



Projecte de decret de principis generals pel qual s'estableixen els criteris d'autorització i acreditació del servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial i del servei d'orientació i assessorament per a persones immigrants extracomunitàries

PREÀMBUL

I

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, té per objecte configurar un sistema de serveis socials que doni resposta a les necessitats de les persones, tot potenciant-ne l'autonomia i la qualitat de vida. Entre els objectius que han de regir els serveis socials, recull el de prevenir i atendre les situacions de vulnerabilitat de les persones, com també l'atenció prioritària dels casos de vulnerabilitat, exclusió i aïllament socials. Així, estableix que les persones en situació de vulnerabilitat i necessitat social, com són les persones encausades o condemnades penalment i les persones immigrants extracomunitàries, són destinatàries dels serveis socials amb caràcter prioritari i urgent.

D'acord amb tot això, la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació considera adequat regular les condicions materials, funcionals i de recursos humans mínimes que han de complir les entitats següents:

1. Les entitats que treballen per garantir l'atenció a les persones encausades o condemnades penalment per facilitar la seva inserció social i normalitzar la seva situació personal mitjançant els serveis d'atenció social als jutjats.
2. Les entitats que treballen per garantir l'atenció a les persones immigrants extracomunitàries per facilitar la seva integració social, normalitzar la seva situació personal i informar-les dels recursos de la xarxa comunitària al seu abast, mitjançant el servei d'orientació i assessorament per a persones immigrants extracomunitàries.

Es tracta de col·lectius especialment vulnerables, a les necessitats dels quals aquest Decret pretén donar resposta mitjançant la regulació dels serveis d'atenció social per altres situacions de necessitat.



L'article 30.15 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, reformat per la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, atribueix a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears la competència en matèria d'acció i benestar social; polítiques de protecció i suport a les persones amb discapacitats físiques, psíquiques i sensorials; polítiques d'atenció a les persones dependents, i polítiques d'atenció a les persones i als col·lectius en situació de pobresa o necessitat social. Així mateix, l'article 30.49 atribueix a la Comunitat Autònoma la competència en matèria d'integració social i econòmica de l'immigrant.

A més, l'apartat 1.d de l'article 35 de la Llei 4/2009 estableix que correspon al Govern de les Illes Balears establir els criteris i els estàndards mínims de qualitat dels diversos serveis socials. En cas contrari, es posarien en risc els articles 9 i 14 de la Constitució espanyola, els quals garanteixen i protegeixen un mínim normatiu comú per a tota la ciutadania.

En aquest sentit, l'article 70.4 de l'Estatut d'autonomia atorga als consells insulars, en el territori respectiu, la competència pròpia en serveis socials i assistència social, i polítiques d'atenció a les persones i als col·lectius en situació de pobresa o necessitat social, encara que no els atorga expressament competències en matèria d'atenció a les persones immigrants. Segons l'article 72.1, els consells insulars exerceixen la potestat reglamentària en les competències que els son atribuïdes com a pròpies. No obstant això, l'article 58.3 estableix que, en les competències que els consells insulars hagin assumit com a pròpies, el Govern de les Illes Balears pot establir els principis generals sobre la matèria, garantint l'exercici de la potestat reglamentària dels consells insulars.

El Decret 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2017-2020 i s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals, en l'annex, apartats 2.8.1 i 2.8.2 respectivament, inclou el servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial i el servei d'orientació i assessorament per a persones immigrants extracomunitàries.

Aquests serveis es regulen com a novetat en l'àmbit dels serveis socials en la Cartera de serveis socials 2017-2020 i es qualifiquen com a prestacions de serveis socials comunitaris específics. Per raó de les seves particularitats, en la majoria de casos són d'àmbit territorial autonòmic.

Aquest Decret s'estructura en dos capítols. El primer fa referència a les disposicions generals, i el segon regula l'autorització, l'acreditació i la inspecció dels serveis d'atenció social per altres situacions de necessitat. Finalment, hi ha dos annexos, que regulen les condicions per a l'autorització dels serveis d'atenció social per altres situacions de necessitat. L'annex 1 regula el servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial, i l'annex 2 regula el

servei d'orientació i assessorament per a persones immigrants extracomunitàries.

II

Les administracions públiques han d'oferir a la ciutadania uns serveis de qualitat. Entre les facultats que es reserven les administracions de la comunitat autònoma en l'àmbit dels serveis socials, hi ha l'ordenació del sistema i, en conseqüència, l'autorització i l'acreditació. Ambdues facultats es basen en el compliment de requisits de qualitat tant de caràcter material com funcional dels serveis. Els requisits materials fan referència a condicions arquitectòniques, ambientals, d'accessibilitat, de qualitat de les instal·lacions, de protecció i de seguretat. Els requisits funcionals fan referència a la cartera de serveis dels recursos, a la documentació tècnica i administrativa, a l'ús de protocols d'actuació i a uns recursos humans de qualitat tant pel que fa a ràtios de professionals com a condicions laborals.

Tots aquests requisits s'expressen mitjançant indicadors quantitatius i qualitatius de compliment per a cada un dels àmbits objecte d'autorització o acreditació. Les normes sobre qualitat dels serveis socials s'apliquen a la iniciativa pública i privada i obliguen les administracions competents, les entitats d'iniciativa privada, els professionals i els proveïdors de serveis socials.

En definitiva, la qualitat és l'element clau que impulsa l'autorització i l'acreditació de serveis, i així ho recull la Llei 4/2009 en l'article 92, que prescriu que les administracions públiques han d'impulsar la implantació de sistemes de gestió de la qualitat dels serveis. La qualitat és un principi rector del sistema de serveis socials i un dret de les persones usuàries. S'ha de basar en les noves modalitats i tècniques prestacionals disponibles per permetre que els serveis socials millorin i s'adaptin d'una manera continuada. La qualitat de les condicions laborals i socials dels treballadors i treballadores dels serveis socials contribueix a definir-ne la qualitat.

III

La Llei 4/2009 estableix les bases dels règims d'autorització i d'acreditació, els quals són entesos com a dos nivells diferenciats de reconeixement administratiu. L'autorització requereix uns requisits de qualitat mínims que han de complir totes les entitats i serveis que operin en el territori de les Illes Balears, tant si són de titularitat pública com privada. Per la seva part, l'acreditació duu implícit un nivell d'exigència més alt en la qualitat dels serveis, cosa que comporta uns requisits superiors als que regula el règim d'autoritzacions. Tots els serveis que formin part de la xarxa pública de serveis socials, siguin de titularitat pública o privada, tenen l'obligació d'estar acreditats, a més d'autoritzats, segons la Llei.



L'article 80 de la Llei 4/2009 disposa que, per a cada tipus de servei, l'administració pública competent ha d'establir reglamentàriament els requisits mínims per obtenir una autorització administrativa. En tot cas, i segons el que estableix la Llei, aquesta regulació ha d'incloure els aspectes següents:

- a) Les condicions d'edificació, emplaçament i condicionament exigibles a les infraestructures on s'han de prestar els serveis.
- b) Les condicions materials, de seguretat i d'equipament exigibles als serveis segons la seva naturalesa.
- c) Els requisits de titulació del personal, i també el nombre mínim, segons el nombre de persones que s'han d'atendre i el grau d'ocupació.
- d) La presentació d'una memòria i d'un pla d'actuació en què s'especifiquin el règim d'intervenció, la forma de desenvolupar els programes d'atenció i la metodologia i els procediments d'execució.

L'article 86, referent als requisits mínims per a l'acreditació, disposa que les condicions exigibles per disposar de l'acreditació administrativa s'han d'establir reglamentàriament, tenint en compte les característiques especials que tenguin els serveis que presten les entitats d'iniciativa social. Els indicadors que s'estableixin han d'incloure, com mínim, els aspectes següents:

- a) Els establerts en l'article 82.2 de la mateixa Llei, i s'ha d'exigir un nivell de qualitat superior al que s'estableixi per mantenir les autoritzacions administratives.
- b) La qualitat en l'ocupació del personal professional.
- c) L'aportació d'informació econòmicofinancera i de gestió.

L'autorització i l'acreditació dels serveis s'obtenen per procediments administratius reglamentats. Correspon al Govern de les Illes Balears i als consells insulars, d'acord amb la Llei 4/2009, reglamentar els procediments per obtenir l'autorització i l'acreditació dels serveis en cada àmbit territorial. Aquests procediments, que s'inicien a instància de part, han de fixar les condicions de manteniment i la revocació i la suspensió de les autoritzacions i de les acreditacions.

El Decret 24/2015, de 7 d'agost, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, atribueix a la Direcció General de Planificació i Serveis Socials la competència, entre d'altres, en planificació de la política de serveis socials i elaboració de normativa en matèria de serveis socials.



Finalment, d'acord amb l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, cal dir que queden suficientment justificats els principis següents: de necessitat i eficàcia, perquè aquesta norma desplega la regulació dels serveis d'atenció social per altres situacions de necessitat i alhora cobreix la regulació d'unes activitats les persones usuàries de les quals són especialment vulnerables; de seguretat jurídica, atès que la regulació respecta les competències insulars i, pel fet de definir uns criteris de qualitat, dona seguretat als operadors que presten els serveis i a les persones usuàries; de proporcionalitat, motiu pel qual s'ha optat per un decret específic per desplegar la previsió de l'article 78 de la Llei 4/2009; de transparència, pel qual s'ha de destacar la participació ciutadana abans i durant el procés d'elaboració de la norma, i, finalment, d'eficiència, atès que es regulen els requisits dels serveis socials destinats a sectors de població especialment vulnerables, en concordança amb la necessària qualitat que han de tenir els serveis socials, prevista en la Llei 4/2009.

Per tot això, a proposta de la consellera de Serveis Socials i Cooperació, d'acord amb / oït el Consell Consultiu, i havent-ho considerat el Consell de Govern en la sessió de dia

Decret

Capítol I

Disposicions generals

Article 1

Objecte i àmbit d'aplicació

1. Aquest Decret té per objecte regular els criteris d'autorització i acreditació de serveis d'atenció social per altres situacions de necessitat a les Illes Balears.
2. Aquest Decret és d'aplicació a les entitats titulars i gestores dels serveis d'atenció social per altres situacions de necessitat que es prestin a l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

Article 2

Definició dels serveis

1. Els serveis d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial són serveis que tenen per objectiu atendre les persones encausades o condemnades penalment per facilitar-ne la inserció social i normalitzar la seva situació personal; informar-les i assessorar-les sobre els recursos de la xarxa



comunitària al seu abast; dur a terme una intervenció psicosocial, i ajudar-les en tràmits i gestions amb la finalitat de prevenir la reincidència.

2. Els serveis d'orientació i assessorament per a persones immigrants extracomunitàries són serveis que tenen per objectiu atendre les persones immigrants extracomunitàries per facilitar-ne la integració social, normalitzar la seva situació personal i informar-les dels recursos de la xarxa comunitària al seu abast.

Article 3

Persones beneficiàries

1. Pel que fa al servei d'atenció social als jutjats, les persones beneficiàries són les persones implicades en un procediment judicial penal o civil.

2. Pel que fa al servei d'orientació i assessorament per a persones immigrants extracomunitàries, les persones beneficiàries són les persones immigrants extracomunitàries i tots els ciutadans que, tot i que són de països de la Unió Europea (UE), tenen la condició d'extracomunitaris a l'hora de treballar a qualsevol país de la UE.

Capítol II

Autorització, acreditació i inspecció dels serveis d'atenció social per altres situacions de necessitat

Article 4

Competència per autoritzar els serveis

1. L'Administració autonòmica és l'administració competent per autoritzar i acreditar els serveis d'atenció social per altres situacions de necessitat que es prestin en el territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears i que tinguin l'àmbit d'actuació a, almenys, dues illes.

2. Els consells insulars són les administracions competents per autoritzar i acreditar els serveis d'atenció social per altres situacions de necessitat que es prestin en el territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears i que tinguin un àmbit d'actuació insular.

Article 5

Autorització i inscripció dels serveis

1. Tots els serveis d'atenció social per altres situacions de necessitat que regula aquest Decret han d'estar autoritzats. A més dels requisits generals segons la



normativa general aplicable, els annexos d'aquest Decret recullen els requisits específics que han de complir aquests serveis per ser autoritzats.

2. Aquests serveis i les entitats titulars han d'estar inscrits en el Registre Unificat de Serveis Socials, d'acord amb els procediments que estableix el Decret 10/2013, de 28 de febrer, pel qual es fixen els principis generals del Registre Unificat de Serveis Socials de les Illes Balears i dels procediments per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials, i es regulen la secció supràinsular del Registre i els procediments per autoritzar i acreditar serveis socials d'àmbit supràinsular. Aquesta inscripció pot ser a instància de part o d'ofici, quan s'obtingui l'autorització o l'acreditació corresponent.

Article 6

Acreditació dels serveis

1. L'acreditació és una condició necessària per poder exercir els serveis d'atenció social per altres situacions de necessitat inclosos en la xarxa de serveis socials d'atenció pública i rebre, per tant, finançament públic. Per això, les entitats que s'integrin o es vulguin integrar en aquesta xarxa o vulguin rebre finançament públic han d'acreditar els serveis d'atenció social per altres situacions de necessitat de conformitat amb el procediment previst en el Decret 10/2013.

2. Els requisits per a l'acreditació, a més dels establerts per a l'autorització, són els que descriuen els annexos 1 i 2 d'aquest Decret.

Article 7

Inspecció dels serveis

1. Els serveis d'atenció social per altres situacions de necessitat estan subjectes a la inspecció i al control de les administracions competents en matèria de serveis socials, d'acord amb la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

2. En l'àmbit de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, l'òrgan competent d'inspecció és la Direcció General de Planificació i Serveis Socials.

Article 8

Infraccions i sancions

Constitueixen infraccions administratives en matèria de serveis socials les accions i les omissions tipificades i sancionades en el títol IX de la Llei 4/2009.

Disposició transitòria única

Adaptació de les entitats actuals

Les entitats que actualment presten els serveis d'atenció social per altres situacions de necessitat en el territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears s'han d'adaptar a aquest Decret en el termini màxim d'un any des que entri en vigor.

Disposició final primera

Principis generals

La part del Decret que regula el servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial es dicta a l'empara de l'article 58.3 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, en la redacció donada per la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, que atorga al Govern la potestat de dictar principis generals sobre matèries de competència pròpia dels consells insulars, com són les polítiques d'atenció a les persones i als col·lectius en situació de necessitat social, segons l'article 70.4 del mateix Estatut.

La part del Decret que regula el servei d'orientació i assessorament per a persones immigrants extracomunitàries es dicta en virtut de la competència exclusiva de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en matèria d'integració social i econòmica de l'immigrant, a l'empara dels articles 30.49 i 58.1 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears.

Disposició final segona

Entrada en vigor

Aquest Decret entra en vigor l'endemà d'haver-se publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Annex 1

Condicions per a l'autorització i l'acreditació dels serveis d'atenció social per altres situacions de necessitat: servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial

1. Condicions generals

L'entitat prestadora del servei ha de complir les condicions generals següents:

- a) Tractar-se d'una persona jurídica que tengui com a finalitat principal l'atenció social a persones implicades en un procediment judicial.
- b) Garantir, mitjançant una declaració responsable inclosa en l'imprès de sol·licitud de l'autorització o l'acreditació, que ni l'entitat prestadora del servei ni la persona que la representa legalment estan en situacions equivalents a les fixades com a prohibicions per ser beneficiàries o entitats col·laboradores en l'article 13 de la Llei 38/2003, de 18 de novembre, general de subvencions.
- c) Garantir el compliment de les disposicions aplicables en matèria de serveis socials i els requisits i les condicions que estableix aquest annex.

2. Condicions funcionals

2.1. L'entitat prestadora del servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial ha de desenvolupar les àrees d'intervenció per a cada persona beneficiària mitjançant un diagnòstic social, el qual ha de contenir les seves dades personals, jurídiques, econòmiques, d'història familiar i social, etc.

2.2. L'entitat prestadora del servei ha de prestar el servei d'acord amb un horari i un calendari que permetin desenvolupar adequadament el servei d'atenció social per altres situacions de necessitat. El servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial s'ha de prestar de dilluns a divendres, excepte festius, durant 244 dies l'any. El servei s'ha de prestar a tots els partits judicials de les Illes Balears.

3. Recursos humans i perfils professionals

3.1. Per prestar el servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial, l'entitat ha de disposar del personal necessari per garantir una atenció suficient, continuada i adequada a la tipologia de la persona usuària, i, almenys, del nombre de professionals que permeti dur a terme les actuacions fixades en el programa. La ràtio de professionals per persones usuàries ha de ser en cada moment la que permeti el treball familiar/grupal o individual, per assegurar la qualitat de la intervenció.

3.2. El servei ha d'estar format pels professionals següents amb les titulacions següents:

- 1 tècnic/a amb tasques de coordinació ubicat al partit judicial de Palma
Requisits: llicenciatura, diplomatura o grau universitari en ciències socials (preferentment en treball social).
- 4 tècnics de grau
Requisits: diplomatura o grau en treball social.
Aquests tècnics s'han de distribuir per illes segons una jornada laboral de 37,5 hores setmanals durant 244 dies l'any i, com a mínim, de la manera següent:
 - Mallorca: 2 tècnics
 - Menorca: 1 tècnic
 - Eivissa: 1 tècnic
- 1 tècnic/a superior en integració social a Mallorca
Requisits: formació professional de grau superior d'integració social.
- 1 tècnic/a superior en administració i finances (0,10 de jornada)
Requisits: formació professional de grau superior en administració i finances.

3.3. L'entitat concertada només pot subcontractar parcialment l'objecte del servei i les activitats complementàries.

3.4. Per a l'acreditació, a més dels requisits esmentats, l'entitat prestadora del servei ha de disposar d'un pla d'igualtat, previst en la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, així com d'un programa de formació del personal. Igualment, l'entitat ha de complir les condicions d'ocupació de treballadors amb discapacitat que estableix el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

4. Condicions materials

4.1. El servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial es presta en l'estructura física dels jutjats d'instrucció i penals o partits judicials de Palma, Manacor, Inca, Maó, Ciutadella i Eivissa. L'entitat ha de disposar de l'espai adequat per a la prestació del servei i ha de tenir un títol o document de cessió d'espais. En cas que, per qualsevol circumstància, algun dels jutjats deixi de cedir els espais necessaris per a la prestació del servei, l'entitat haurà de cercar un espai físic tan proper com sigui possible al jutjat en qüestió, per facilitar l'accés al servei a totes les possibles persones usuàries. En aquest cas, l'entitat està obligada a comunicar-ho per escrit per mitjà d'una sol·licitud de modificació d'autorització del servei a l'òrgan competent.

4.2. En tot cas, el servei ha d'estar dotat dels equipaments i dels mitjans necessaris per garantir una atenció personal i adequada. Les instal·lacions han de complir la normativa d'accessibilitat vigent i els requisits de seguretat que estableix la normativa vigent.

4.3. A més, en el cas dels serveis que es vulguin acreditar, l'entitat ha de disposar d'un sistema informatitzat per a la gestió dels protocols d'atenció i dels expedients individuals de les persones beneficiàries. Aquest sistema ha de respectar la normativa vigent i, especialment, la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal.

5. Drets de les persones beneficiàries

El personal dels serveis d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial ha de vetlar pel respecte dels drets de les persones que reconeix la legislació i, especialment, pels següents:

- a) Respectar la seva intimitat.
- b) Tractar-les amb respecte i d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- c) Proporcionar la informació que demanin i d'allò que els incumbeixi.
- d) Mantenir la confidencialitat de totes les dades personals que no cal que conegui el personal de suport.
- e) Tenir en compte la seva situació personal i familiar.
- f) Conèixer aquests drets i garantir-ne la divulgació.

6. Documentació específica per adjuntar a la sol·licitud

A la sol·licitud d'acreditació dels serveis d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial, a més de la documentació fixada amb caràcter general en el Decret 10/2013, s'hi ha d'adjuntar la documentació següent:

- a) Certificat de la qualitat del servei o projecte de gestió de la qualitat, l'objectiu del qual ha de ser la millora objectiva dels serveis oferts i la satisfacció de les persones usuàries del servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial, mitjançant processos de planificació, gestió, acreditació i control de la qualitat.
- b) Pla d'igualtat, regulat en la Llei 11/2016.
- c) Acreditació documental de l'existència d'un sistema informatitzat per a la gestió dels protocols d'atenció i dels expedients individuals de les persones beneficiàries.
- d) Acreditació documental, o declaració responsable, sobre el compliment efectiu de les condicions d'ocupació de treballadors amb discapacitat que estableix el Reial decret legislatiu 1/2013.



GOIB
/

- e) Memòria econòmica en què s'informi sobre el finançament del servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial.
- f) Programa de formació del personal i de les persones voluntàries que participen en el servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial.

Annex 2

Condicions per a l'autorització i l'acreditació dels serveis d'atenció social per altres situacions de necessitat: servei d'orientació i assessorament per a persones immigrants extracomunitàries

1. Condicions generals

L'entitat prestadora del servei ha de complir les condicions generals següents:

- a) Tractar-se d'una persona jurídica que tengui com a finalitat principal l'orientació i l'assessorament per a persones immigrants extracomunitàries.
- b) Garantir, mitjançant una declaració responsable inclosa en l'imprès de sol·licitud de l'autorització o l'acreditació, que ni l'entitat prestadora del servei ni la persona que la representa legalment estan en situacions equivalents a les fixades com a prohibicions per ser beneficiàries o entitats col·laboradores en l'article 13 de la Llei 38/2003, de 18 de novembre, general de subvencions.
- c) Garantir el compliment de les disposicions aplicables en matèria de serveis socials i els requisits i les condicions que estableix aquest annex.

2. Condicions funcionals

2.1. L'entitat prestadora del servei d'orientació i assessorament per a persones immigrants extracomunitàries ha de disposar del personal necessari per garantir una atenció suficient, continuada i adequada a la tipologia de la persona usuària, i oferir assessorament a professionals sobre temes relacionats amb estrangeria. La dotació de professionals ha de ser en cada moment la que permeti l'atenció i asseguri la qualitat de la intervenció.

2.2. L'entitat prestadora del servei ha de desenvolupar les actuacions necessàries destinades a cada persona beneficiària, que s'han de recollir en un pla d'intervenció amb les seves dades personals, la situació administrativa, la situació socioeconòmica, la història familiar, coneixements de llengua catalana i castellana, etc.

2.3. L'entitat prestadora del servei ha de prestar el servei d'acord amb un horari i un calendari que permetin desenvolupar adequadament el servei d'orientació i assessorament per a persones immigrants. Aquest servei s'ha de prestar, en horari habitual, 40 hores setmanals, com a mínim, amb una distribució que coincideixi bàsicament amb l'horari normal d'obertura d'establiments, inclòs el matí dels dissabtes.

3. Recursos humans i perfils professionals

3.1. Per prestar el servei d'orientació i assessorament per a persones immigrants extracomunitàries, l'entitat ha de disposar del personal necessari i ajustat a l'activitat que desenvolupi per a la gestió ordinària, com són la coordinació i la gestió tècnica i administrativa del servei, així com la coordinació del voluntariat i de l'alumnat en pràctiques en cas que l'entitat en disposi.

3.2. El servei ha d'estar format pels professionals següents amb les titulacions següents:

- 1 professional de l'àmbit del treball social o de l'àmbit jurídic (amb tasques de coordinació).
Requisits: llicenciatura, diplomatura o grau universitari en treball social o dret.
- 1 auxiliar administratiu/iva.
Requisits: cicle formatiu de grau mitjà de gestió administrativa.

Obligatòriament, l'equip ha d'estar compost per algun dels perfils professionals de l'àmbit del treball social o de l'àmbit jurídic. La ràtio mínima és d'1 professional per cada 10.000 habitants extracomunitaris.

3.3. L'entitat concertada només pot subcontractar parcialment l'objecte del servei i les activitats complementàries.

3.4. Per a l'acreditació, a més dels requisits esmentats, l'entitat prestadora del servei ha de disposar d'un pla d'igualtat, previst en la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, així com d'un programa de formació del personal. Igualment, l'entitat ha de complir les condicions d'ocupació de treballadors amb discapacitat que estableix el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social.

4. Condicions materials

4.1. El servei d'orientació i assessorament per a persones immigrants extracomunitàries ha de tenir una seu que ha de ser accessible i propera per a les persones beneficiàries. Dins l'estructura de l'espai, ha de tenir, com a mínim, sales d'atenció als destinataris que garanteixin una atenció personal adequada. Les instal·lacions han de complir la normativa d'accessibilitat vigent i els requisits de seguretat que estableix la normativa vigent.

4.2. A més, en el cas dels serveis que es vulguin acreditar, l'entitat ha de disposar d'un sistema informatitzat per a la gestió dels protocols d'atenció i dels

expedients individuals de les persones beneficiàries. Aquest sistema ha de respectar la normativa vigent i, especialment, la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal.

5. Drets de les persones beneficiàries

El personal dels serveis d'orientació i assessorament per a persones immigrants extracomunitàries ha de vetlar pel respecte dels drets de les persones que reconeix la legislació i, especialment, pels següents:

- a) Respectar la seva intimitat.
- b) Tractar-les amb respecte i d'acord amb les seves conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
- c) Proporcionar la informació que demanin i d'allò que els incumbeixi.
- d) Mantenir la confidencialitat de totes les dades personals que no cal que conegui el personal de suport.
- e) Tenir en compte la seva situació personal i familiar.
- f) Conèixer aquests drets i garantir-ne la divulgació.

6. Documentació específica per adjuntar a la sol·licitud

A la sol·licitud d'acreditació del servei d'orientació i assessorament per a persones immigrants extracomunitàries, a més de la documentació fixada amb caràcter general en el Decret 10/2013, s'hi ha d'adjuntar la documentació següent:

- a) Certificat de la qualitat del servei o projecte de gestió de la qualitat, l'objectiu del qual ha de ser la millora objectiva dels serveis oferts i la satisfacció de les persones usuàries del servei d'orientació i assessorament per a persones immigrants extracomunitàries, mitjançant processos de planificació, gestió, acreditació i control de la qualitat.
- b) Pla d'igualtat, regulat en la Llei 11/2016.
- c) Acreditació documental de l'existència d'un sistema informatitzat per a la gestió dels protocols d'atenció i dels expedients individuals de les persones beneficiàries.
- d) Acreditació documental, o declaració responsable, sobre el compliment efectiu de les condicions d'ocupació de treballadors amb discapacitat que estableix el Reial decret legislatiu 1/2013.
- e) Memòria econòmica en què s'informi sobre el finançament del servei d'orientació i assessorament per a persones immigrants extracomunitàries.
- f) Programa de formació del personal i de les persones voluntàries que participen en el servei d'orientació i assessorament per a persones immigrants extracomunitàries.