del sistema para la autonomía y la atención a la dependencia, la intensidad de protección y el régimen de compatibilidad de los servicios y las prestaciones, y se crea la Xarxa Pública de Atención a la dependencia de las Illes Balears, modificado por el Decreto 91/2019, de 5 de diciembre.

2.2. Las 80 plazas residenciales para personas con dependencia mayores de 65 años que son objeto de este Acuerdo de acción concertada quedan incluidas en el catálogo de servicios que establece el artículo 15 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

3. Clasificación de las plazas

3.1. Pueden ocupar las plazas residenciales que son objeto de este Acuerdo de acción concertada las persones mayores que tengan el reconocimiento de la situación de dependencia con grado II o III mayores de 65 años.

3.2. Al efecto de determinar el importe que la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia ha de abonar a la entidad concertada, estas plazas se clasifican de la manera siguiente:

a) Plaza ocupada: la plaza adjudicada a una persona beneficiaria mediante una resolución de la persona titular de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, desde el momento en que se produce el ingreso en el centro, salvo que se encuentre en alguna de las situaciones a las que hace referencia el párrafo siguiente.
b) Plaza reservada: la que responde a uno de los tres supuestos siguientes:

1. La plaza adjudicada a una persona usuaria que no está ocupada temporalmente (baja temporal) por esta como

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2026/135/1230826

consecuencia:

- de ausencias voluntarias (visitas a familiares, viajes, vacaciones, cambio de domicilio temporal)
- de ausencias obligadas (ingresos hospitalarios, enfermedad, visitas médicas justificadas o sin justificar, fuerza mayor personal del usuaria o del centro, estancia temporal en residencia o vivienda supervisada).

En este supuesto la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia no aportará ninguna contraprestación económica.
2. La plaza adjudicada a una persona usuaria durante el tiempo que tiene para ingresar en el centro (lista de asignación) que, salvo causa razonada, es de quince días hábiles, contadores a partir de la fecha de notificación por parte del centro residencial y/o de la dirección general de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad, por lo que la persona usuaria ha de constar en la lista de asignación. Durante estos quince días hábiles, como máximo, el centro dispondrá de una contraprestación económica, por parte de la consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, en concepto de reserva de places (de la lista de asignación) por un importe de 16,69 €/día.
3. La plaza disponible (plazas libres) de las que son objeto de este concierto a favor de la Consejería que no está ocupada transitoriamente por ninguna persona usuaria y que está pendiente de adjudicación mediante una resolución de la persona titular de la consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia. En este supuesto la consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia no aportará ninguna contraprestación económica.

4. Precios de las plazas y relación de servicios prestados

4.1. Los precios de las plazas ocupadas de residencia para personas con dependencia mayores de 65 años, tanto para el grado II como por el grado III, por plaza y día son los establecidos en la resolución de la consejera de Asuntos Sociales y Deportes de data 29 de junio de 2023, relativa a la modificación del precio/plaza/día y el módulo económico máximo a aplicar al concierto social para el servicio de atención residencial para personas en situación de dependencia como consecuencia de la variación de las condiciones económicas de la concertación (BOIB núm. 89, de 1 de julio de 2023), aplicables desde el día 1 de junio de 2023: desde el 1 de diciembre de 2026: 91,03 €/día (sin IVA) y 94,67 €/día (IVA incluido).

Por otro lado, se tiene que hacer referencia a la resolución de la consejera de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia de fecha 10 de septiembre de 2025, publicada en fecha 13 de septiembre de 2025 al BOIB núm. 122, por la que se actualizó el precio plaza/día y el módulo económico máximo a aplicar al concierto social para el servicio de atención residencial para personas en situación de dependencia en la isla de Ibiza como consecuencia de la variación de las condiciones económicas de la concertación.

En esta resolución se establecen tres complementos para aquellas entidades que lo soliciten y cumplan los requisitos establecidos en la resolución:

COMPLEMENTO	A partir de día 1 de junio de 2026
Complemento de personal	17,77 € (18,48 € IVA incluido)
Complemento edificio	6,82 € (7,09 € IVA incluido)
Alquiler inmuebles personal	5,90 € (6,14 € IVA incluido)
TOTAL	30,49 € (31,71 € IVA incluido)

En el caso de que la entidad cumpla todos los requisitos exigidos para aplicar estos complementos, al precio plaza/día establecido en la resolución de la consejera de Asuntos Sociales y Deportes de fecha 29 de junio de 2023 se tendría que añadir el importe de los tres complementos anteriores, resultando el importe siguiente:

- Desde el 1 de diciembre de 2026: 121,52 €/día (sin IVA) y 126,38 €/día (IVA incluido).

4.2. La relación de servicios que obligatoriamente ha de prestar la entidad concertada a los usuarios en el centro residencial que es objeto de este Acuerdo de acción concertada, y que se financian con el precio de la Plaza ocupada mencionado en el párrafo anterior son, con carácter general, los que recoge el Pliego general de condiciones técnicas y, en particular, los siguientes:

- Alojamiento (incluyendo el uso de la habitación y las zonas de convivencia, limpieza diaria de la misma, camas hechas diariamente, servicio de cuatro comidas diarias, atención nutricional, lavandería, ayuda en el desarrollo de las actividades de la vida diaria, entre otras)
- Atención social individual, grupal y comunitaria
- Atención especializada psicológica y social, incluyendo, entre otras, un programa de atención personalizada, atención psicológica, actividades de terapia ocupacional, actividades de rehabilitación y programas de fomento del asociacionismo.
- Promoción de la salud, atención sanitaria y medidas higiénicas y sanitarias, que incluye promoción y hábitos saludables y medidas higiénicas y sanitarias de los centros.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2026/135/1230826

- Atención social familiar
- Higiene personal
- Atención médica

5. Cobertura de las plazas

5.1. Desde la entrada en vigor de este Acuerdo de acción concertada, la consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia dispone de las plazas que son objeto del Acuerdo para asignarlas de manera efectiva.

Corresponde a la consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, de acuerdo con la normativa vigente, la determinación de las personas con grado reconocido de dependencia que hayan de ocupar las plazas del servicio residencial, mediante resolución, así como la determinación de la pérdida de la condición de persona usuaria y cualquier otra variación, teniendo la entidad concertada que aceptar a las personas usuarias designadas.

5.2. El centro ha de informar la dirección general de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad de cualquier incidencia en las plazas, en el momento que se produzca, mediante el registro en el programa informático de gestión de la discapacidad y la dependencia de la dirección general de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad (DISDEP). En el DISDEP se han de registrar las incidencias siguientes:

- altas en los centros
- bajas temporales por:

  - ingresos hospitalarios
  - enfermedad, visitas médicas justificadas o sin justificar, visitas a familiares y viajes
  - vacaciones
  - fuerza mayor

- bajas definitivas por:

  - éxitus
  - empeoramiento de la salud
  - cambio de prestación
  - renuncia
  - traslado

En el caso de no disponer del programa informático de gestión de la discapacidad y la dependencia (DISDEP) de la dirección general de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad por causas ajenas a la entidad concertada, todas las incidencias mencionadas anteriormente se han de notificar, en el momento que se produzcan, mediante un correo electrónico (centraldereserves@dgad.caib.es) a la dirección general de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad.

Las altas y bajas se notificarán el mismo día en que se produzcan, de acuerdo con las indicaciones referidas a la cobertura de places.

5.3. La consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, a través de la dirección general de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad, mediante el programa informático de gestión de la discapacidad y la dependencia (DISDEP), ha de mantener actualizada la lista de reserva del centro. Por lo tanto, el centro ha de disponer de la lista numerada y ordenada de las personas dependientes que están en espera de la adjudicación de plaza en el centro.

El orden de entrada al centro ha de ser obligatoriamente el mismo que el de la lista de reserva.

5.4. La entidad Fundación Ignacio Wallis se compromete expresamente a aceptar a las personas usuarias que designe la persona titular de la consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia mediante una resolución para que ocupen las plazas que son objeto de este concierto. Esto no obstante, se establece un periodo de adaptación al centro de una duración máxima de treinta días a partir de la fecha de ingreso.

5.5. En el caso de que la entidad considere que las personas usuarias que ha designado la consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia no son aptas para ocupar la plaza adjudicada, o no han superado el periodo de prueba, lo ha de comunicar y fundamentar mediante un informe razonado ante los técnicos de la central de reservas del Servicio de Reconocimiento de Prestaciones y Servicios de la Dirección General.

Una vez reunidos central de reservas, los técnicos de la entidad y el trabajador/a social PIA del caso, si no se llega a un acuerdo, el órgano instructor convocará una reunión para tratar esta cuestión.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2026/135/1230826

La resolución motivada que adopte finalmente la consejería es vinculante para las partes.

6. Financiamiento, justificación y forma de pago

6.1. El importe máximo previsto para este Acuerdo de acción concertada para 80 plazas residenciales para personas en situación de dependencia mayores de 65 años a la Residencia para Mayores Reina Sofía, una vez deducido el 30 % en concepto de copago de los usuarios es de 10.339.906,08 €, con cargo a la partida presupuestaria 17301.313D01.26104.00 (o la alternativa correspondiente) de los presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para los años 2027, 2028, 2029 y 2030, de acuerdo con el desglose y la imputación temporal siguiente:

- Ejercicio 2027: 2.583.207,20 €, correspondiente a les mensualidades de diciembre de 2026 a noviembre de 2027.
- Ejercicio 2028: 2.590.284,48 €, correspondiente a les mensualidades de diciembre de 2027 a noviembre de 2028.
- Ejercicio 2029: 2.583.207,20 €, correspondiente a les mensualidades de diciembre de 2028 a noviembre de 2029.
- Ejercicio 2030: 2.583.207,20 €, correspondiente a les mensualidades de diciembre de 2029 a noviembre de 2030.

6.2. La justificación del servicio se ha de hacer de la manera siguiente:

a) La justificación económica consistirá en la presentación, por parte de la entidad concertada, de una factura en la cual ha de constar el importe de la liquidación de las plazas concertadas correspondiente al mes anterior para cada centro. En esta factura se ha de adjuntar, debidamente firmado por el representante legal de la entidad concertada, una relación detallada de las personas usuarias, mediante archivo informático, según el modelo facilitado por la dirección general de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad.
b) Los datos de la relación detallada de los usuarios presentada por la entidad concertada han de coincidir con los datos que el centre residencial haya introducido en el programa informático de gestión de la discapacidad y la dependencia de la dirección general de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad (DISDEP).
c) Las justificaciones mensuales se han de presentar durante el mes siguiente al periodo al cual corresponde la liquidación. La no presentación de la liquidación dentro de este plazo puede suponer la pérdida del derecho de cobro de los servicios prestados.
d) Las justificaciones mensuales de los complementos se tienen que presentar durante el mes siguiente al período al cual corresponde la liquidación de acuerdo con la normativa que regula este procedimiento y el modelo de declaración mensual que proporcionará la Administración.

- Por lo que respecta al complemento precio/plaza/día isla de Ibiza alquiler/inmueble instalaciones residenciales: se tiene que acreditar la existencia de un contrato de alquiler, factura mensual y documento que acredite el pago del alquiler.
- Por lo que respecta al complemento precio/plaza/día isla de Ibiza alquiler viviendas para los profesionales: se tiene que acreditar mediante una presentación de una declaración mensual de acuerdo el modelo que proporciona la Administración, aportación del contrato de alquiler y los justificantes de pagos, así como una declaración responsable conjunta firmada por el representante legal de la entidad y la persona trabajadora.
- Por lo que respecta al complemento precio/plaza/día isla de Ibiza de personal: se tiene que acreditar mediante una presentación de una declaración mensual de acuerdo el modelo que proporciona la Administración y la aportación de nómina de la persona trabajadora.

6.3. El pago de las cantidades justificadas mensualmente se efectuará de acuerdo con los criterios siguientes:

a) La consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, a través de la dirección general de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad, tramitará mensualmente la propuesta de pago en concepto de coste del servicio, que consistirá en la diferencia que resulta, en cada plaza, del importe establecido por la plaza ocupada o reservada, en los casos que prevé el punto 3.2.b).2., menos la cuantía del copago fijada para las personas usuarias. Jurídicamente, ambos conceptos de gasto tienen la conceptuación 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 ha de abonar a la entidad Fundación Ignacio Wallis, el copago correspondiente, fijado mediante una resolución de la persona titular de la consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, de acuerdo con la normativa vigente, el cual no puede superar, en ningún caso, el coste por día según lo que se establece en este Acuerdo de acción concertada para la plaza ocupada para residencia. Este copago tiene el carácter de máximo, y no se puede ver incrementado, en ningún caso, por los impuestos que, en su caso, correspondan.
c) En los supuestos de ausencia voluntaria (periodos de permisos, vacaciones, viajes o cualquier otro motivo que pueda ser considerado como una ausencia voluntaria), la cantidad económica que ha de abonar la persona usuaria a la entidad concertada en concepto de reserva de plaza durante el tiempo de la ausencia es del 75 % de la base de cálculo de las estancias ordinarias en el mes en que se hayan producido.
d) En los supuestos de ausencia obligada (visitas médicas, hospitalizaciones, necesidad de atención especializada o cualquier otro motivo que pueda ser considerado como una ausencia obligada y que impida a la persona usuaria acudir al centre), la cuantía

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2026/135/1230826

económica que ha de abonar la persona usuaria a la entidad concertada en concepto de reserva de plaza durante el tiempo de la ausencia es del 50 % de la base de cálculo de las estancias ordinarias en el mes en el que se hayan producido.
e) La entidad concertada no puede cobrar a las personas usuarias ninguna cantidad suplementaria por liquidación de estancias o por cualquier otro servicio o prestación que se haya de atender en virtud del concierto suscrito. Así mismo, una persona usuaria de una de las plazas objeto de este Acuerdo de acción concertada no ha de abonar, en ningún caso ni por ningún concepto, una fianza a la entidad concertada o a la Administración.
f) La ejecución de las propuestas de pago se ha de hacer de acuerdo con el Plan de Disposición de Fondos 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 y las modificaciones posteriores que se han publicado.
g) La percepción indebida de cantidades por parte de la entidad titular del servicio por cualquier causa, supone la obligación de reintegro de estas cantidades con la audiencia previa de la entidad interesada en este caso, y con la tramitación del procedimiento que corresponda, de acuerdo con la legislación de finanzas aplicable.
h) Sin perjuicio de lo 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.

7. Obligaciones de las partes

7.1. La entidad Fundación Ignacio Wallis, se compromete a:

a) Prestar los servicios del concierto a la persona usuaria sin coste añadido a la participación económica que se determine por resolución de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia.
b) Cumplir los pliegos técnicos, así como las normas establecidas en el título VII de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears y en los correspondientes Decretos de desarrollo y de aplicación de esta Ley.
c) Tener a disposición de la consejería la totalidad de las plazas objeto del concierto y mantener la autorización y la acreditación, durante el periodo de vigencia de este.
d) Cumplir los requisitos que disponen 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 mayores y personas con discapacidades, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter suprainsular para estos sectores de población, y el resto de normativa general que sea aplicable.
e) Atender a las personas usuarias que hayan solicitado el acceso al servicio y tengan asignada una plaza por parte de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia.
f) Las actuaciones de publicidad y comunicaciones del centro se regirán de acuerdo con el punto 17 de la Resolución de la consejera de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia por la cual se establece la convocatoria de esta concertación.
g) Facilitar la identificación de las entidades y administraciones participantes en el concierto, con las siguientes medidas:

- Hacer constar en la documentación y en la publicidad, juntamente con la denominación del servicio, la condición de entidad perteneciente a la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència.
- El uniforme de los trabajadores y las trabajadoras llevará la identificación personal y el logotipo de la entidad concertada y el de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia.

h) Utilizar el programa informático de gestión de la discapacidad y la dependencia de la dirección general de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad (DISDEP) y cumplir los requerimientos informáticos y de telecomunicaciones necesarios para poder acceder a la aplicación. Esta aplicación gestiona el procedimiento de altas, de bajas y de incidencias de los usuarios de las plaza incluidas en la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència (XPAD). La Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia ha de facilitar el acceso a este programa informático. En el caso de que no se disponga del programa informático de gestión de la discapacidad y la dependencia de la dirección general de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad (DISDEP) porque está en trámite el acceso a la aplicación, todas las incidencias mencionadas anteriormente se han de notificar, en el momento en que se produzcan, mediante un correo electrónico (centraldereserves@dgad.caib.es) a la dirección general de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad. Las altas y bajas se notificarán el mismo día en que se produzcan, de acuerdo con las indicaciones referidas a la cobertura de plazas.
i) Liquidar el copago mensual, indicado en la resolución de ingreso, de cada una de las personas dependientes.
j) En caso de incumplimiento en el abono del copago por parte del usuario, la entidad deberá tomar las medidas legales y/o judiciales pertinentes, para hacer efectivo el copago pertinente.
k) Aportar a la Administración competente, si esta lo requiere de oficio, una auditoria técnica o económica para garantizar la calidad y la sostenibilidad del servicio concertado, así como los derechos de las personas usuarias atendidas.
l) Facilitar la comprobación y el seguimiento de los servicios prestados (y la documentación relacionada) con los medios que la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia considere oportunos. Presentar la información y los datos del servicio que solicite la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia.
m) Reintegrar la percepción indebida de cantidades por parte de las entidades concertadas del servicio, previa tramitación del procedimiento que corresponda.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2026/135/1230826

n) Sujetarse al control de carácter financiero, y a las funciones inspectoras y sancionadoras de las administraciones competentes en la materia.
o) Comunicar a la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia la prestación de servicios complementarios.
p) Comunicar a la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia cualquier incidencia que suponga una modificación o alteración del Pliego de condiciones técnicas pactado con la Administración.
q) Asumir la responsabilidad del funcionamiento correcto del servicio y de los daños que el personal pueda sufrir u ocasionar por cualquier causa y, por lo tanto, disponer de un seguro para cubrir la responsabilidad civil. Igualmente, se ha de hacer cargo de un seguro de accidentes para las personas beneficiarias de las actividades promovidas desde el servicio.
r) Las residencias deberán procurar implementar los mecanismos tecnológicos de interoperabilidad y de seguridad de la información necesarios para el intercambio de información estructurada entre ambos sistemas, sanitario y social, en sus respectivas prácticas asistenciales o sociales previo consentimiento de las personas afectadas. La información que se publicará y que formará parte del intercambio de datos entre CIVITAS, receta electrónica, HSAL, BDAC y ADA, GCR, AEGERUS y RESIPLUS, estará contenida en los registros declarados, que se aportarán cuando las entidades concertadas y el convenio de plaza lo decidan.
s) Cumplir las condiciones funcionales y de medios materiales que establece el Pliego general de condiciones técnicas aprobado por la dirección general de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad.
t) Cumplir todas las obligaciones que establece el artículo 9 del Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el que se establecen los principios generales a los que se han de someter los conciertos sociales.

7.2. Obligaciones en relación con el personal:

a) El cumplimiento de las disposiciones vigentes, especialmente de legislación laboral, Seguridad Social y fiscal, sanitarias y de seguridad y salud laboral, así como las que se promulguen durante su ejecución y el resto de condiciones que se especifican en el Pliego de condiciones técnicas. Específicamente, se obliga a la aplicación efectiva del Convenio laboral sectorial aplicable, así como el resto de normativa aplicable.
b) En su condición de empresario, hacerse cargo del personal contratado, con todos los derechos y deberes al respecto, sin que en ningún caso, resulte responsable la Administración de las Illes Balears de las obligaciones de la entidad concertada y sus trabajadores, aunque los despidos y medidas que adopte sean como consecuencia directa o indirecta del incumplimiento, rescisión o interpretación del concierto. El personal de los centros que aporte o utilice la entidad concertada no tendrá vinculación jurídica alguna con la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
c) Mantener durante la vigencia del concierto la plantilla de personal necesaria para la adecuada atención a los usuarios y el correcto funcionamiento de la residencia durante todo el horario de funcionamiento. Esta plantilla de personal nunca será inferior a la requerida en la normativa vigente.
d) Cubrir las ausencias de personal asegurando el cumplimiento de la normativa a efectos de ratios de personal.
e) Garantizar la máxima estabilidad del personal que presta el servicio para minimizar los efectos que los cambios, las rotaciones y las sustituciones puedan suponer para las personas usuarias.
f) Facilitar los equipos de protección individual y las herramientas necesarias para el ejercicio de la profesión.
g) El personal contratado deberá contar con la cualificación profesional requerida por la normativa vigente y en número suficiente, para garantizar la rotación de turnos, así como la cobertura de posibles bajas y periodos de permisos, sin que esto repercuta en la organización y calidad de la atención a los residentes.
h) Garantizar la capacitación y el mantenimiento de las aptitudes de los profesionales contratados, mediante la realización de un programa anual de formación, especialmente dirigido a los profesionales de intervención directa. Así mismo, ha de llevar a cabo las funciones de supervisión y soporte técnico del personal propio.

7.3. En relación con la protección de datos.

Las partes nos comprometemos a cumplir con lo que establece el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD), la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, y el Decreto 48/2024, de 22 de noviembre, por el que se aprueba la política de protección de datos personales de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

La entidad adquiere la condición de encargada del tratamiento de los datos que le cede la Consejería, del que es la responsable, para correcta ejecución de este concierto. En particular, el encargado del tratamiento se compromete a tratar los datos personales únicamente de acuerdo con las instrucciones documentadas del responsable del tratamiento y a garantizar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 28 del RGPD. A este efecto, se adjunta al presente concierto, como parte integrante del mismo el **Anexo I: Contrato de Encargado del Tratamiento**, firmado entre el responsable y el encargado del tratamiento donde se detallan las condiciones, instrucciones y medidas aplicables al tratamiento de datos personales.

En el caso de que el encargado del tratamiento, subcontrate alguna de las actuaciones derivadas del presente concierto que impliquen el tratamiento de datos personales, este se compromete a:

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2026/135/1230826

1. Contar con la autorización previa y por escrito de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia.
2. Garantizar que el subencargado cumpla con todas las obligaciones establecidas en el artículo 28 del RGPD, incluyendo:
1. Tratar los datos personales exclusivamente según las instrucciones documentadas del responsable.
2. Garantizar la confidencialidad de las personas autorizadas a tratar los datos.
3. Aplicar medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de los datos personales.
4. Cumplir con las obligaciones relativas a la asistencia al responsable en el ejercicio de los derechos de los interesados y en la notificación de brechas de seguridad.
5. Retornar o suprimir los datos personales en finalizar el servicio, excepto si la normativa exige su conservación.
6. Facilitar al responsable la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones legales.
7. Formalizar por escrito el contrato de encargo, de acuerdo con el artículo 28 del RGPD.

3. Asumir, ante la Consejería, las responsabilidades que se puedan derivar de los incumplimientos del subencargado cuando este incumpla sus obligaciones de protección de datos.

En caso de incumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos, las partes adoptarán las medidas necesarias para enmendar el incumplimiento, sin perjuicio de las responsabilidades legales.

7.4. La Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia se compromete a:

- Proponer el pago de las plazas ocupadas y, en su caso, reservadas, según lo que establece este Acuerdo de acción concertada, para lo que ha de expedir un certificado de conformidad con la prestación del servicio mensual.
- Cumplir, en materia de ingresos y traslados en el centro que es objeto de este Acuerdo de acción concertada, lo que dispone el Decreto 63/2017.
- Facilitar a la entidad concertada el acceso al programa informático de gestión de la discapacidad y la dependencia de la dirección general de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad (DISDEP), que gestiona el procedimiento de altas, de bajas y de incidencias de los usuarios de las plazas incluidas en la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència.
- Facilitar, si procede, la información técnica para el acceso a las aplicaciones informáticas de intercambio de datos entre el sistema sanitario y social, según lo establecido en el Convenio entre el Servicio de Salud de las Illes Balears y la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia.

8. Auditorías

La Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia 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 y como dispone el artículo 27 del Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el que se establecen los principios generales a los que se han de someter los conciertos sociales.

9. Vigilancia y control

En cualquier momento, la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, a través de la dirección general de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad, puede hacer todas las comprobaciones relativas tanto en las instalaciones como al funcionamiento del servicio concertado y, en general, a todo lo que pueda repercutir sobre los usuarios que ocupan una plaza del servicio residencial. Así mismo, puede hace todos los requerimientos de documentación a la entidad concertada que sean necesarios para garantizar el cumplimiento efectivo de lo que regula este Acuerdo de acción concertada, sin perjuicio de las competencias de los consejos insulares en materia de inspección de entidades, servicios y centros de servicios sociales, de acuerdo con la Ley 14/2001, de 29 de octubre, de atribución de competencias a los consejos insulares en materia de servicios sociales y seguridad social.

10. Información y divulgación

10.1. En la entrada del centro a la que hace referencia este Acuerdo de acción concertada tiene que haber una placa identificativa con la inscripción siguiente:

(Escudo institucional del Govern de las Illes Balears)
Govern de las Illes Balears
Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia
Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència

10.2. Todos los impresos, la correspondencia, las publicaciones y los materiales técnicos que se puedan derivar del objeto de este Acuerdo de acción concertada han de tener la misma identificación que establece el párrafo anterior.

10.3. La entidad concertada ha de confeccionar un díptico explicativo del centro al que hace referencia este Acuerdo de acción concertada,

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2026/135/1230826

que ha de estar a disposición de los servicios sociales municipales y de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia.

10.4. Los gastos derivados de las acciones de información y divulgación son a cargo de la entidad concertada.

10.5. El diseño de las acciones de información y divulgación ha de tener el visto-bueno de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia.

11. Vigencia, renovación y modificación

11.1. El plazo de ejecución del Acuerdo de acción concertada es de cuatro años, contador desde el 1 de diciembre de 2026 hasta el 30 de noviembre de 2030.

11.2. Este Acuerdo de acción concertada se puede renovar de acuerdo con lo que se establezca reglamentariamente y de acuerdo con las normas presupuestarias, siempre que se mantenga la demanda de prestación del servicio residencial.

11.3. Este Acuerdo de acción concertada puede ser objeto de revisión y, en su caso, de modificación, antes de que termine su vigencia. En el caso de que haya lista de espera, no será necesario tramitar una modificación del concierto de ampliación de plazas. En este caso, será suficiente 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.

Las modificaciones no podrán alterar la naturaleza ni el objeto esencial del Acuerdo de acción concertada, de los Pliegos de condiciones técnicas ni suponer una alteración sustancial de los compromisos asumidos por las partes fuera de los límites legalmente establecidos.

12. Extinción

Este Acuerdo de acción concertada se extingue por cumplimiento y vencimiento del plazo establecido en la cláusula 11, o por la concurrencia de alguna de las causas de resolución que establece el artículo 9.2 de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social a la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

13. Normativa aplicable

13.1. Son aplicables 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 (modificada por la Ley 4/2026, de 11 de junio, de medidas urgentes para acelerar proyectos estratégicos que contribuyan a la transformación económica de las Illes Balears y otras medidas de simplificación y racionalización administrativa (BOIB núm. 74, de 13 de junio de 2026), el Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el que se establecen los principios generales a los que se han de someter los conciertos sociales, la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, y la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

13.2. 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.

14. Jurisdicción competente

Este Acuerdo de acción concertada tiene carácter administrativo, por la que las cuestiones litigiosas que se puedan suscitar en caso de conflicto en la interpretación, la aplicación, la ejecución y, en su caso, la resolución, se han de someter a la jurisdicción contencioso administrativa, de acuerdo con la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contenciosa administrativa.

Como muestra de conformidad, firmamos este Acuerdo de acción concertada.

Palma, en la fecha de la firma electrónica *(13 de octubre de 2026)*

Por la Consejeria de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia	**Por la entidad Fundación Ignacio Wallis**
Sandra Fernández Herranz	Vicente Ribas Prats

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2026/135/1230826