

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

MANCOMUNIDAD PLA DE MALLORCA

1154***Convocatoria de acción concertada del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de la Mancomunidad del Pla de Mallorca***

La presidenta de la Mancomunidad del Pla de Mallorca ha dictado, en fecha 4 de febrero de 2026, resolución por la que se establece la convocatoria de acción concertada del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de la Mancomunidad del Pla de Mallorca, con el objetivo de garantizar la prestación continuada y de calidad del servicio mediante entidades de iniciativa privada debidamente acreditadas, de acuerdo con la normativa vigente en materia de servicios sociales y de concertación social, con el siguiente contenido:

"Hechos

1. Consta en el expediente núm. 74/2025 resolución de la Presidencia mediante la cual se ordena el inicio del procedimiento para la convocatoria de acción concertada del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de la Mancomunidad del Plan de Mallorca con entidades de iniciativa privada debidamente acreditadas.
2. El Servicio de Ayuda a Domicilio constituye una prestación básica del sistema público de servicios sociales, integrada en el ámbito de los servicios sociales comunitarios, y es un recurso esencial para garantizar la atención y el apoyo a las personas en situación de necesidad, favoreciendo su permanencia en el domicilio habitual.
3. En el expediente constan incorporados el Pliego de condiciones técnicas para la concertación del Servicio de Ayuda a Domicilio, así como los anexos relativos a la solicitud y a la acreditación de la solvencia financiera y técnica de las entidades interesadas.

Fundamentos de derecho

1. La Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares.
2. La Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social de la comunidad autónoma de las Islas Baleares.
3. La Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.
4. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
5. El Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el que se establecen los principios generales a los que deben someterse los conciertos sociales.
6. El Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el que se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y acreditación de los servicios sociales, modificado por los decretos 54/2013 y 31/2016.
7. La normativa presupuestaria y de financiación aplicable a los servicios sociales comunitarios, así como el resto de disposiciones vigentes que resultan de aplicación.

Por todo ello, y en uso de las competencias atribuidas,

RESUELVO

1. Establecer la convocatoria de acción concertada del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de la Mancomunidad del Pla de Mallorca con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado este servicio, de acuerdo con lo que disponen el Pliego de condiciones técnicas y los anexos que se incorporan a la convocatoria.
2. Aplicar el procedimiento ordinario de convocatoria de acción concertada, de conformidad con lo previsto en la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, y el Decreto 48/2017, de 27 de octubre.
3. El concierto tendrá una duración máxima de un año, desde el 1 de abril de 2026 (o desde la firma del contrato si fuera posterior) hasta el 31 de marzo de 2027.

4. Aprobar el Pliego de condiciones técnicas para la concertación de horas del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Mancomunidad del Pla de Mallorca con entidades de iniciativa privada acreditadas, que regirá esta convocatoria y que estará disponible en la sede electrónica de la Mancomunidad.

5. Aprobar los anexos que forman parte de la convocatoria, relativos a:

- Solicitud de acción concertada.
- Acreditación de la solvencia financiera.
- Acreditación de la solvencia técnica.

6. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Boletín Oficial de las Islas Baleares (BOIB), a los efectos de garantizar su publicidad y eficacia.

Interposición de recursos

Contra esta Resolución, que pone fin a la vía administrativa, se puede interponer, con carácter potestativo, un recurso de reposición ante la Mancomunidad del Plan de Mallorca en el plazo de un mes, a contar desde el día siguiente al de su publicación, de acuerdo con lo establecido en los artículos 123 y 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 Islas Baleares.

Alternativamente, y sin necesidad de haber interpuesto previamente el recurso de reposición, se puede interponer directamente un recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares en el plazo de dos meses, a contar desde el día siguiente al de su publicación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

Todo ello sin perjuicio de que se pueda interponer cualquier otro recurso que se considere procedente.

Petra, a la fecha establecida al margen del documento.

Joana Maria Pascual Sansó

Presidenta de la Mancomunidad del Pla de Mallorca"

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONCERTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD) DE LA MANCOMUNIDAD DEL PLAN CON ENTIDADES DE INICIATIVA PRIVADA QUE TENGAN ACREDITADO ESTE SERVICIO

1.- Fundamentación

La concertación del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de la Mancomunidad del Plan de Mallorca se ampara, con carácter general, en la normativa del sistema público de servicios sociales de las Islas Baleares y, en particular, en la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, que configura los servicios sociales comunitarios como primer nivel de atención del sistema.

1.1. Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares

Capítulo II. La estructura de los servicios sociales

Artículo 12. Servicios sociales comunitarios

Los servicios sociales comunitarios constituyen el primer nivel del sistema público de servicios sociales, como punto de acceso inmediato a los servicios sociales y garantía de proximidad a las personas usuarias y a los ámbitos personal, familiar y social. Tienen un carácter polivalente y preventivo, orientado a fomentar la autonomía de las personas y a dar respuesta, preferentemente, en el ámbito propio de convivencia y relación de las personas destinatarias. Estos servicios se organizan territorialmente y deben coordinarse con el nivel de atención especializada y con otros sistemas y servicios presentes en el territorio, especialmente salud, educación, cultura, empleo y vivienda, para favorecer una intervención integral.

Artículo 13. Servicios sociales comunitarios

1. Los servicios sociales comunitarios son de carácter universal, abierto y polivalente, constituyen el canal ordinario de acceso al sistema de servicios sociales y garantizan su universalidad y proximidad.
2. Se desarrollan desde centros de servicios sociales polivalentes, mediante equipos multidisciplinares, con la estructura directiva y de apoyo técnico y administrativo que se establezca reglamentariamente.



3. Cuando un municipio no pueda garantizar los requerimientos técnicos y humanos establecidos, los servicios sociales se pueden gestionar mancomunadamente o mediante fórmulas de cooperación interadministrativa, con el apoyo de los consejos insulares.

Artículo 14. Funciones de los servicios sociales comunitarios

Corresponde a los servicios sociales comunitarios, entre otros, la función de:

- Prestar servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia y apoyo a la unidad familiar o de convivencia, en coordinación con los servicios sanitarios a domicilio.

En consecuencia, el Servicio de Ayuda a Domicilio se incluye en el marco de los servicios sociales básicos y constituye una prestación esencial de proximidad para la atención y apoyo a las personas y unidades de convivencia en situación de necesidad.

1.2. Plan de financiación de los Servicios Sociales Comunitarios

El Plan de financiación de los servicios sociales comunitarios se fundamenta en la responsabilidad de las administraciones estatal y autonómica de colaborar económica y técnicamente con las entidades locales en el ejercicio de las competencias en materia de servicios sociales.

- Fundamento: cooperación económica y técnica entre administraciones para garantizar la prestación de servicios sociales municipales.
- Objetivo: articular la cooperación para colaborar con las entidades locales en el cumplimiento de las obligaciones derivadas del régimen local, especialmente en relación con la prestación de servicios sociales, mediante una red de atención municipal que garantice prestaciones básicas.
- Contenido: el Plan identifica como prestaciones básicas, entre otras:
 - Información y orientación.
 - Ayuda a domicilio.
 - Alojamiento.
 - Prevención e inserción social.

2.- Objeto

Este Pliego de Condiciones Técnicas tiene por objeto regular las condiciones técnicas, funcionales y organizativas de la concertación del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de la Mancomunidad del Pla de Mallorca con entidades de iniciativa privada debidamente acreditadas, de acuerdo con la normativa vigente en materia de servicios sociales y de concertación social.

El Servicio de Ayuda a Domicilio se presta mediante personal cualificado en el domicilio habitual de la persona usuaria y comprende un conjunto de actuaciones de carácter preventivo, asistencial, educativo, rehabilitador y de apoyo psicosocial, orientadas a mantener o mejorar la autonomía personal, favorecer la permanencia de la persona en su entorno habitual y prevenir situaciones de deterioro o exclusión social.

El presente pliego establece el marco técnico de referencia de la concertación, sin perjuicio de lo que dispongan la convocatoria de la acción concertada y el correspondiente Acuerdo de acción concertada, que desarrollarán los aspectos específicos relativos a la duración, el número de horas, el régimen económico, la facturación, el control del servicio y la participación económica de las personas usuarias.

3.- Ámbito de aplicación

La presente concertación del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Mancomunidad del Pla de Mallorca se aplica al ámbito territorial de todos los municipios integrantes de la Mancomunidad del Pla de Mallorca, que son:

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

El servicio se dirige a las personas residentes en estos municipios que cumplan los requisitos establecidos por la Mancomunidad del Plan de Mallorca, de acuerdo con la normativa aplicable, las resoluciones administrativas correspondientes y los criterios técnicos de los servicios sociales comunitarios.

4.- Definición del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Mancomunidad del Pla de Mallorca

El Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de la Mancomunidad del Plan de Mallorca es una prestación básica del sistema público de servicios

sociales, enmarcada dentro de una política de bienestar social, de carácter complementario, preventivo y, en su caso, transitorio, que no exime a la familia ni al entorno de sus responsabilidades, pero que les apoya cuando éstas no pueden ser asumidas totalmente.

El servicio se presta con organización, gestión y control público, mediante entidades de iniciativa privada debidamente acreditadas, a través de personal cualificado y supervisado, y tiene como finalidad apoyar a personas o unidades de convivencia que presentan dificultades para mantener o restablecer su bienestar físico, social o psicológico, facilitando la permanencia en su entorno habitual mientras ello sea posible, adecuado y conveniente.

a) Objetivos y funciones

La finalidad última del Servicio de Ayuda a Domicilio es mejorar la calidad de vida de las personas o colectivos que se encuentran en situaciones de necesidad, riesgo o vulnerabilidad social, mediante una intervención profesional adaptada a sus circunstancias personales, familiares y sociales.

Los objetivos específicos del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Mancomunidad del Plan de Mallorca son los siguientes:

1. Evitar o retrasar, siempre que sea posible y deseable, el internamiento de personas mayores, adultas o menores, favoreciendo su permanencia en su entorno habitual.
2. Prevenir situaciones de crisis personales o familiares que puedan afectar negativamente a los diferentes miembros de la unidad de convivencia.
3. Proporcionar elementos formativos y de apoyo a familias desorganizadas o desestructuradas.
4. Apoyar a familias en situación de crisis para evitar el deterioro de la calidad de vida.
5. Aumentar, estimular o mantener los niveles de autonomía personal y de independencia funcional.
6. Desarrollar las capacidades personales y sociales para favorecer la integración en la convivencia familiar y comunitaria.
7. Facilitar el retorno al entorno natural de personas que, por falta de recursos sociales o por circunstancias específicas, se han visto obligadas a abandonarlo.
8. Ampliar el abanico de recursos y servicios sociales comunitarios de carácter preventivo, asistencial y de diagnóstico.

Las funciones del Servicio de Ayuda a Domicilio se estructuran en los siguientes niveles de intervención:

Preventivo

- Favorecer la permanencia en el domicilio de personas con dificultades en su desarrollo personal o social.
- Apoyar a la organización familiar y prevenir situaciones de crisis.
- Proporcionar orientación y elementos formativos a familias con dificultades de organización.

Asistencial

- Atender necesidades básicas de la vida diaria (limpieza, alimentación, higiene, etc.).
- Suplir temporalmente a la familia cuando no puede atender adecuadamente a la persona, sin sustituirla definitivamente en su responsabilidad.

Rehabilitador

- Facilitar el retorno al domicilio de personas que, por circunstancias sociales o personales, se han visto separadas.
- Mejorar o mantener las capacidades funcionales y de autonomía en el entorno habitual.

Educativo

- Valorada la adquisición de hábitos personales y sociales que favorezcan la adaptación y la convivencia en el medio habitual.

b) Personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio

El Servicio de Ayuda a Domicilio tiene una cobertura comunitaria. Pueden ser personas usuarias del servicio aquellas que, por razones físicas, psicológicas, sociales y/o estructurales, presenten dificultades o incapacidades, de carácter temporal o permanente, para la realización de las actividades básicas de la vida diaria y necesiten apoyo domiciliario.

En particular, se dirige, entre otros, a los siguientes colectivos:

- Personas mayores que viven solas o con otras personas mayores, o con familia que no las puede atender adecuadamente.
- Personas con problemas de movilidad reducida que optan por permanecer en su domicilio.
- Familias o unidades de convivencia con conflictos relacionales.
- Familias monoparentales.
- Familias en riesgo social o víctimas de violencia machista.



- Familias desestructuradas por ausencia temporal de un miembro clave.
- Personas incapacitadas temporalmente para desarrollar las tareas básicas del domicilio.
- Familias en situación de especial vulnerabilidad económica.
- Familias numerosas con dificultades de organización o cuidado.

La Mancomunidad del Plan de Mallorca, siempre que se cumplan los requisitos establecidos, podrá continuar prestando el Servicio de Ayuda a Domicilio a personas que no dispongan de valoración de dependencia, de acuerdo con los criterios técnicos de los servicios sociales comunitarios.

c) Prestaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio

El Servicio de Ayuda a Domicilio ofrece una atención integral, flexible y polivalente, adaptada a las necesidades de cada persona usuaria, con un claro carácter educativo, preventivo, asistencial y rehabilitador.

Las prestaciones del servicio se agrupan en las siguientes tipologías:

A) Servicio de ayuda en el hogar

- Cuidado de la ropa.
- Compra de alimentos y productos básicos.
- Limpieza y mantenimiento de la vivienda.
- Organización del hogar.
- Apoyo en la organización de la economía doméstica.
- Mejora funcional de la vivienda.
- Lavandería.

B) Servicio de ayuda a la persona Incluye todas aquellas actuaciones dirigidas a la persona usuaria que no puede realizar por sí misma:

- Apoyo emocional.
- Higiene y cuidado personal.
- Ayudar a levantarse e ir a la cama.
- Vestir y despojar.
- Ayuda en la alimentación.
- Cuidados personales básicos.
- Control de alimentación y medicación.
- Acompañamientos fuera del domicilio.
- Enseñanza de hábitos.
- Cambios posturales.
- Estimulación personal y cognitiva.

C) Servicio de ayuda familiar y vecinal

- Preinscripción de familiares cuando sea posible.
- Formación básica a familiares en técnicas de apoyo.
- Fomento y ampliación de la red relacional y comunitaria.

D) Servicio de atención psicosocial Intervenciones técnico-profesionales en situaciones de riesgo, crisis o conflicto, orientadas a reforzar los recursos personales, familiares y convivenciales.

E) Actuaciones puntuales en el domicilio Realización de tareas necesarias para el inicio del servicio o para garantizar su continuidad en condiciones adecuadas.

F) Actividades culturales y ocupacionales Actuaciones que facilitan el acceso de las personas usuarias a actividades culturales, sociales o de ocio:

- Cine, teatro, exposiciones.
- Actividades recreativas.
- Préstamo de libros y materiales culturales.

5.- Características y funcionamiento del servicio

5.1.- Funciones del equipo técnico de la entidad prestadora del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de la Mancomunidad Pla de Mallorca



La entidad concertada deberá disponer de un equipo técnico suficiente, cualificado y estable para garantizar una prestación adecuada del Servicio de Ayuda a Domicilio, de acuerdo con los criterios establecidos por la Mancomunidad del Plan de Mallorca y la normativa vigente.

a) Dirección del servicio

La dirección del servicio asumirá la coordinación general del Servicio de Ayuda a Domicilio y del personal adscrito, y será responsable de:

- Ejercer la interlocución técnica con la persona responsable de los Servicios Sociales Comunitarios (SSC) de la Mancomunidad del Plan de Mallorca.
- Planificar, organizar, evaluar y formular propuestas de futuro y de mejora del servicio.
- Velar por el correcto funcionamiento del servicio y por el cumplimiento de todas sus funciones.
- Realizar el seguimiento económico del servicio, en coordinación con los SSC de la Mancomunidad del Plan de Mallorca.
- Gestionar al personal: selección, organización, supervisión y atención del equipo.
- Garantizar la formación continuada del personal adscrito al servicio.
- Implantar y supervisar los sistemas de control de calidad del servicio.
- Resolver las incidencias y dificultades derivadas de la gestión y de la prestación del servicio.
- Elaborar la memoria anual del servicio y proponer mejoras en su prestación.

b) Equipo de coordinación (trabajadores/as sociales)

El equipo de coordinación, formado por profesionales del trabajo social, será responsable del trabajo de caso y, en particular, de:

- Diseñar el Plan Individual de Atención (PIA).
- Aplicar y hacer el seguimiento del plan de trabajo de cada caso.
- Atender y valorar las demandas, tanto de manera directa como en el domicilio, cuando sea necesario.
- Mantener actualizado el sistema de registro y seguimiento de los casos.
- Proponer las prestaciones y recursos complementarios (comida a domicilio, ayudas técnicas, ayudas económicas, etc.) de acuerdo con los criterios de acceso vigentes.
- Detectar situaciones de riesgo o desamparo y comunicarlas a los servicios sociales competentes.
- Realizar el seguimiento social de los casos mediante un diagnóstico dinámico basado en información actualizada (intereses, preferencias, rutinas y necesidades).
- Coordinarse con los Servicios Sociales Comunitarios y activar los recursos necesarios del entorno de la persona usuaria.
- Valorar y tramitar el acceso a servicios secundarios o especializados.
- Participar en los procesos de evaluación del Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Hacer el seguimiento y la resolución de las incidencias de los expedientes.
- Elaborar, como mínimo, un informe semestral de seguimiento y evaluación de objetivos para cada persona usuaria.
- Coordinar, supervisar y hacer el seguimiento de los trabajadores/as familiares asignados a los casos.
- Cerrar los expedientes cuando concurran las causas establecidas.
- Programar y hacer el seguimiento de actividades sociocomunitarias orientadas a la promoción de la autonomía personal.

c) Trabajadores/as familiares o equivalentes

Los trabajadores/as familiares o equivalentes serán los responsables de implementar el programa de atención individual en el domicilio y el entorno de las personas usuarias.

Su intervención se fundamenta en actuaciones directas de carácter preventivo, asistencial, de apoyo doméstico, rehabilitador, educativo, de apoyo personal y familiar, así como en la participación en actuaciones de carácter sociocomunitario, con la finalidad de mantener y mejorar el bienestar personal y social de la persona o unidad familiar beneficiaria.

d) Personal administrativo

El personal administrativo asumirá las tareas administrativas propias del servicio, bajo la supervisión de la dirección, incluyendo la atención directa al público y la atención telefónica.

5.2.- Acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio de la Mancomunidad Pla de Mallorca

El acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio se realizará mediante los Servicios Sociales Comunitarios de la Mancomunidad del Pla de Mallorca.



Las personas interesadas podrán solicitar el servicio a través de los trabajadores/as sociales de los Puntos de Atención de los Servicios Sociales Comunitarios.

El procedimiento podrá iniciarse de oficio o a instancia de la persona interesada o de su representante legal, mediante la presentación de la solicitud correspondiente.

Los técnicos/as de los Servicios Sociales Comunitarios abrirán el expediente y recogerán la documentación necesaria para la valoración de la solicitud. La resolución sobre el acceso al servicio corresponderá al equipo técnico de la Mancomunidad del Pla de Mallorca.

5.3.- Altas ordinarias del Servicio de Ayuda a Domicilio

- Los Puntos de Atención de los SSC comunicarán a la entidad prestadora del servicio la propuesta de alta, con indicación del número de horas mensuales autorizadas y del copago determinado por la Mancomunidad del Pla de Mallorca.
- El Plan Individual de Atención y la intensidad del servicio podrán modificarse en función de la evolución de la situación de la persona usuaria.
- La entidad prestadora podrá proponer incrementos de horas, que deberán ser autorizados previamente por los SSC.
- La entidad prestadora elaborará el Plan Individual de Atención, consensuado con la persona usuaria, concretando tareas, horarios y frecuencia del servicio.
- Asignará el personal de atención directa de acuerdo con criterios organizativos y de idoneidad profesional.
- Realizará una primera visita domiciliaria para recoger la información necesaria para el inicio del servicio.
- Informará a la persona usuaria del funcionamiento del servicio y formalizará el acuerdo de prestación.
- El servicio se iniciará en un plazo máximo de 7 días desde la autorización.

- Toda la información relativa al alta, seguimiento y baja deberá registrarse en la aplicación informática de gestión del SAD de la entidad.

5.4. Altas por urgencia o emergencia social

Se establece un procedimiento específico de urgencia para situaciones que no pueden esperar los plazos ordinarios de inicio del servicio. La entidad concertada deberá activar el servicio con la máxima celeridad posible.

Se considerarán situaciones de urgencia, entre otras:

1. Falta de red familiar de apoyo y ausencia de recursos económicos suficientes.
2. Situaciones de riesgo de desprotección, que deberán ser comunicadas, en su caso, a la autoridad competente.

5.5.- Lista de espera del Servicio de Ayuda a Domicilio

En caso de que no haya horas disponibles para cubrir toda la demanda, la gestión de la lista de espera se realizará de manera coordinada entre la entidad prestadora y los técnicos/as de la Mancomunidad del Plan de Mallorca, derivándose únicamente las personas autorizadas.

5.6. Bajas del Servicio de Ayuda a Domicilio

Las bajas del servicio podrán ser temporales o definitivas, de acuerdo con el Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Mancomunidad del Pla de Mallorca.

Las bajas temporales incluyen, entre otros, los supuestos de hospitalización o estancia temporal en centro residencial, con reserva de plaza en los términos establecidos reglamentariamente.

Las bajas definitivas se producirán por las causas previstas en el Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio, incluyendo, entre otros, la renuncia voluntaria, el traslado de residencia fuera del ámbito territorial, el incumplimiento de requisitos o del copago, o la defunción.

La entidad prestadora deberá registrar todas las bajas y comunicarlas al técnico referente de la Mancomunidad según el procedimiento establecido.

5.7. Intensidad y cobertura del servicio

La intensidad del Servicio de Ayuda a Domicilio se establecerá en función de las necesidades detectadas en el momento del alta y podrá ser modificada por empeoramiento o mejora de la situación de la persona usuaria, con autorización previa de los SSC de la Mancomunidad del Pla de Mallorca.



5.8. Horario del servicio

El Servicio de Ayuda a Domicilio se prestará, con carácter general, de lunes a domingo, entre las 7.00 y las 21.00 horas, ajustándose el horario y el número de horas a las necesidades de cada caso, de acuerdo con el Plan Individual de Atención autorizado.

6.- Funciones, aportaciones y obligaciones de la entidad prestadora del SAD social de la Mancomunidad Pla de Mallorca

6.1. Funciones

La entidad concertada asumirá, como mínimo, las funciones siguientes, de acuerdo con el presente Pliego, la convocatoria y las resoluciones de asignación del servicio emitidas por la Mancomunidad del Plan de Mallorca:

- Prestar todas las actuaciones del Servicio de Ayuda a Domicilio descritas en este Pliego, de acuerdo con los Planes Individuales de Atención y con la intensidad autorizada en cada caso.
- Revisar los expedientes y requerir, en su caso, la documentación necesaria para completarlos, de acuerdo con las instrucciones de los SSC de la Mancomunidad.
- Participar en la valoración de los casos y en el seguimiento técnico de los expedientes asignados, en coordinación con el equipo técnico de la Mancomunidad.
- Organizar y controlar los cuadrantes horarios de los profesionales adscritos al servicio, garantizando la cobertura efectiva del servicio autorizado.
- Asignar los casos al personal de atención directa, asegurando la adecuación del perfil profesional, la continuidad asistencial y la calidad del servicio.
- Resolver las dificultades e incidencias derivadas de la gestión y/o de la atención domiciliaria, e informar a la Mancomunidad cuando proceda.
- Gestionar, formar y supervisar al personal, garantizando el cumplimiento de la normativa laboral y del convenio colectivo sectorial vigente aplicable.
- Implantar y aplicar sistemas de control de calidad, protocolos de actuación y medidas de mejora continua.
- Elaborar y presentar la documentación justificativa de la actividad del servicio (informes mensuales, liquidaciones y memoria anual), en los términos establecidos en este Pliego y en la convocatoria.
- Cumplir y ejecutar todas las instrucciones técnicas y directrices que, en relación con el SAD, emitan los/as técnicos/as de la Mancomunidad del Plan de Mallorca.

6.2.- Obligaciones de la entidad prestadora del servicio

Además de las obligaciones generales establecidas por la normativa aplicable y por la convocatoria, la entidad concertada estará obligada a:

1. Seleccionar, contratar y gestionar al personal necesario para asegurar la prestación del servicio, incluyendo la cobertura de bajas, vacaciones e incidencias, asumiendo íntegramente las obligaciones en materia de contratación, Seguridad Social, tributación y prevención de riesgos laborales.
2. Garantizar que la ciudadanía conozca el servicio y facilitar una atención adecuada y respetuosa a las personas usuarias.
3. Cumplir con diligencia todos los encargos, instrucciones y directrices técnicas emitidas por la Mancomunidad del Plan de Mallorca en relación con la prestación del SAD.
4. Velar por la calidad técnica del servicio y por la correcta ejecución de las actuaciones autorizadas, respetando los estándares y requisitos normativos aplicables.
5. Respetar y cumplir los procesos de planificación, ejecución y evaluación establecidos por los Servicios Sociales Comunitarios de la Mancomunidad del Plan de Mallorca.
6. Remitir a la Mancomunidad, con la periodicidad y el formato que se determine, las incidencias y modificaciones que se produzcan. En todo caso, deberá presentar mensualmente un resumen de actividad que incluya, como mínimo: relación de personas atendidas, altas y bajas, motivos de baja, suspensiones temporales, horas realizadas por tipología de actuación, incidencias y visitas domiciliarias. Igualmente, presentará una memoria anual dentro del primer trimestre de cada año.
7. Conservar y custodiar los documentos de conformidad firmados por las personas usuarias o sus representantes legales acreditativos de las horas efectivamente prestadas, y ponerlos a disposición de la Mancomunidad en caso de requerimiento.
8. Disponer de protocolos y procedimientos documentados y garantizar su conocimiento y aplicación por parte de todo el personal implicado, incluyendo como mínimo:





- Visita inicial de presentación del servicio y del profesional asignado.
- Visitas periódicas de seguimiento al domicilio.
- Procedimiento de recepción, registro, tramitación y respuesta de quejas y sugerencias, y comunicación a la Mancomunidad.
- Comunicación y registro de incidencias del servicio.
- Comunicación de cambios en la situación de la persona usuaria o del servicio.
- Detección y comunicación de situaciones de riesgo.
- Protocolo de actuación cuando la persona usuaria no abre la puerta.
- Cualquier otro protocolo que se incorpore por instrucción de la Mancomunidad.

Los documentos y archivos en soporte papel generados durante la intervención forman parte del expediente y son propiedad de la Mancomunidad del Plan de Mallorca. La entidad concertada es responsable de la custodia y de la protección de datos.

9. Velar por el cumplimiento del horario y las tareas encomendadas al personal, garantizando la correcta prestación del servicio autorizado.

10. Facilitar toda la información y documentación relativa a los servicios prestados que soliciten los SSC de la Mancomunidad para garantizar el control de ejecución y la calidad del servicio.

11. Asistir y participar en las reuniones de coordinación y seguimiento previstas en el Pliego, así como en todas aquellas a las que sea convocada por la Mancomunidad.

12. Garantizar en todo momento la continuidad del servicio y la cobertura diligente de las bajas laborales que se produzcan.

13. Cumplir las obligaciones adicionales que puedan derivarse del Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Mancomunidad del Plan de Mallorca.

14. Hacer constar en la documentación y en la publicidad, junto con su denominación, la condición de entidad concertada de la Mancomunidad del Pla de Mallorca, cuando corresponda.

15. No percibir de las personas usuarias ninguna cantidad que, directa o indirectamente, suponga una contraprestación económica diferente de la participación económica en concepto de copago fijada por resolución administrativa.

16. Asumir exclusivamente la condición de empleador/a del personal adscrito al servicio, con todas las obligaciones laborales y de Seguridad Social que se deriven. Al extinguirse el concierto, este personal no podrá consolidarse en ningún caso como personal de la Mancomunidad del Pla de Mallorca.

17. Aplicar a la plantilla adscrita al servicio las condiciones laborales establecidas por el convenio colectivo sectorial y territorial vigente aplicable, sin perjuicio de mejoras.

18. Indemnizar los daños y perjuicios que puedan causarse a terceros o a las personas usuarias como consecuencia de la ejecución del servicio, ya sean causados por la entidad o por terceros bajo su responsabilidad.

19. Cumplir este Pliego, la normativa del título VII de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, y el resto de normativa aplicable, incluida la específica de conciertos sociales.

Obligación específica de copago (recaudación directa):

La entidad concertada deberá recaudar directamente de las personas usuarias el importe del copago establecido mediante resolución de la Mancomunidad del Plan de Mallorca, de acuerdo con la normativa vigente. Este importe:

- tendrá la consideración de participación económica de la persona usuaria,
- no podrá superar en ningún caso el coste hora del servicio establecido en la concertación,
- no podrá incorporar incremento alguno por motivos fiscales o de otra naturaleza,
- y no exime a la entidad de justificar ante la Mancomunidad el coste líquido mensual a abonar, como diferencia entre el precio/hora del servicio y el copago aplicado.

Asimismo, la entidad concertada no podrá cobrar a las personas usuarias ninguna cantidad adicional por ningún concepto (gestión, desplazamientos, materiales, liquidaciones u otros), más allá del copago autorizado.

Documentación y cobro del copago a las personas usuarias



La entidad concertada deberá cobrar directamente a cada persona usuaria la participación económica en concepto de copago, en los términos e importes fijados mediante resolución de la Mancomunidad del Pla de Mallorca.

A estos efectos, la entidad concertada tendrá la obligación de: a) Girar mensualmente el cobro del copago a la persona usuaria (o a su representante legal), de acuerdo con las horas efectivamente prestadas y el copago/hora autorizado. b) Emitir y entregar a la persona usuaria un documento acreditativo del cobro (recibido/justificante o, en su caso, factura) en que consten, como mínimo: identidad de la persona usuaria, periodo liquidado, número de horas prestadas, importe del copago por hora, importe total del copago y fecha de devengo/cobro. c) Conservar la documentación acreditativa de la recaudación del copago y ponerla a disposición de la Mancomunidad del Pla de Mallorca en caso de requerimiento, a los efectos de control, verificación e inspección.

En ningún caso la entidad concertada podrá repercutir a las personas usuarias importes adicionales por ningún concepto (gestión, emisiones, desplazamientos, materiales, liquidaciones u otros), más allá del copago autorizado.

Asunción del riesgo de impago del copago

La entidad concertada asume íntegramente el riesgo de impago de la participación económica de las personas usuarias en concepto de copago.

En consecuencia: a) La falta de pago total o parcial del copago por parte de la persona usuaria no generará en ningún caso derecho de compensación, reclamación ni refacturación a la Mancomunidad del Plan de Mallorca. b) El importe del copago no satisfecho por la persona usuaria no podrá ser incorporado a la facturación mensual presentada a la Mancomunidad ni incrementará el coste a cargo de la administración. c) Las actuaciones de reclamación del copago ante la persona usuaria corresponden exclusivamente a la entidad concertada, sin perjuicio de la comunicación a la Mancomunidad a los efectos de seguimiento social o, en su caso, valoración de una posible baja del servicio de acuerdo con el Reglamento del SAD.

Este régimen se entiende sin perjuicio de las facultades de la Mancomunidad del Plan de Mallorca en materia de control, inspección y, en su caso, revisión de la situación de la persona usuaria.

6.3. Medios para la prestación del servicio

6.3.1.- Medios personales

La entidad concertada aportará el número de profesionales necesario para atender los requerimientos del servicio, garantizando en todo momento el cumplimiento de las ratios mínimas y máximas y de la normativa y convenios aplicables.

El personal adscrito al servicio no tendrá vinculación jurídica con la Mancomunidad del Plan de Mallorca y dependerá única y exclusivamente de la entidad concertada, que asumirá la condición de empleador/a con todos los derechos y obligaciones respecto de este personal.

En cuanto a titulaciones y formación, el personal deberá disponer de la calificación y formación específica exigida por la normativa aplicable, incluida la prevista en el artículo 17.6.b) del Decreto 86/2010, de 25 de junio, y normativa concordante, y la entidad deberá cubrir ausencias por vacaciones o bajas laborales y comunicar los cambios a las personas usuarias para evitar interrupciones del servicio.

Como mínimo, la entidad deberá disponer del personal siguiente:

- Dirección: 1 director/a con titulación de Trabajo Social.
- Servicios administrativos: personal administrativo suficiente para la gestión administrativa y la atención al público.
- Personal de atención directa (trabajadores/as familiares o equivalente): en número suficiente para garantizar la prestación del servicio según las intensidades autorizadas, de conformidad con la legislación y el convenio laboral aplicable.
- Equipo de coordinación: profesionales con diplomatura o grado universitario en Trabajo Social, con dotación suficiente para garantizar la coordinación y el seguimiento de los casos.

Este personal desarrollará las funciones previstas en el punto 5 del presente Pliego.

La entidad deberá cumplir, si procede, el Decreto 86/2010, artículo 17.5, relativo a la contratación de personas con discapacidad en empresas de plantilla superior a 50 personas.

El personal que no haga atención directa al domicilio deberá estar ubicado en un municipio de El Pla de Mallorca, en un local de la entidad, y la entidad deberá garantizar disponibilidad telefónica para el personal técnico de los SSC y para las personas usuarias.

6.3.2. Medios materiales y técnicos



Para la prestación del SAD, la entidad concertada deberá disponer, como mínimo, de:

- Local y equipamiento de oficina: oficina ubicada en un municipio del Pla de Mallorca, con los medios técnicos necesarios (ordenadores, teléfonos y otros).
- Teléfono de atención a personas usuarias y canales de comunicación operativos.
- Aplicación de control de presencia: sistema telemático que garantice el control efectivo de las horas prestadas en los domicilios, con registro de entrada y salida, confirmación de tareas y notificación de incidencias, y que permita el seguimiento por parte de la Mancomunidad.
- Equipamiento para el personal de atención domiciliaria: suministro de material necesario (guantes, mascarillas y otros EPIs cuando sea procedente) y documento acreditativo de identificación profesional (nombre y linajes).
- Uniformidad: la entidad deberá uniformar adecuadamente al personal que presta el servicio (batas o blusas y calzado adecuado). El uniforme incorporará el logotipo de la Mancomunidad del Pla de Mallorca.
- Remanente de EPIs: la entidad deberá disponer de un stock suficiente de material de protección para atender eventuales situaciones de pandemia o epidemia.

Apoyo técnico específico:

Las personas usuarias y/o sus familias deberán disponer de los medios técnicos y materiales necesarios para la ejecución segura de las tareas de atención personal (camas articuladas, grúas, sillas de ruedas, andadores, etc.), de acuerdo con la normativa de prevención de riesgos laborales. La negativa injustificada a disponer de estos medios podrá conllevar el no inicio o la suspensión del servicio, según valoración técnica.

6.4. Seguro

La entidad concertada deberá disponer de un seguro de responsabilidad civil que cubra los daños y perjuicios ocasionados a terceros derivados de la prestación del servicio durante la vigencia del concierto. Igualmente, deberá disponer de un seguro de accidentes para las personas usuarias en aquellas actividades promovidas desde el servicio que no estén cubiertas por otros seguros de la Mancomunidad.

6.5.- Gastos generales de la actividad

La entidad concertada asumirá los gastos generales derivados de la actividad: material fungible, servicios profesionales, infraestructura, inversiones, mantenimiento, instalaciones, formación, supervisión, procesos, difusión y cualquier otro gasto necesario para garantizar la correcta prestación del servicio.

6.6. Vacaciones del personal

La entidad concertada garantizará la sustitución del personal durante los periodos de vacaciones, sin alterar el funcionamiento del servicio, mediante personal con la titulación y calificación exigida por la normativa aplicable.

6.7. Bajas del personal del servicio

La prestación del servicio no podrá verse interrumpida. En caso de baja laboral o cualquier otra ausencia del personal, la entidad concertada deberá sustituirlo con la máxima diligencia y rapidez posible, con personal con la titulación y formación requeridas.

6.8. Alumnado en prácticas

Dado que el Departamento de Servicios Sociales Comunitarios de la Mancomunidad del Plan de Mallorca puede contar con alumnado en prácticas, la entidad concertada y su personal colaborarán, cuando sea necesario, en esta función docente, siempre dentro del marco organizativo y de confidencialidad aplicable.

6.9. Formación

La entidad concertada organizará, a su cargo, una oferta de formación anual para el personal adscrito al servicio relacionada con el modelo de atención centrada en la persona (MACP) y con la formación específica propia del SAD, adaptada a los diferentes perfiles profesionales.

7.- Funciones, aportaciones y obligaciones de la Mancomunidad del Plan de Mallorca

La Mancomunidad del Plan de Mallorca es la titular del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) y, como tal, es responsable de garantizar la correcta prestación del servicio, la protección de los derechos de las personas usuarias y el control técnico y económico de la concertación.

En este sentido, corresponde a la Mancomunidad del Plan de Mallorca:

1. Garantizar los derechos de las personas atendidas, de acuerdo con la normativa vigente en materia de servicios sociales.
2. Velar para que las cantidades facturadas por la entidad concertada se correspondan estrictamente con los servicios efectivamente prestados y autorizados.
3. Aplicar, si procede, el régimen sancionador previsto en el Reglamento del Servicio de Ayuda a Domicilio de la Mancomunidad del Plan de Mallorca.

Asimismo, como administración titular y responsable del SAD, la Mancomunidad asumirá las funciones siguientes:

- Supervisar el cumplimiento de los horarios y de la intensidad del servicio autorizado.
- Ejercer el control, la planificación, la ejecución y la evaluación del servicio.
- Realizar el control económico del servicio y de las horas facturadas.
- Valorar los casos y asignar la intensidad inicial del servicio.
- Gestionar la entrada, selección y priorización de las personas usuarias de acuerdo con el baremo establecido.
- Efectuar el seguimiento y la inspección del servicio.
- Coordinarse con las instituciones y servicios del territorio de la Mancomunidad del Plan de Mallorca.
- Difundir el servicio.
- Atender las opiniones, sugerencias y quejas de las personas usuarias.
- Evaluar periódicamente la calidad y los resultados del servicio.

El Departamento de Servicios Sociales Comunitarios (SSC) y el Departamento Económico de la Mancomunidad del Plan de Mallorca son los responsables del seguimiento de la concertación, y asumirán, entre otras, las funciones siguientes:

- Constituir el equipo técnico de valoración de las nuevas solicitudes.
- Elaborar y comunicar las directrices e instrucciones técnicas que deba aplicar la entidad concertada.
- Realizar comprobaciones de la correcta prestación del servicio.
- Efectuar inspecciones y seguimiento de la implantación del servicio.
- Supervisar la atención prestada a las personas usuarias.

8.- Facturación, control, seguimiento y evaluación del servicio

El control y el seguimiento del concierto corresponderá al Departamento de Servicios Sociales Comunitarios (SSC) y al Departamento Económico de la Mancomunidad del Plan de Mallorca.

La entidad concertada está obligada a facilitar toda la información que le sea requerida sobre los servicios prestados, con la finalidad de garantizar el control de la ejecución del servicio, su calidad y la correcta aplicación del régimen económico y del copago.

A estos efectos, la entidad concertada:

- Informará puntualmente y por escrito al/la responsable de los SSC de la Mancomunidad del Plan de Mallorca de todas las incidencias del servicio, tanto las relativas a su funcionamiento como aquellas que puedan afectar a la calidad o el uso del servicio.
- Elaborará mensualmente un informe de actividad correspondiente al mes anterior (liquidación).
- Elaborará una memoria anual sobre el perfil de las personas usuarias y la calidad del servicio, que deberá presentarse dentro del primer trimestre de cada año, excepto la memoria final del concierto, que deberá presentarse dentro del mes siguiente a la finalización del mismo.

La entidad concertada deberá presentar mensualmente, dentro de los primeros quince días del mes siguiente al periodo liquidado:

- a) Informe de actividad, que incluirá necesariamente:
 - o Relación nominal de las personas usuarias atendidas.
 - o Días de servicio prestados.
 - o Tipo de prestación realizada.
 - o Altas y bajas producidas, con indicación de la fecha de inicio o finalización.
 - o Número de horas realizadas por persona usuaria y, en su caso, desglose por días laborables y festivos.
- b) Factura mensual, en la que deberá detallarse, como mínimo:
 - o Número total de horas del SAD efectivamente realizadas durante el periodo.
 - o Número de horas correspondientes a días laborables y festivos, en su caso.
 - o Precio/hora aplicable según el concierto.
 - o Importe bruto del servicio (horas realizadas x precio/hora).
 - o Importe del copago devengado por las personas usuarias durante el periodo, de acuerdo con la resolución de la Mancomunidad del Plan de Mallorca (desglosado, en su caso, por persona usuaria).
 - o Importe neto a abonar por la Mancomunidad, que resultará de la diferencia entre el importe bruto del servicio y el importe del copago devengado.

En consecuencia, la facturación a la Mancomunidad del Plan de Mallorca deberá presentarse siempre con descuento del copago devengado, con independencia de que éste haya sido efectivamente cobrado o no por la entidad concertada, dado que el riesgo de impago del copago





corresponde íntegramente a la entidad concertada, en los términos establecidos en este Pliego.

La Mancomunidad comprobará la concordancia entre la documentación presentada, las resoluciones de asignación del servicio y los datos registrados por sus servicios técnicos antes de tramitar el pago correspondiente.

9.- Coordinación y seguimiento del servicio

Para garantizar una adecuada gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio, se establecen los siguientes espacios de coordinación entre la Mancomunidad del Plan de Mallorca y la entidad concertada:

a) Reuniones de seguimiento técnico

Reuniones técnico-administrativas con el objetivo de:

- Revisar las altas y bajas efectuadas.
- Analizar los casos asignados y las incidencias producidas.
- Valorar y acordar el acceso a otras prestaciones o servicios.

Nocturnidad: mensual. Participantes: técnicos/as de la Mancomunidad del Pla de Mallorca y representantes de la dirección de la entidad concertada.

b) Reuniones de seguimiento económico

Espacio destinado al seguimiento económico del servicio concertado.

Convocatoria: a petición del Departamento de SSC de la Mancomunidad del Plan de Mallorca o de la dirección de la entidad concertada. Participantes: dirección de la entidad concertada y técnicos/as de la Mancomunidad del Pla de Mallorca.

10. Proyecto técnico

La entidad solicitante del concierto deberá presentar, junto con la solicitud, un proyecto técnico que describa detalladamente la propuesta de prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio.

Este proyecto deberá incluir, como mínimo, los siguientes contenidos:

1. Objetivos del servicio, con indicación de indicadores y resultados esperados.
2. Programación del servicio.
3. Criterios y sistemas de medida de los resultados.
4. Sistema de gestión de la información, incluyendo registros y aplicaciones de nuevas tecnologías.
5. Procedimientos de actuación.
6. Organización del servicio: organigrama, regulación del equipo humano, supervisión y formación.
7. Propuesta de promoción y difusión del servicio.
8. Recursos humanos: dotación de personal, currículos, funciones, tareas y propuesta de horarios.
9. Criterios de gestión económica: ingresos y gastos.
10. Prevención de riesgos laborales.
11. Acreditación de la calidad técnica del servicio (ISO, EFQM u otros sistemas equivalentes).
- 11.- Control y sistemas de calidad

La entidad prestadora del servicio deberá definir y aplicar los sistemas de control y garantía de calidad que utilizará en el seguimiento del Servicio de Ayuda a Domicilio, con la finalidad de asegurar su correcto funcionamiento, la mejora continua del servicio y la satisfacción de las personas usuarias.

Estos sistemas de calidad deberán estar alineados con la normativa UNE 158301 sobre gestión de servicios de ayuda a domicilio, así como con los principios de atención centrada en la persona y la normativa vigente en materia de servicios sociales.

Quejas y sugerencias

Cualquier persona usuaria, familiar o representante legal podrá formular quejas o sugerencias mediante las vías siguientes:

1. Presencialmente: a) Verbalmente a cualquier profesional del Servicio de Ayuda a Domicilio. En este caso, el/la profesional deberá trasladar la queja o sugerencia al/la profesional referente del SAD de la Mancomunidad del Plan de Mallorca. b) Mediante la presentación de una instancia en cualquier Punto de Información de la Mancomunidad del Plan de Mallorca.



2. Telemáticamente: a) A través de la web de la Mancomunidad del Pla de Mallorca (www.mancomunitatplademallorca.net), en el apartado de "Quejas y sugerencias". b) Mediante correo electrónico dirigido a: ssocials@mancomunitatplademallorca.net
3. Telefónicamente: a) A través del teléfono 971 830 441 o del teléfono habilitado por la entidad prestadora del servicio.

La Mancomunidad del Plan de Mallorca, de manera complementaria, realizará actuaciones de seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía, tanto de forma presencial como telefónica.

12.- Denominación, titularidad, imagen y difusión

La representación externa del Servicio de Ayuda a Domicilio, a efectos de relaciones con otras entidades, instituciones y medios de comunicación, corresponde exclusivamente a la Mancomunidad del Plan de Mallorca.

La denominación oficial del servicio será:

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIARIA MANCOMUNIDAD DEL PLA DE MALLORCA

con uso obligatorio del logotipo y escudo oficial de la Mancomunidad.

Cualquier actuación de publicidad o difusión relacionada con el servicio deberá contar con el visto bueno previo de la Mancomunidad del Plan de Mallorca.

El Departamento de Servicios Sociales Comunitarios facilitará, al inicio de la concertación, la imagen corporativa del servicio, que deberá ser utilizada obligatoriamente en todos los instrumentos de registro, documentación y material impreso.

Toda la información generada en el marco del servicio es propiedad de la Mancomunidad del Plan de Mallorca y no podrá ser utilizada ni difundida sin autorización expresa y escrita.

13.- Derechos y deberes de las personas atendidas

Las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio están sujetas a los derechos y deberes recogidos en el Reglamento de los servicios de atención domiciliaria de la Mancomunidad del Plan de Mallorca, así como al resto de normativa aplicable en materia de servicios sociales.

14.- Prevención de riesgos laborales

Las entidades prestadoras del servicio deberán cumplir estrictamente la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, y acreditar, como mínimo, los requisitos siguientes:

- Servicio de prevención y evaluación de riesgos: disponer de un servicio de prevención de riesgos laborales, propio o ajeno, y haber realizado las evaluaciones de riesgos de los centros de trabajo y de los trabajos a desarrollar.
- Herramientas, equipos, productos y materiales: relación de los equipos y materiales utilizados, información de los riesgos intrínseco, homologaciones y fichas de seguridad correspondientes.
- Formación del personal: acreditación de la formación del personal en el uso de herramientas, equipos, productos y materiales, así como en prevención de riesgos laborales y uso de equipos de protección colectiva e individual.
- Medidas preventivas y equipos de protección individual: información sobre las medidas preventivas y suministro de los EPIs necesarios, garantizando el buen uso, mantenimiento y eficacia.
- Instrucciones y procedimientos de trabajo: comunicación a la Mancomunidad del Plan de Mallorca de los procedimientos de trabajo e instrucciones facilitadas al personal.
- Coordinación de seguridad: designación de un responsable de la coordinación en materia de prevención con la Mancomunidad.
- Vigilancia de la salud: acreditación de la realización de los controles de salud y de la idoneidad del personal para las tareas a desarrollar.
- Evaluaciones e inspecciones: comunicación de los resultados de las evaluaciones e inspecciones de seguridad realizadas durante la vigencia del concierto.

15.- Memoria del servicio

La dirección de la entidad concertada realizará una evaluación continuada del Servicio de Ayuda a Domicilio con la finalidad de comprobar el grado de implantación, la calidad y el funcionamiento del servicio.

A tal efecto, la entidad deberá presentar anualmente, dentro del primer trimestre de cada ejercicio, una memoria del servicio, que incluirá, como mínimo:

- Características de las actividades desarrolladas.
- Recursos técnicos aplicados y resultados obtenidos.
- Gestión del personal del servicio.
- Tipología de las personas usuarias según las necesidades de atención.
- Situaciones de riesgo de desamparo detectadas.
- Metodología de trabajo.
- Recursos materiales y humanos.
- Actividades de formación y reciclaje del personal.

16. Protección de datos

Cuando la ejecución de la acción concertada requiera el acceso, tratamiento o gestión de datos de carácter personal, las entidades concertadas deberán cumplir estrictamente lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, 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 (RGPD), así como la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, y el resto de normativa vigente que sea de aplicación.

Los datos personales obtenidos en el marco del presente concierto se utilizarán exclusivamente para la gestión administrativa, técnica y económica del Servicio de Ayuda a Domicilio, así como para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del mismo, quedando expresamente prohibido cualquier uso distinto, comunicación o cesión no autorizada.

Las entidades concertadas tendrán la consideración de encargadas del tratamiento, de acuerdo con el artículo 28 del RGPD, y tratarán los datos únicamente siguiendo las instrucciones documentadas de la Mancomunidad del Pla de Mallorca, como responsable del tratamiento, sin que puedan aplicarlas o utilizarlas con finalidades propias o ajenas al servicio concertado.

A estos efectos, la Mancomunidad del Plan de Mallorca y la entidad concertada formalizarán el correspondiente acuerdo o contrato de encargo del tratamiento, en los términos previstos en el artículo 28 del RGPD, en el que se regularán, entre otras, las medidas de seguridad, la confidencialidad, la subcontratación, la asistencia al responsable del tratamiento y el régimen de responsabilidades.

Una vez finalizada la vigencia del concierto o extinguida la relación jurídica, la entidad concertada deberá devolver a la Mancomunidad del Plan de Mallorca todos los datos personales tratados, así como los soportes o documentos que las contengan, o bien proceder a su destrucción segura, según indique la Mancomunidad y de acuerdo con la normativa vigente, sin conservar copia alguna, salvo que una norma con rango de ley imponga su conservación.

17.- Incumplimientos y penalidades

17.1 Responsabilidad

La entidad concertada responderá de la correcta ejecución del servicio. Los incumplimientos se calificarán como leves, graves o muy graves por parte de la Mancomunidad del Plan de Mallorca, previa audiencia de la entidad interesada.

17.2 Causas de fuerza mayor

La entidad quedará exenta de responsabilidad cuando la no prestación del servicio sea debida a causas de fuerza mayor debidamente justificadas.

17.3 Tipología de infracciones

Faltas leves:

- Retrasos, negligencias o descuidos en el cumplimiento de las obligaciones.
- Incorrecciones leves con las personas usuarias.
- Falta puntual de cumplimiento de los deberes profesionales.

Faltas graves:

- Reiteración de dos faltas leves en dos meses.
- Abandono del servicio o negligencia continuada.
- Trato vejatorio no calificado como muy grave.
- Vulneración de la confidencialidad.



Faltas muy graves:

- Reiteración de dos faltas graves en un mes.
- Trato vejatorio grave.
- Conductas constitutivas de delito.
- Incumplimientos muy graves del concierto.

Penalizaciones

- Tres o más faltas leves: penalización del 2% del precio del concierto.
- Tres o más faltas graves: penalización hasta el 10% del precio del concierto.
- Tres o más faltas muy graves: penalización hasta el 20% del precio del concierto.

Cada incumplimiento será notificado a la entidad concertada, con un plazo de audiencia de 10 días hábiles.

Las penalizaciones se aplicarán mediante descuento en la liquidación mensual correspondiente.

El gerente de la Mancomunidad del Plan de Mallorca.

(Firmado electrónicamente: 5 de febrero de 2026)

La presidenta de la Mancomunitat del Pla de Mallorca

Joana Maria Pascual Sansó





ANEXO PRIMERO SOL· LICITUD

SOL· LICITUD DE ACCIÓN CONCERTADA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA MANCOMUNIDAD DEL PLAN DE MALLORCA CON ENTIDADES DE INICIATIVA PRIVADA QUE TENGAN ACREDITADO EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

1. DATOS DEL SOLICITUD LICITANTE

Nombre de la entidad

NIF

Dirección

CP

Localidad

Teléfono

Email

Nombre del/de la representante de la entidad

Representación que ejerce

DNI

2. HORAS DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO OFRECIDAS PARA CONCERTAR

Número de horas de SAD ofrecidas para concertar

_____ horas

3. PRECIO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Precio hora (sin IVA) ____ €

Precio hora (IVA incluido) ____ €

Petra, _____ de 202_

[Firma]

Protección de datos

De acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), y con la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, la persona firmante consiente expresamente que los datos personales facilitados en el marco del proceso de concertación sean tratados por la Mancomunidad del Plan de Mallorca, con domicilio social en Petra, como responsable del tratamiento.

La finalidad del tratamiento de los datos es la gestión administrativa, técnica y jurídica del procedimiento de concertación social, así como el cumplimiento de las obligaciones legales que se deriven. Los datos no serán utilizados para finalidades incompatibles con las anteriormente descritas ni cedidos a terceros, excepto obligación legal.

La persona interesada puede ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad de sus datos, mediante solicitud escrita dirigida a la Mancomunidad del Pla de Mallorca o mediante correo electrónico a la dirección registre@mancomunitatplademallorca.net, indicando la referencia "Protección de datos" y acreditando debidamente su identidad.

A LA MANCOMUNIDAD DEL PLA DE MALLORCA



ANEXO SEGUNDO SOLVENCIA FINANCIERA

Solvencia financiera

....., actuando como

(señalar las facultades de representación: administrador/a, apoderado/a, etc.)

de la entidad

declaro, bajo mi responsabilidad, como solicitante de acción concertada del servicio de ayuda a domicilio de la Mancomunidad del Plan de Mallorca con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio, que acredito la solvencia financiera de la entidad mediante la aportación de la documentación siguiente:

- Últimas cuentas anuales de la entidad presentadas en el (registro oficial que corresponda).

Y, para que conste, firmo esta declaración.

Petra, _____ de 202_

(firma y sello de la entidad)

A LA MANCOMUNIDAD DEL PLA DE MALLORCA





ANEXO TERCERO SOLVENCIA TÉCNICA

Solvencia técnica

.....

(ten en cuenta las facultades de representación: administrador/a, apoderado/a, etc.)

de la entidad,

declaro, bajo mi responsabilidad, como solicitante de acción concertada para el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) de la Mancomunidad del Plan de Mallorca con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de apoyo a domicilio, que acredito la solvencia técnica de la entidad mediante una declaración responsable de los medios personales y materiales destinados a la realización de este servicio.

Y firmo esta declaración.

Petra, _____ de 202_

(firma y sello de la entidad)

DECLARACIÓN DE MEDIOS PERSONALES

Relación de personal al servicio de la entidad para la ejecución del servicio

Nombre y apellidos Titulación académica Grupo de oferta Antigüedad en la entidad

DECLARACIÓN DE MEDIOS MATERIALES

Descripción del centro de ayuda a domicilio y del equipamiento disponible para la ejecución del servicio

.....

.....

.....

.....

(firma y sello de la entidad)

A LA MANCOMUNIDAD DEL PLA DE MALLORCA

