



Pliego de condiciones técnicas para la concertación de plazas del servicio de estancias diurnas para personas mayores en situación de dependencia con entidades de iniciativa privada

1. Objeto

El objeto de este concierto social es la incorporación a la Red Pública de Atención a la Dependencia de las Illes Balears de plazas del servicio de estancias diurnas (denominado también *centro de día*) para personas mayores en situación de dependencia, mediante la concertación con entidades privadas.

Las plazas de centro de día se destinan a personas con grado I, II o III en situación de dependencia, según lo que establece la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, y la normativa autonómica existente. Las personas usuarias tienen que tener un Pla Individual de Atención (PIA) que prescriba el servicio.

Los conciertos se ejecutarán con sujeción a la normativa relativa a la concertación social de servicios, a las resoluciones de la consejera de Asuntos Sociales y Deportes por la cual se establecen las convocatorias de acción concertada del servicio de estancias diurnas para personas mayores en situación de dependencia con entidades de iniciativa privada y a las prescripciones técnicas de este Pliego.

2. Definición y finalidades del servicio

2.1. Definición

El Decreto 66/2016, de 18 de noviembre, por el cual se aprueba la Cartera básica de servicios sociales de las Illes Balears 2017-2020 (BOIB núm. 146, de 19 de noviembre), prorrogado por la disposición adicional novena de la Ley



11/2022, de 28 de diciembre, de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para el año 2023, en el punto 2.5 del anexo establece las prestaciones para personas en situación de dependencia, y en el punto 2.5.4, el servicio de estancias diurnas, en los términos siguientes:

Definición: servicio de atención integral durante el periodo diurno para personas mayores de 55 años en situación de dependencia, con el objetivo de que mantengan el mayor nivel posible de autonomía personal o lo mejoren, de apoyar a las familias o a sus cuidadores, y de cubrirles las necesidades de asesoramiento, prevención, rehabilitación, orientación para la promoción de la autonomía, habilitación o atención asistencial y personal. Este servicio se regula en el Decreto 86/2010.

Población destinataria: personas mayores de 55 años en situación de dependencia y que así lo establezca su programa individual de atención.

Equipamientos/equipos profesionales: los que establece el artículo 17, en lo referente a las condiciones comunes a todos los servicios, del Decreto 86/2010.

Ratios y perfiles profesionales: los que establece el artículo 21 del Decreto 86/2010.

Estándares de calidad: los que establecen los artículos 14 y 15 del capítulo II sobre los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios del Decreto 86/2010.

Tipo de servicio: servicio social específico.

Acceso y lista de espera al servicio: de acuerdo con el Decreto 83/2010 [actualmente, Decreto 63/2017, de 22 de diciembre, BOIB 157, de 23 de diciembre de 2017].

Entidad responsable del acceso al servicio: Consejería de Servicios Sociales y Cooperación.

Entidad proveedora: Consejería de Servicios Sociales y Cooperación y administraciones locales.

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

Aportación económica: sí, de acuerdo con el Decreto 84/2010.

La disposición adicional novena de la Ley 11/2022 prorroga el plazo de vigencia de la Cartera básica de servicios sociales de las Illes Balears 2017-2020 hasta el 31 de diciembre de 2023.

2.2. Objetivos del servicio

La finalidad del recurso es mejorar la calidad de vida tanto de la familia cuidadora como de la persona usuaria, mediante una intervención dirigida, por un lado, a proporcionar una atención integral a la persona mayor en situación de dependencia y, de otra, a ofrecer el apoyo necesario a la familia para posibilitar una permanencia adecuada de la persona en su entorno habitual.

Los objetivos específicos sobre los cuales gira la intervención se pueden agrupar en tres dimensiones.

a) Objetivos dirigidos a la persona en situación de dependencia:

— Recuperar y mantener el mayor grado de autonomía posible.



- Retrasar o prevenir el incremento de la situación de dependencia mediante la potenciación y la rehabilitación de las capacidades cognitivas, funcionales y sociales.
- Desarrollar la autoestima y favorecer un estado psicoafectivo adecuado.
- Evitar o retrasar institucionalizaciones en servicios residenciales.

b) Objetivos dirigidos a la familia cuidadora:

- Proporcionar tiempo libre y descanso.
- Proporcionar orientación y asesoramiento sobre recursos y servicios disponibles.
- Facilitar conocimientos y habilidades y desarrollar actitudes que contribuyan a mejorar la calidad de los cuidados dispensados a la persona mayor.
- Desarrollar habilidades que permitan reducir el estrés así como mejorar el estado psicofísico de los cuidadores.
- Prevenir los conflictos familiares relacionados con el rol de cuidador.
- Reducir el riesgo de claudicación en los cuidadores.
- Favorecer la colaboración de la familia con el centro.

c) Objetivos dirigidos a los cuidadores profesionales:

- Proporcionar, desde la formación continua, conocimientos, habilidades y actitudes que aseguren la dispensación de una atención integral cualificada.
- Reducir el estrés desarrollando estrategias para prevenirlo y dotando los cuidadores de habilidades para gestionarlo.
- Favorecer un clima social propicio para las interacciones positivas.

2.3. Principios básicos

Los centros de día tienen que estar fundamentados en una serie de principios básicos, explícitos y compartidos por todos los implicados.

1. La atención tiene que ser integral para cubrir las necesidades funcionales, psicológicas y sociales de la persona.
2. La intervención tiene que tener un enfoque sistémico, en qué interactúen la persona dependiente, los cuidadores (profesionales y familiares) y el contexto comunitario.
3. Los valores éticos tienen que estar siempre presentes en la práctica profesional, especialmente en cuanto a la privacidad, la intimidad, la dignidad y la libertad de la persona dependiente.
4. El servicio se tiene que dotar de flexibilidad para adaptarse a las necesidades específicas de los usuarios.
5. El centro tiene que estar abierto e integrado a la comunidad, especialmente en la red de recursos sociosanitarios.



6. La intervención tiene que ser especializada, mediante programas específicos, y alcanzar tanto el nivel preventivo como el asistencial.
7. Se ha de promover la participación de los diferentes agentes implicados: usuarios, familias y profesionales.

2.4. Derechos de las personas usuarias

Las personas usuarias de los centros para personas en situación de dependencia mantienen todos los derechos inherentes a la condición de ciudadanos y, de manera expresa, como mínimo, los siguientes:

1. A la toma de decisiones en todo lo que concierne su vida, por parte suya o de su representante legal.
2. A acceder y recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología, discapacitado o cualquier otra condición personal o social.
3. A ser informadas y consultadas sobre cualquier asunto que los pueda afectar o interesar.
4. A su integridad física e intelectual y a recibir la atención necesaria, con corrección, respeto, dignidad y comprensión, de manera individual y personalizada.
5. Al tratamiento confidencial de los datos personales que afecten su intimidad.
6. A preservar su intimidad durante la higiene personal, con la garantía de un tratamiento adecuado a los problemas de incontinencia.
7. A respetar su libertad para mantener relaciones interpersonales.
8. A reclamar a la dirección del centro disconformidades en relación al servicio, recibir respuestas sobre las mismas y hacer propuestas de mejora del funcionamiento del centro.
9. A renunciar voluntariamente a la utilización de algún servicio o programa o a la continuidad en el centro.
10. A ser debidamente informadas, en un lenguaje fácilmente inteligible o mediante sistemas alternativos de comunicación, del contenido de estos derechos y de las vías existentes para hacer efectivo su ejercicio.
11. Al cumplimiento por parte del centro y sus profesionales de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas y acordadas.
12. A la tutela de las autoridades públicas para garantizar que se disfruta de los derechos establecidos.

2.5. Deberes de las personas usuarias

Las personas usuarias de los centros o sus representantes legales tienen las obligaciones siguientes:

1. Conocer y cumplir las normas de utilización del centro establecidas en el Reglamento de régimen interno.



2. Tratar con el máximo respeto el personal del centro y el resto de personas usuarias.
3. Informar al profesional correspondiente sobre cualquier variación que sea necesaria tener en cuenta en el su Plan Individual de Atención y, igualmente, sobre las enfermedades infecto-contagiosas que tengan, para adoptar las medidas oportunas.
4. Respetar y cuidar las instalaciones del centro y hacer un uso adecuado.
5. Mantener unas pautas de comportamiento e higiene adecuadas.
6. Participar activamente en los programas acordados en el plan individual.

2.6. Modalidades asistenciales

Las modalidades asistenciales son las siguientes:

a) Asistencia continuada

De forma general y como procedimiento habitual, los usuarios mantienen una asistencia diaria al centro y durante todo el horario de atención. La asistencia es de lunes a viernes.

b) Asistencia parcial

Excepcionalmente, los usuarios acuden en el centro con flexibilidad, tanto en la frecuencia de la asistencia como en el horario, por un periodo determinado de tiempo. Esta asistencia se consensúa con el usuario y las familias, de acuerdo con una valoración técnica y las posibilidades organizativas del centro.

Para estos casos, mientras dure la asistencia temporal, el copago no varía y se mantienen las cuantías previstas para la asistencia continuada.

3. Servicios y programas que tiene que ofrecer el centro de día

3.1. Servicios

En los centros de día se tienen que prestar los servicios para la cobertura de las necesidades personales básicas, terapéuticas y sociales, que son los que se indican a continuación.

Se consideran servicios básicos de los centros los siguientes:

1. Asistencia en las actividades de la vida diaria (AVD).
2. Transporte accesible entre el domicilio y el centro de día. Este servicio se tiene que ofrecer obligatoriamente en centros de 25 plazas o más.
3. Manutención, que incluye almorzar, comer y merendar..



4. Limpieza y mantenimiento de las instalaciones.

Se consideran servicios terapéuticos los siguientes:

1. Atención psicosocial y apoyo comunitario.
2. Terapia ocupacional.
3. Promoción de la salud.
4. Fisioterapia.

3.2. Servicios complementarios

Además, los centros podrán disponer de otros servicios:

- Peluquería, podología, cafetería.
- Servicio de respiro familiar para días festivos y domingos.
- Ampliación de horarios en días laborables.
- Atención especializada en el domicilio cuando la persona no puede acudir temporalmente al centro por motivos ajenos a su voluntad.
- Programa de voluntariado para captar personas interesadas a colaborar con el centro, para actividades o tareas previamente programadas porque participen personas voluntarias.
- Programa de ayudas técnicas para dejar a las familias los elementos materiales que puedan ayudarlas a una mejor atención.
- Programa de grupos de sensibilización y autoayuda para personas cuidadoras.

3.3. Gestión de los servicios complementarios

Los servicios complementarios se tienen que gestionar con los criterios siguientes:

- a) Tienen que ser voluntarios, no tienen que tener carácter discriminatorio para las personas usuarias.
- b) A tal efecto, la entidad titular del concierto tiene que comunicar por escrito la prestación de estos servicios al órgano competente antes del inicio de la actividad.
- c) Al escrito de comunicación previa se tiene que juntar un informe técnico del servicio complementario, con la descripción de los medios materiales y humanos para prestarlo y, si procede, la diferenciación respecto de los medios materiales y humanos del objeto del concierto, así como los requisitos y los criterios de acceso, los derechos y los deberes de las personas usuarias y el precio que se facturará por este servicio.
- d) Únicamente si el órgano competente considera que hay razones fundadas que determinen que el servicio complementario ya está incluido en el objeto del concierto, o bien que no es voluntario, que es discriminatorio o que, de



alguna otra manera, vulnera los derechos de las personas usuarias del concierto social o les ponen en peligro, puede denegar la prestación de este servicio complementario o, si procede, proponer las modificaciones pertinentes, con la consulta previa al órgano competente para la autorización y la acreditación del servicio. Esta denegación se tiene que resolver, con la audiencia previa de la entidad interesada, en cualquier momento, cuando la Administración tenga conocimiento que se producen las situaciones mencionadas.

3.4. Programas de intervención

Los centros tienen que desarrollar programas de intervención que garanticen una atención individual y grupal especializada y que den respuesta a los objetivos establecidos en el PIA.

Como mínimo, se tienen que desarrollar los programas que se detallan a continuación.

a) Programa de intervención terapéutica, que tiene que incluir, básicamente:

- Terapias funcionales.
- Terapias cognitivas.
- Terapias psicoafectivas.
- Terapias socializadoras.

b) Programa de promoción de la salud, que tiene que incluir, básicamente:

- Promoción de hábitos saludables.
- Alimentación y nutrición.
- Higiene personal.
- Control de esfínteres.
- Prevención de caídas.
- Higiene y mantenimiento de prótesis, ortesis, sillas de ruedas y productos de apoyo de uso personal.

c) Programa de intervención con familias, que tiene que incluir, básicamente:

- Programa de intervención en el entorno del centro.
- Programa de participación social.
- Programa de calidad y mejora continua.

3.5. Medios materiales



a) Los centros tienen que garantizar el cumplimiento de las normas vigentes en cuanto a condiciones arquitectónicas, materiales y de seguridad, así como las relativas a accesibilidad e igualdad de oportunidades y no-discriminación.

b) Los centros tienen que disponer de un tablón de anuncios en un lugar visible para personas usuarias y familiares, en el cual, como mínimo, se han de exponer:

- La autorización y la acreditación de funcionamiento del servicio.
- El régimen de precios.
- El organigrama del centro.
- Avisos sobre la disponibilidad de hojas de reclamaciones.
- El reglamento de Régimen Interno.

c) Los centros han de disponer de una póliza de seguros que cubra los gastos de reposición en caso de siniestro total o parcial de la infraestructura del centro; así mismo, tienen que estar cubiertos los riesgos de lesiones por siniestro, por praxis profesional o negligencia del personal o del titular del centro, además de la responsabilidad civil por daños a terceros.

d) Las condiciones materiales de carácter general y los requisitos aplicables de las áreas de servicio se tienen que ajustar al que establezca en la materia la normativa autonómica e insular vigente.

3.6. Funcionamiento y horarios

El centro de día tiene que prestar los servicios todos los días laborables del año.

El horario de funcionamiento ordinario es de las 8.00 h de la mañana a las 18.00 h de la tarde, de lunes a viernes.

3.7. Prestación de servicios con medios ajenos a la entidad

Únicamente se podrán gestionar con medios ajenos a la empresa concertada los servicios de mantenimiento, lavandería, alimentación, transporte y otros servicios de hostelería o conservación del edificio.

4. Metodología de trabajo

Los centros tienen que tener una metodología de trabajo que, como mínimo, incluya:

a) Trabajo multidisciplinar. Trabajo en equipo, en el cual tiene que participar activamente el personal técnico.



b) Persona de referencia

Se tiene que hacer un seguimiento individualizado y permanente a través del auxiliar de geriatría de referencia.

c) Documentación y registro de la información

- i. Cada centro tiene que disponer de un reglamento de régimen interno que detalle: capacidad, normas de funcionamiento interno, sistemas de participación democrática, procedimientos de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- ii. También tiene que disponer de un Plan General de Centre en el que se concreten los programas específicos de intervención, las actuaciones y los proyectos, así como la organización y la temporalización correspondientes.
- iii. Memoria anual de actividades.
- iv. Cada usuario tiene que tener su propio expediente o historia, a que se tiene que adjuntar el Plan Individual de Atención, con las incidencias y los aspectos de interés sobre la evolución.
- v. Se tiene que trabajar mediante protocolos individuales, en los que se han de incluir la valoración inicial del usuario y los seguimientos periódicos.
- vi. Se tiene que disponer de comunicados de incidencia en que se registren sucesos no habituales de interés .
- vii. El centro tiene que disponer de protocolos de actuación ante situaciones específicas, normalmente situaciones de urgencia.

d) Sistemas de información a las familias

La información a las familias se establece por medios telefónicos y tecnológicos y entrevistas en el centro.

Las entrevistas en el centro se han de hacer periódicamente para valorar la evolución del usuario

e) Sistemas de seguimiento con los servicios sociales y sanitarios

Se tiene que procurar establecer espacios profesionales de coordinación con los diferentes servicios para abordar integralmente los casos e intercambiar información relevante.

f) Sistemas de participación

El centro ha de contar con estrategias de participación de los diferentes agentes implicados: usuarios, familias y profesionales.



Las herramientas pueden ser comisiones de participación, buzón de sugerencias, grupos de trabajo o reflexión, etc.

g) Carta de servicios

En cada centro ha de estar a disposición de los usuarios y del personal, además del Reglamento de Régimen Interno, una Carta de Servicios..

La Carta tiene que establecer la titularidad del centro, la ubicación, la normativa reguladora, los servicios que presta, los procedimientos para acceder y los compromisos de mejora anuales y plurianuales. Además , tiene que recoger los mecanismos de participación, quejas y sugerencias. También tiene que incluir el horario básico de atención y los programas complementarios que ofrece.

5. Gestión de las plazas concertadas

5.1. Precios de las plazas

El precio de la plaza ocupada, de acuerdo con el tipo de prestación, con transporte o sin, se establecerá en las convocatorias de concertación social pertinentes.

En cualquier caso, no se tiene que abonar ningún importe en concepto de plaza disponible (punto 5.2.3). Tampoco se tiene que abonar ningún importe respecto de aquellas plazas clasificadas como no liquidables de este Pliego. (punto 5.2.4).

5.2. Clasificación de las plazas

A efectos de determinar el importe que la Consejería Asuntos Sociales y Deportes tiene que abonar a la entidad concertada, estas plazas se clasifican de la manera siguiente:

1. Plaza ocupada: la plaza adjudicada a una persona beneficiaria mediante una resolución de la persona titular de la Consejería Asuntos Sociales y Deportes, desde el momento en que se produce el ingreso en el centro, salvo que se encuentre en alguna de las situaciones a que hace referencia el párrafo siguiente.
2. Plaza reservada: la que responde a uno de los dos supuestos siguientes:
 - a) La plaza adjudicada a una persona usuaria que no está ocupada temporalmente por esta persona como consecuencia de ausencias voluntarias (periodos de permisos, vacaciones, viajes o cualquiera otro motivo que pueda ser considerado como ausencia voluntaria), ausencias obligadas (visitas médicas, hospitalizaciones, necesidad de atención



especializada o cualquiera otro motivo que se pueda considerar ausencia obligada, que impiden a la persona usuaria acudir en el centro). En este supuesto, la Consejería de Asuntos Sociales i Deportes abonará el 85 % del precio/día del centro de día.

- b) La plaza adjudicada a una persona usuaria durante el tiempo que tiene para incorporarse en el centro, que, sacado de una causa razonada, es de siete días hábiles, contadores a partir de la fecha de notificación por parte del centro de día o de la correspondiente central de reservas de la Administración. Durante estos siete días hábiles, como máximo, la entidad concertada dispondrá de una contraprestación económica, por parte de la Consejería de Asuntos Sociales i Deportes, en concepto de reserva de plaza, por un importe igual al 50 % del precio/día del centro de día. En este caso, la persona tiene que figurar en la lista de asignación del DISDEP.

3. Plaza disponible objeto de concierto: la que no está ocupada transitoriamente por ninguna persona usuaria y está pendiente de adjudicación mediante una resolución de la persona titular de la Consejería de Asuntos Sociales i Deportes. En este supuesto, dado que se trata de una plaza vacante, la Consejería no aportará ninguna contraprestación económica.
4. Plaza no liquidable: la plaza que ha ocupado una persona antes de disponer de la resolución de ingreso o de cualquier otro requisito exigido.

5.3. Cobertura de las plazas

- a) Corresponde en la Consejería de Asuntos Sociales i Deportes, de acuerdo con la normativa vigente, la determinación de las personas con grado reconocido de dependencia que tienen que ocupar las plazas del centro de día, mediante una resolución, así como la determinación de la pérdida de la condición de usuario y cualquier otra variación, y la entidad concertada tiene que aceptar los usuarios designados.
- b) Desde la firma de los documentos que formalizan el concierto, la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes dispone de las plazas que son objeto para asignarlas de manera efectiva.
- c) Mediante el concierto social, la entidad de iniciativa privada se obliga a atender los usuarios que hayan solicitado el acceso al servicio y tengan asignada una plaza por parte de la Administración.

5.4. Procedimiento de ingreso y traslado



El procedimiento de ingreso y de traslado a los centros de día de la Red Pública de Atención a la Dependencia para la gente mayor en situación de dependencia se ajusta, en todo caso, a:

- a) La lista vigente de prelación establecida por la Dirección General de Atención a la Dependencia.
- b) El artículo 36.4 del Decreto 5/2016, de 5 de febrero, de modificación del Decreto 83/2010.
- c) El Decreto 63/2017, de 22 de diciembre, de principios generales de los procedimientos de acceso a los servicios de la Red Pública de Atención a la Dependencia para gente mayor en situación de dependencia (BOIB núm. 157, de 23 de diciembre).

El plazo máximo para que las personas usuarias ingresen en el centro, sacado de una causa razonada, es de siete días hábiles, contadores desde la fecha de notificación por parte del centro o la Dirección general de Atención a la Dependencia.

Así, el régimen de cobertura de estas plazas se equipara a cualquier otra plaza incorporada en la Red Pública de Atención a la Dependencia.

5.5. Periodo de adaptación

La entidad concertada se compromete expresamente a aceptar las personas usuarias que designe la persona titular de la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes mediante una resolución para que ocupen las plazas que son el objeto de este concierto. No obstante, se establece un periodo de adaptación al centro de una duración máxima de treinta días a partir de la fecha de ingreso. Una vez transcurrido este periodo, la persona usuaria consolidará su derecho en la plaza y adquirirá la condición de usuario.

En el supuesto de que la entidad concertada considere que las personas usuarias que ha designado la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes no son aptos para ocupar la plaza adjudicada, lo tiene que comunicar a la Dirección general de Atención a la Dependencia una vez agotado el periodo de adaptación y observación, mediante un informe razonado. La resolución motivada que adopte la Consejería es vinculante para las partes.

5.6. Uso del programa informático de gestión de plazas

El centro tiene que informar a la Dirección general de Atención a la Dependencia de cualquier incidencia en las plazas, en el momento que se produzca, mediante el registro en el programa informático de gestión de la dependencia (DISDEP).



En el DISDEP se tienen que grabar las incidencias siguientes:

- a) Altas en el centro.
- b) Bajas temporales por ingresos hospitalarios, enfermedad, visitas médicas justificadas o sin justificar, visitas a familiares y viajes, vacaciones, fuerza mayor, estancia temporal a residencia o piso supervisado.
- c) Bajas definitivas por éxitus, empeoramiento de la salud, renuncia o traslado.

En el caso de no disponer del programa informático de gestión de la dependencia (DISDEP) por causas ajenas a la entidad concertada, todas las incidencias mencionadas se tienen que notificar, en el momento que se produzcan, mediante un fax o un correo electrónico a la Dirección general de Atención a la Dependencia.

Las altas y las bajas se tienen que notificar el mismo día que se produzcan, de acuerdo con las indicaciones referidas a la cobertura de plazas.

La Consejería de Asuntos Sociales y Deportes, a través de la Dirección general de Atención a la Dependencia, mediante el programa informático de gestión de la dependencia (DISDEP), tiene que mantener actualizada la lista de reservas del centro. Por lo tanto, el centro tiene que 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 tiene que ser obligatoriamente el mismo que el de la lista de reserva.

6. Participación de los usuarios en los costes del servicio, justificación económica y forma de pago

6.1. Participación de los usuarios en los costes del servicio

- a) Las personas usuarias participarán en la financiación del precio de las plazas mediante la entrega a la entidad concertada de las cantidades que les correspondan en conformidad con el régimen de participación económica establecido por la Administración, de acuerdo con las normas vigentes en cada momento, sin que en ningún caso supere la cantidad fijada como indicador de referencia del servicio. Este copago tiene el carácter de máximo, sin que se pueda ver incrementado en ningún caso por los impuestos que, si procede, correspondan.
- b) En caso de periodos de ausencia voluntaria (periodos de permisos, vacaciones, viajes o cualquiera otro motivo que se pueda considerar ausencia voluntaria), la cuantía económica que tiene que abonar la persona usuaria en concepto de reserva de plaza durante este tiempo es del 75 % de la base de cálculo de las estancias ordinarias en el mes en que se hayan producido.



- c) En los supuestos de ausencias obligadas (visitas médicas, hospitalizaciones, necesidad de atención especializada o cualquiera otro motivo que se pueda considerar ausencia obligada que impiden a la persona usuaria acudir al centro), la cuantía económica que tiene que abonar la persona usuaria en concepto de reserva de plaza durante el tiempo que dura la ausencia es del 50 % de la base de cálculo para estancias ordinarias en el mes en que se hayan producido.
- d) Una persona usuaria de una de las plazas objeto de este concierto no tiene que abonar en ningún caso ni por ningún concepto una fianza a la entidad concertada, el Gobierno de las Illes Balears o, en su caso, a la empresa o las empresas que gestionan los centros objeto del concierto.
- e) La entidad concertada tendrá que efectuar las liquidaciones y cobrar mensualmente a las personas usuarias la cantidad correspondiente en concepto de copago, así como utilizar los medios documentales y técnicos que la Administración le indique para realizar correctamente esta liquidación, y de acuerdo con las resoluciones que la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes dicte en materia de dependencia, en aplicación del Decreto 84/2010, de 25 de junio, por el cual se regulan los criterios para calcular la capacidad económica con el fin de establecer la participación económica de las personas beneficiarias de las prestaciones asistenciales que forman parte de la Red Pública de Atención a la Dependencia de las Illes Balears, y para concretar las prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- f) Las incidencias y los eventuales impagos de estas aportaciones de los usuarios no tienen que alterar el régimen de prestación del servicio, el pago de las cuantías derivadas de este concierto ni las obligaciones contractuales que se recogen. La entidad concertada tendrá que iniciar las actuaciones necesarias para el cobro de las cantidades que deba el usuario.

6.2. Facturación del servicio

- a) La justificación económica consistirá en la presentación, por parte de la entidad concertada, de una factura en la cual tiene que constar el importe de la liquidación de las plazas concertadas correspondiente al mes anterior para cada centro. A esta factura se tiene que adjuntar, debidamente firmada por el representante legal de la entidad concertada, una lista detallada de los usuarios, soporte papel y también mediante un archivo informático, según el modelo facilitado por la Dirección general de Atención a la Dependencia.



La justificación tiene que contener los conceptos siguientes: DNI/NIE, nombre del usuario, grado de dependencia, fecha de ingreso, fecha de baja (si procede); estancias ordinarias, precio/día de las estancias ordinarias, importe total de las estancias ordinarias, ausencias obligadas, ausencias voluntarias, precio de día de ausencia, importe total de las ausencias; estancias de reserva, precio de las estancias de reserva, importe total de las estancias de reserva; importe bruto, copago día/usuario de las estancias ordinarias, aportación del usuario de las estancias ordinarias, aportación del usuario de las ausencias, importe líquido.

- b) Las justificaciones mensuales se tienen que presentar durante el mes siguiente al periodo al cual corresponde la liquidación.

6.3. Forma de pago

- a) La Consejería de Asuntos Sociales y Deportes, mediante la Dirección general de Atención a la Dependencia, tramitará mensualmente la propuesta de pago en concepto de coste del servicio, que consistirá en la diferencia que resulta para cada plaza entre el importe establecido para la plaza adjudicada o reservada menos la cuantía del copago fijada para las personas usuarias. El pago de la cantidad que corresponda se llevará a cabo en la cuenta corriente que indique la entidad concertada.
- b) Ambos conceptos de gasto tienen jurídicamente la conceptualización de contraprestación por los servicios sociales concertados con las entidades.
- c) La entidad concertada no podrá cobrar ninguna cantidad suplementaria por liquidación de estancias o por cualquiera otro servicio o prestación que se tenga que atender en virtud del concierto suscrito.
- d) La ejecución de las propuestas de pago se tiene que hacer de acuerdo con el Plan de Disposición de Fondo de la Tesorería de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, aprobado por el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 16 de marzo de 2012.
- e) La percepción indebida de cantidades por parte de la entidad titular del servicio por cualquier causa supone la obligación de reintegro de estas cantidades, con la audiencia previa de la entidad interesada y con la tramitación del procedimiento que corresponda, de acuerdo con la legislación de finanzas aplicable.
- f) Sin perjuicio de lo que dispone el apartado anterior, los servicios concertados quedan sujetos al control técnico y de carácter financiero y a las funciones



inspectoras y sancionadoras de las administraciones competentes en la materia.

7. Número de plazas concertadas y distribución territorial

El número de plazas de centro de día para concertar y la distribución territorial serán los que establezca cada convocatoria pública.

8. Obligaciones de la entidad concertada

La entidad concertada, con la formalización del concierto, adquiere las obligaciones siguientes:

8.1. Obligaciones de carácter general

- 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 Asuntos Sociales y Deportes.
- 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 despliegue y de aplicación de esta Ley.
- c) Tener en funcionamiento el número total de plazas objeto del concierto y mantener la autorización y la acreditación, durante el periodo de vigencia.
- d) Atender los usuarios que hayan solicitado el acceso al servicio y tengan asignada una plaza por parte de la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes.
- e) Facilitar la identificación de las entidades y administraciones participantes en el concierto, con las medidas siguientes:
 - Hacer constar en la documentación y en la publicidad, junto con la denominación del servicio, la condición de entidad perteneciente a la Red Pública de Atención a la Dependencia.
 - Identificar el personal con ropa que lleve el logotipo de la entidad concertada, el de la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes y el de la Red Pública de Atención a la Dependencia.
- f) Facilitar a la Dirección general de Atención a la Dependencia la lista de las personas que hayan ocupado la plaza cada mes y las comunicaciones de altas o bajas de estos usuarios.
- g) Aportar a la Administración competente, si lo requiere de oficio, una auditoría técnica o económica para garantizar la calidad y la sostenibilidad del servicio concertado, así como los derechos de las personas usuarias atendidas.
- h) Facilitar la comprobación y la inspección de la materialización y la calidad de los servicios prestados (y la documentación relacionada) con los medios que la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes considere oportunos, así como presentar puntualmente la información y los datos del servicio que solicite la Consejería.



- i) Reintegrar la percepción indebida de cantidades por parte de las entidades concertadas del servicio, con la tramitación previa del procedimiento que corresponda.
- j) Sujetarse al control de carácter financiero y a las funciones inspectoras y sancionadoras de las administraciones competentes en la materia.
- k) Comunicar en la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes la prestación de servicios complementarios.
- l) Comunicar en la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes cualquier incidencia que suponga una modificación o alteración del Pliego de condiciones técnicas pactado con la Administración.
- m) Hacer uso de las aplicaciones informáticas y de gestión de la Dirección general de Atención a la Dependencia.
- n) 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 tiene que hacer cargo de un seguro de accidentes para las personas beneficiarias de las actividades promover desde el servicio.

8.2. Obligaciones en relación a la protección de datos

- a) La entidad concertada y el personal que tenga relación con la prestación de la atención prevista en este Pliego tienen que guardar secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los cuales tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del concierto, y están obligados a no difundir estos datos, incluso una vez finalizado el plazo de concertación. Cualquier uso indebido de los datos es responsabilidad de la entidad concertada, de forma que la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes queda exenta de responsabilidad.
- b) La entidad concertada se compromete expresamente al cumplimiento del que dispone la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, y el Real decreto 994/1999, de 11 de junio, por el cual se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, así como a formar e informar al personal sobre las obligaciones que dimanen de tales normas.

8.3. En relación al personal

En cuanto al personal, la entidad concertada tiene las obligaciones siguientes:

- a) El cumplimiento de las disposiciones vigentes, especialmente de legislación laboral, de la Seguridad Social y fiscal, sanitarias, y de seguridad y salud laboral, como también las que se promulguen durante la ejecución, así como el resto de condiciones que se especifican en este Pliego de condiciones técnicas.



Específicamente, se obliga a la aplicación efectiva del convenio laboral sectorial aplicable, así como al resto de normativa aplicable.

- b) En su condición de empresario, hacerse cargo del personal contratado, con todos los derechos y deberes respecto a este personal, sin que, en ningún caso, la Administración de las Illes Balears no resulte responsable de las obligaciones de la entidad concertada y sus trabajadores, incluso si los despidos y las medidas que adopte son como consecuencia directa o indirecta del incumplimiento, la rescisión o la interpretación del concierto. El personal de los centros que aporte o utilice la entidad concertada no tendrá ninguna vinculación jurídica 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 atención adecuada a los usuarios y el correcto funcionamiento del centro de día durante todo el horario de funcionamiento. Esta plantilla de personal no puede ser nunca inferior a la requerida en la normativa vigente.
- d) Cubrir las ausencias de personal, de forma que se mantenga permanentemente, como mínimo, el número de personas de la plantilla ofrecida. A efectos del cómputo de las ratios de personal, se tendrán en cuenta todas las plazas ocupadas del centro, se encuentren concertadas o no.
- e) En caso de enfermedad, cumplir el plazo máximo para hacer la sustitución, que es de tres días hábiles. En caso de sustitución, la entidad prestamista del servicio tiene que facilitar al personal sustituto la información necesaria para garantizar el seguimiento del plan de trabajo establecido.
- f) Garantir 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.
- g) Facilitar los equipos de protección individual y las herramientas necesarias para el ejercicio de la profesión.
- h) Garantizar que el personal contratado tiene la calificación profesional requerida por la normativa vigente y que hay el 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 la calidad de la atención a los residentes.
- i) Garantizar la capacitación y el mantenimiento de las aptitudes de los profesionales contratados, mediante un programa anual de formación, especialmente dirigido a los profesionales de intervención directa. Así mismo, tiene que llevar a cabo las funciones de supervisión y apoyo técnico del personal propio.

9. Calidad en la atención y la evaluación del servicio

Los servicios tienen que planificar e implementar los procesos de seguimiento, medida, análisis y mejora necesarios para mantener la adecuación del servicio e incrementar continuamente la eficacia. Estas evaluaciones tienen que contemplar:



- La gestión del centro.
- Los programas de intervención en las diferentes áreas: funcional, cognitivo, psicoafectivo y sociofamiliar.
- Los procesos, los resultados y la satisfacción de las personas usuarias, familiares y profesionales.

Periódicamente, se tiene que hacer una evaluación de las condiciones ambientales y valora las condiciones físicas en relación a las necesidades cognitivas, funcionales, conductuales y relacionales de los usuarios, para ir las mejorando, con el fin de un ambiente físico que tenga en cuenta, además de la accesibilidad, la orientación espacial, la seguridad, la estimulación sensorial adecuada y el confort.

Anualmente, se tiene que elaborar una memoria técnica de gestión del servicio.

10. Incumplimientos y penalidades

Las entidades concertadas se tienen que hacer responsables de que los servicios objeto de concierto se presten dentro del plazo previsto, en el lugar acordado y de acuerdo con las características y los requisitos establecidos de acuerdo con este Pliego.

Los incumplimientos de las entidades concertadas que afecten la prestación del servicio se calificarán como graves y leves. Esta calificación corresponde a la Administración concertante, con la audiencia previa de la entidad concertada.

Las entidades concertadas quedan exentas de responsabilidad en los casos en que no haya sido posible llevar a cabo el servicio por causas de fuerza mayor que se puedan justificar.

10.1. Incumplimientos graves

Se considera incumplimiento grave la falta de observación de las obligaciones siguientes, previstas en el Pliego:

- Las que dispone el apartado 8.2, sobre protección de datos.
- Las referidas al incumplimiento de la legislación laboral, la calificación y las ratios profesionales.

10.2. Incumplimientos leves

Se considera incumplimiento leve la falta de observación de las obligaciones siguientes, previstas en el Pliego:



- Las obligaciones del apartado 8.1.
- La no sustitución de personal en los plazos que prevé este Pliego.

10.3. Penalizaciones

La realización de tres incumplimientos leves o más durante la vigencia del concierto supone una penalización que puede llegar hasta el 2 % del presupuesto total del concierto.

La acumulación de tres incumplimientos graves o más durante la vigencia del concierto supone una penalización que puede llegar al 10 % del presupuesto total del concierto.

10.4. Aplicación de las penalizaciones

Cada vez que se verifique algún incumplimiento de los detallados, se notificará a la entidad concertada, con la indicación de la calificación.

En los supuestos en que se verifique una acumulación de incumplimientos susceptible de ser penalizada, la notificación a la entidad concertada incluirá de manera expresa la penalización que corresponda, la cual se hará efectiva mediante una retención en el pago mensual correspondiente.