



Plec general de condicions tècniques per a la concertació entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i entitats del tercer sector, del Servei d'acompanyament per a persones amb discapacitat física i necessitat de suport extens, per als anys 2019-2023

1. Objecte

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és establir les característiques i condicions tècniques i econòmiques de la concertació, entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i les entitats del tercer sector, que sol·licitin, d'acord amb la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears i el Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quan s'han de sotmetre els concerts socials, acollir-se al règim de concert social per a la prestació del Servei d'acompanyament per a persones amb discapacitat física i necessitat de suport extens, dins l'àmbit territorial de les Illes Balears. No són objecte d'aquest concert tots aquells serveis no recollits de manera expressa en el present Plec.

Per a la gestió, el funcionament i l'administració del servei, l'entitat concertada ha de conèixer i aplicar la normativa general sobre discapacitat, atenció a la dependència i la Llei 4/2009 de serveis socials.

2. Definició del servei

Als efectes d'aquest Plec, el Servei d'acompanyament per a persones amb discapacitat i necessitat de suport extens, és el que defineix 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, que en el punt 2.4.5 recull els servei d'acompanyament per a persones amb discapacitat física i necessitat de suport extens.

«2.4.5. Servei d'acompanyament per a persones amb discapacitat física i necessitats de suport extens.

Servei de valoració, orientació i suport a l'atenció per a la integració de les persones amb discapacitat física en els diferents àmbits de la vida social, per facilitar l'accés als recursos comunitaris i l'ús, mitjançant el desenvolupament coordinat, entre els serveis socials i els serveis d'atenció social (educació, ocupació, salut, habitatge i justícia), d'actuacions de promoció de condicions de

vida saludables i vida autònoma, mitjançant programes específics d'inserció i de rehabilitació. Regulat al Decret 86/2010»

El Servei d'Acompanyament és un servei de suport personal destinat a la realització de les activitats bàsiques de la vida diària o a la col·laboració en el desenvolupament d'altres activitats per promoure l'autonomia personal, fomentar la vida independent i facilitar l'accés a l'educació i el treball.

Els objectius d'aquest servei són:

- a. Ajudar en l'exercici de l'autodeterminació, per tal de que la persona pugui aconseguir els objectius propis.
- b. Fomentar l'autonomia personal, la integració social i la participació en la vida de la comunitat.
- c. Facilitar l'accés a l'educació i el treball de les persones amb discapacitat

3. Prestació del servei

El servei d'acompanyament té per objecte el suport en el desenvolupament d'activitats de la vida diària i el suport a les activitats que la persona realitza de forma habitual i regular de caràcter laboral, ocupacional i/o formatiu juntament amb actuacions d'integració sociocomunitària i, en general, que afavoreixin el desenvolupament de la vida autònoma i independent.

Aquestes activitats poden tenir lloc dintre i fora del domicili de la persona beneficiària, però sempre dins l'àmbit territorial de l'illa de residència de la persona.

S'han d'incloure com a mínim, l'acompanyament i suport en les activitats laborals, ocupacionals i formatives sempre que aquestes activitats no tinguin un caràcter irregular. Aquestes activitats han de ser l'eix fonamental de l'assignació total d'hores que té la persona usuària, i han de ser sempre les prioritàries.

S'entén per activitat ocupacional, el conjunt d'actuacions que tenen com a objectiu la preparació per a la inserció laboral o formativa, els suport per aconseguir la màxima autonomia i inclusió sociolaboral, i en definitiva totes aquelles actuacions que promoguin un major desenvolupament personal, adaptatiu, i de promoció de l'autonomia: serveis de recuperació de l'autonomia funcional, serveis d'atenció integral, rehabilitació, etc. Correspon al Servei d'Atenció a la Discapacitat determinar la concurrència d'aquesta circumstància.

A més, es poden incloure complementàriament les activitats següents:

- a. Atenció personal (suport a la higiene personal, l'alimentació, la mobilitat i la cura de la salut, entre d'altres)
- b. Suport, amb la participació de les persones que es designi, a l'organització, la neteja i ordre de la llar.
- c. Acompanyament en activitats culturals, participacions associatives, comunitària i/o social.
- d. Acompanyament i suport en gestions personals fora de la llar.
- e. Tasques de conducció: situacions en que l'assistent personal ha de conduir un cotxe per acompanyar o recollir a la persona (utilitzant en tot cas el vehicle de la persona usuària).
- f. Tasques de comunicació, interpretació dels diferents Sistemes Alternatius i/o Augmentatius de Comunicació.
- g. Altres accions que formin part del PIA de la persona beneficiària.

Les actuacions de suport a l'organització, neteja i ordre de la llar no poden representar el 30% o més de les hores d'assistència personal assignades. Aquesta condició s'acreditarà mitjançant declaració responsable de la persona beneficiària o tutor/a.

Les actuacions d'acompanyament a activitats culturals, d'oci i comunitàries que impliquen despeses econòmiques per a l'assistent personal (entrades a cinema o activitats culturals, despeses de restaurants, etc) van a càrrec de la persona usuària, així com les despeses de transport durant el transcurs de l'activitat. Aquesta situació ha de venir reflectida en el contracte assistencial que es signa a l'inici de la prestació del servei. La persona usuària pot fer ús de les ajudes públiques establertes per a persones amb discapacitat.

L'entitat prestadora del servei es farà càrrec de les despeses de quilometratge que es produeixin dins la jornada laboral de l'assistent personal per motius de trasllat del canvi d'atenció d'una persona a una altra.

En les actuacions que impliqui tasques de conducció del vehicle de la persona usuària és obligatori que l'assistent personal estigui cobert per l'assegurança del cotxe, segons estableix la normativa vigent en aquest sentit. Aquest fet ha de constar en el contracte assistencial que es signa a l'inici de la prestació del servei. En aquests casos, les despeses del quilometratge va a càrrec de la persona usuària.

En el cas que, per motiu de conducció inadequat del vehicle, es produís una sanció o multa, l'assistent personal haurà de fer front a la despesa de la quantia

establerta. Aquesta situació ha de venir reflectida en el contracte assistencial que es signa a l'inici de la prestació del servei.

El servei es pot oferir les 24 hores preferentment en horari diürn i de dilluns a dissabte. En cas excepcional, i segons vengui establert en el PIA de la persona, el servei també es pot oferir en horari de diumenge i festiu. En tot cas la persona usuària ha de participar en la determinació de l'horari que més es correspon a les activitats que motiva el servei (formatiu, laboral i ocupacional). La resta d'activitats (oci, suport a la llar, atenció personal, etc) s'han d'ajustar dins un període pròxim, anterior o posterior, a l'activitat que motiva el servei.

L'entitat és qui gestiona l'assignació de l'assistent personal, en funció de la borsa de professionals disponible, les característiques personals, distribució d'horaris, etc. En tot cas, la persona usuària donarà el vist i plau a l'assistent personal que li assigni l'entitat. En cas que es produeixin dificultats inherents a la prestació del servei entre l'assistent personal assignat i la persona usuària, l'entitat serà l'encarregada de promoure la resolució dels conflictes.

4. Persones usuàries del servei.

4.1. Requisits de les persones usuàries

Les persones beneficiàries del servei han de ser persones que necessiten l'assistència personal per a desenvolupar una vida més autònoma en l'exercici de les activitats bàsiques de la vida diària i desenvolupin de forma habitual i regular activitats laborals/ocupacionals i/o formatives. Tenir capacitat per ordenar i supervisar les activitats de l'assistència personal, per si mateixa o, si escau, mitjançant el seu tutor o representant legal.

Aquestes persones haurien de complir els requisits següents:

- a. Tenir reconeguda la situació discapacitat física amb un grau mínim de 65% i necessitats de tercera persona
- b. Tenir més de 16 anys en la data de la sol·licitud del servei d'acompanyament i una edat màxima de 65 anys (aquesta edat pot ser revisable de forma excepcional en funció dels objectius laborals o formatius de la persona usuària)
- c. Disposar d'un PIA en que es determini la idoneïtat d'aquesta prestació realitzat pel Servei d'Atenció a la Discapacitat

4.2. Designació de les persones usuàries

Correspon a la persona usuària o, si escau, a la persona tutora o representant legal, presentar la sol·licitud de plaça en el Registre de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les Illes Balears.



L'aprovació o denegació de l'accés al servei concertat de la persona usuària s'efectuarà mitjançant resolució de l'òrgan competent.

Els criteris d'accés i la llista d'espera són els establerts en 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 els principis generals per a les carteres insulars i locals.

El servei, està obligat a acceptar les persones usuàries designades per la conselleria i, una vegada li hagi estat notificada la Resolució d'adjudicació de servei haurà de realitzar la prestació efectiva del servei a la persona usuària, tot d'acord amb la resolució d'adjudicació de servei.

La persona usuària disposarà d'un període d'adaptació al servei de trenta dies naturals, transcorreguts els quals es consolidarà el seu dret a la plaça. Si hi ha circumstàncies que impedeixin l'atenció de la persona usuària, l'entitat haurà de comunicar-ho a l'òrgan competent –mitjançant un informe raonat– en un termini màxim de 15 dies. En aquest cas, l'òrgan competent adoptarà la resolució que pertogui.

4.3. Tipologia i intensitat de la intervenció

La intensitat del servei tindrà tres esglaons: intensitat alta, mitjana i baixa amb un màxim d'hores setmanals de 20, 15 i 10 respectivament, sense perjudici que excepcionalment per criteris de necessitat dels usuaris es pugui ampliar la intensitat màxima.

La intensitat del suport de la prestació del servei d'acompanyament ve marcada pel que consta al PIA de cada una de les persones beneficiàries d'aquest servei. Aquesta intensitat del servei vendrà fixada per la valoració de la intensitat del suport, considerant els objectius i les activitats proposades per la persona en el PIA, l'adaptació del seu domicili, el seu entorn habitual i, la disponibilitat de la xarxa familiar o social de la persona.

Correspon al Servei d'atenció a la Discapacitat gestionar la llista d'accés i d'espera al servei, així com la realització conjuntament amb la persona usuària del Pla Individual d'Atenció (PIA).

El Servei d'Atenció a la Discapacitat, conjuntament amb la persona usuària i l'entitat, revisaran la consecució dels PIA i plantejaran la baixa del servei quan la persona hagi aconseguit amb èxit els objectius inicialment plantejats.

Per altra banda, el PIA de la persona usuària s'ha de revisar de forma periòdica per tal de determinar l'adequació de les activitats als objectius establerts o la determinació de nous objectius. Per aquest motiu el Servei d'Atenció a la Discapacitat farà seguiment de forma regular amb la persona usuària i es revisaran els PIA's al menys dues vegades a l'any o cada vegada que es produeixin

canvis substancials en la persona. En aquests casos, es pot plantejar l'augment o disminució de la intensitat d'activitats/hores, així com la baixa del servei per diversos motius: incompliment del contracte assistencial, que no es mantinguin els requisits, derivació a recursos més adients, etc.

4.4. Pautes metodològiques d'atenció

La metodologia d'atenció sempre serà participativa, amb implicació activa de les persones usuàries en el procés de decisió sobre l'acompanyament.

El Servei d'Atenció a al Discapacitat realitzarà la derivació a l'entitat prestadora del servei quan hi hagi disponibilitat d'hores d'atenció mitjançant un informe tècnic i el PIA elaborat conjuntament amb la persona usuària. L'entitat pot fer propostes de modificació del PIA de manera motivada amb un informe. Quan finalment s'hagi acordat el PIA, les activitats i hores d'atenció es podrà iniciar el servei. En tot cas, el PIA és un pla de feina que pot ser objecte de revisió i modificació sempre en funció de les característiques de les persones i dels canvis substancials que es produeixin durant el temps que tenguí el servei concedit.

Cada persona ha de tenir un expedient personal, en el que ha de constar com a mínim la documentació relativa a la protecció de dades de caràcter personal, informes tècnics, el pla individual d'atenció amb les corresponents modificacions que es produeixin, full d'incidències del cas, programa de promoció de l'autonomia personal, el contracte assistencial i qualsevol altre que pugui ser necessari per a la correcta prestació del servei, tal com s'estableix al punt 5.1.

Totes les actuacions seran realitzades amb la metodologia de treball interdisciplinari i transdisciplinari, comptant amb la coordinació amb els recursos comunitaris.

La persona usuària tindrà dret a la reserva de la plaça en els supòsits següents:

- durant el termini d'un màxim de 30 dies a l'any, amb les intensitats establertes en el PIA, si alguna de les activitats que realitza no es pot desenvolupar per motius aliens a la persona (per exemple vacances de les activitats formatives o laborals, festivitats, ...). En aquests casos la persona pot fer ús de les activitats/hores setmanals per a les altres actuacions previstes en el PIA.
- durant el termini d'un màxim de 30 dies a l'any per a assumptes propis, o absència per malaltia, la persona manté el dret de reserva de plaça i activitat/hores (per exemple vacances). Cal que la persona usuària avisi en un temps mínim de 15 dies o el més aviat possible . En aquests casos la persona no farà ús de les activitats/hores setmanals previstes en el seu PIA durant el període de reserva i no es poden recuperar per a activitats futures.

Les activitat/hores que resten disponibles en reserva es podran emprar per altres persones de forma provisional durant aquest període i durant la mateixa

planificació d'agenda d'activitats, tenint en compte que s'han de restablir a la persona originària quan es reincorpori. L'entitat justificarà l'assignació d'aquestes hores provisionals mitjançant un informe on motivi les activitats que fa l'assistent personal en aquest període.

■ durant el termini de 30 dies fins a un màxim de 90 dies en casos d'aturada de l'activitat formativa o laboral, la persona manté el dret de reserva de plaça però no d'activitats/hora i caldrà reajustar les intensitats de les activitats/hores en funció de les actuacions que realment realitza. En cas que es disminueixin les activitats/hores, quan requereixi més intensitat haurà d'esperar la disponibilitat d'activitats/hores segons la llista d'espera que correspon. Per a la reserva de plaça la persona ha de signar full de compromís de reprendre les activitats formativa o laboral quan es tornin a reiniciar.

4.5. Incidències

La Conselleria de Serveis Socials i Cooperació ha de conèixer en tot moment la disponibilitat del servei. L'entitat ha de comunicar per fax o correu electrònic al Servei d'Atenció a la Discapacitat de la Direcció General de Dependència, el mateix dia que es produeixi, qualsevol tipus de variació i incidència que sorgeixi en relació amb l'atenció a les persones usuàries o amb la seva incorporació al servei, així com les altes i les baixes. Posteriorment, les notificacions sobre aquests fets s'han d'enviar amb periodicitat mensual, juntament amb la factura, abans de dia 7 del mes natural posterior, mitjançant un escrit signat pel responsable del Servei d'acompanyament per a persones amb discapacitat i necessitat de suport extens designat per l'entitat, d'acord amb l'apartat 7 d'aquest Plec.

5. Mitjans materials i humans a aportar per l'entitat

Les entitats que ofereixen el Servei d'acompanyament per a persones amb discapacitat i necessitat de suport extens, han d'estar inscrites al Registre Unificat de Serveis Socials (RUSS) com a entitats del tercer sector d'acció social que prestin els serveis objecte del concert, segons es determina a la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears. A més, segons l'article 5.3 de la Llei 12/2018, es pot utilitzar l'acció concertada amb les entitats que compleixin els requisits establerts en la normativa de desplegament d'aquesta llei i, especialment, els següents: Disposar de l'acreditació administrativa oportuna per a la prestació del servei objecte de l'acció concertada.

Així mateix, hauran de complir els requisits establerts a la normativa complementària i en especial els que es determinen al Decret 48/2017, i complir el que disposa la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears i resta de normativa pertinent quant a les funcions inspectores i sancionadores en matèria de serveis socials.

5.1. Mitjans materials

El servei d'acompanyament pot actuar en equipaments que compleixin les condicions de seguretat, higiene i accessibilitat que estableixen els normes vigents i també en el domicili.

Per tal de facilitar i agilitzar la comunicació amb l'equip tècnic del Servei d'Atenció a la Discapacitat, cal disposar de connexió a Internet i d'adreça electrònica.

Quant a informació i documentació el servei ha de disposar del següent:

- a) Expedient personal de cada persona atesa, tal com indica l'apartat 4.4.
- b) Llibre de reclamació, que ha d'estar a disposició dels usuaris i en el seu cas, dels seus familiars o persones responsables i s'ha de presentar en un model normalitzat amb fulls numerats. Els fulls han d'incloure com a mínim les dades d'identificació del servei i espai suficient per a les dades identificatives de la persona que reclama i l'objecte i data de la reclamació. Els fulls s'han d'estendre per triplicat i en paper autocopiador.
- c) Protocol de resposta a queixes i suggeriments.
- d) Protocol d'acollida de les persones usuàries, que ha d'incloure com a mínim una primera entrevista i la presentació del servei.
- e) Protocols d'atenció a les famílies/ representant legal
- f) Protocol de comunicació i accés als llocs on es realitza la activitat formativa o laboral
- g) Protocol davant l'absència de personal.
- h) Document d'acords o contracte assistencial entre la persona beneficiària i l'entitat.
- h) Programa informàtic de gestió del servei. Els expedients i historials personals han d'estar informatitzats així com totes aquelles activitats desenvolupades en execució dels serveis contractats i s'ha de garantir a l'Administració l'accés a aquesta informació en qualsevol moment al llarg de la vigència del concert i amb posterioritat al seu acabament.

5.2. Mitjans humans

Pel que fa a requisits de personal, el Servei d'acompanyament, d'acord amb el Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a persones grans i persones amb discapacitats i es regulen els requisits d'autorització i acreditació dels serveis residencials de caràcter suprainsular per a aquests sectors de població, tindrà una ràtio de professionals que en cada moment permeti la feina, per assegurar la qualitat de la intervenció.



L'assistent personal, d'acord amb el Decret 86/2010 de 25 de juny, disposarà de la titulació en formació professional en tècnic en atenció a persones en situació de dependència o tècnic superior en integració social. O comptar amb certificat de professionalitat en atenció sociosanitària a persones al domicili, en atenció sociosanitària a persones dependents en institucions socials, en educació en habilitat d'autonomia personal i social, en inserció de persones amb discapacitat, en animació físicoesportiva i recreativa per a persones amb discapacitat, en promoció i intervenció socioeducativa amb persones amb discapacitat.

L'assistent personal no pot ser cònjuge de la persona beneficiària ni tenir-hi parentiu per consanguinitat o per afinitat fins el tercer grau

L'entitat titular del servei ha de complir les condicions de contractació 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 la seva inclusió social, i la resta de normativa aplicable a la contractació del personal. L'entitat garantirà i es responsabilitzarà de les condicions laborals dels treballadors/ores contractats/ades.

El servei es comprometrà a efectuar la substitució a partir dels 30 dies d'absència del professional afectat o de la professional afectada. En el cas que la baixa no superi els 30 dies l'entitat ha de facilitar la prestació del servei adjudicant un altre professional a la persona afectada tan aviat com sigui possible, evitant en la mesura del possible perjudicis per a la persona usuària o el retorn de les activitats/hores realitzades per l'assistent personal substituït.

La coordinació de l'equip ha de recaure sempre en un professional amb titulació universitària.

Es permet la subcontractació dels serveis que no siguin d'atenció directa, en els límits establerts a l'article 9.2 del Decret 48/2017.

6. Assegurances

L'entitat titular del servei està obligada a contractar una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei.

7. Règim econòmic

S'estableix una quantia aproximada de 9.140 activitats d'acompanyament anuals, amb un total aproximat de 36.560 activitats d'acompanyament pels quatre anys de durada del concert, i una borsa aproximada total de 73.120 hores d'intervenció directa.

El pressupost del concert per la prestació d'assistència personal per a persones amb discapacitat descrit en aquest plec és de 383.514,40 euros (IVA exempt) per a un termini d'un any, i un total de 1.534.057,60 euros (IVA exempt) per a un termini



de quatre anys. El preu per activitat de la prestació del servei d'assistència personal és de 41,96 €, segons l'informe justificatiu del cap de Departament de Dependència relatiu al preu del mercat i al mòdul econòmic sobre el servei d'acompanyament a persones amb discapacitat física i necessitat de suport extens, de 15 de març de 2017.

Aquest preu pot ser objecte de revisió d'acord amb el que disposa l'article 24 del Decret 48/2017 de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

L'entitat titular de la prestació del Servei d'acompanyament per a persones amb discapacitat i necessitat de suport extens no podrà facturar, a les persones usuàries ni als seus familiars, cap quantitat addicional per la prestació dels serveis que es preveuen en aquest plec.

Si s'ofereixen serveis o prestacions distints dels que preveu aquest Plec, han de ser voluntaris i no poden tenir caràcter discriminatori ni afany de lucre. En aquest cas, l'entitat gestora ho ha de comunicar per escrit a la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, mitjançant un informe tècnic del servei complementari en què consti una descripció dels mitjans materials i humans que emprarà per prestar-lo i com es finançarà.

L'import del preu per activitat fixat s'ha d'abonar a l'entitat gestora del servei per mensualitats vençudes, amb la presentació prèvia de la factura de i la llista mensual de les persones usuàries que les han realitzat mensualment, diferenciant el nivell d'atenció hores / mes. Només es poden facturar i cobrar les activitats que s'hagin realitzat durant el mes. En cas que el Servei d'acompanyament per a persones amb discapacitat justifiqui més activitats realitzades que les concedides, tan sols podrà facturar el nombre de activitats concertades.

L'entitat gestora ha de presentar una memòria relativa a la prestació del servei de l'any natural anterior dins el primer trimestre posterior a la finalització del concert, amb el resum de les activitats concertades i el nombre de persones usuàries ateses, així com els indicadors que determini la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació.

En tot cas, el servei concertat queda subjecte al règim de control financer exercit per la Intervenció General de la CAIB o, si escau, altres organismes competents, autonòmics, estatals o europeus.

Aquest servei no comporta per a les persones usuàries cap forma de copagament i l'entitat concertada no pot facturar als usuaris cap quantitat addicional per la prestació dels serveis que es preveuen en aquest concert.

7.1. Facturació del servei

- a) L'entitat concertada presentarà una factura en la qual ha de constar l'import de la liquidació de les activitats realitzades corresponent al mes

anterior. A aquesta factura s'ha d'adjuntar, degudament signada pel representant legal de l'entitat concertada, una relació detallada dels usuaris, en suport paper i també mitjançant arxiu informàtic, segons model facilitat per la Conselleria.

La justificació haurà de contenir els conceptes següents: nom de la persona usuària, DNI/NIE, data d'inici, data de baixa (si s'escau), intensitat, nombre d'activitats mensuals i preu/activitat.

- b) Les factures mensuals s'han de presentar durant el mes següent al període al qual correspon la liquidació.

7.2. Forma de pagament

- a) La Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, mitjançant la Direcció General de Dependència, tramitarà mensualment la proposta de pagament en concepte de cost del servei de les sessions realitzades. El pagament de la quantitat que correspongui es durà a terme en el compte corrent que indiqui l'entitat concertada.
- b) L'empresa concertada no podrà cobrar cap quantitat suplementària per sessions o per qualsevol altre servei o prestació que hagi de ser atesa en virtut del concert subscrit.
- c) La percepció indeguda de quantitats per part de l'entitat concertada, suposarà l'obligació de reintegrament d'aquestes quantitats, prèvia la tramitació del procediment que correspongui, amb audiència de la persona interessada.
- d) Sens perjudici del que disposa l'apartat anterior, els serveis concertats queden subjectes al control de caràcter financer, i a les funcions inspectores i sancionadores de les administracions competents en la matèria.

8. Cobertura del servei

Des de l'entrada en vigor d'aquest concert, l'entitat responsable del Servei d'acompanyament per a persones amb discapacitat i necessitat de suport extens disposa de les activitats concertades que en són objecte per assignar-les de manera efectiva.

Mensualment, l'entitat ha d'informar la Direcció General de Dependència de qualsevol incidència de les activitats concertades en el moment que es produeixin.

9. Nombre de activitats, finançament i justificació del concert



El nombre de activitats aproximades objecte del concert entre les entitats i la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació és de **36.560**.

L'import màxim d'aquest concert és de **1.534.057,60 euros** (IVA exempt) , per al període comprès entre l'1 de juliol de 2019, o en la data que es signi el concert, i quatre anys després. El preu per activitat de la prestació del servei és de 41,96 €.

Si durant la vigència d'aquest concert les necessitats reals de activitats són superiors a les estimades inicialment, es podrà dur a terme una revisió del concert amb l'objectiu d'ampliar el nombre activitats concertades d'acord amb els mateixos criteris tècnics i règim econòmic, la qual cosa significa que no tindrà la consideració de modificació o ampliació de places, sinó d'ajustament comptable derivat de l'augment en el nombre de activitats que suposa disposar d'un import màxim per donar cobertura a les noves necessitats, sempre que hi hagi disponibilitat pressupostària.

L'entitat ha de presentar la liquidació del període corresponent davant la Direcció General de Dependència durant el mes següent al període de facturació.

10. Coordinació, control, supervisió i informació de la prestació del servei

L'entitat gestora designarà una persona responsable del Servei d'acompanyament per a persones amb discapacitat, la qual ha de coordinar i supervisar la prestació. Aquesta persona responsable ha de rebre i executar les indicacions que la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació estimi oportunes en relació amb la prestació del servei, i ha de tenir les atribucions suficients per adoptar, de manera immediata, les decisions necessàries per assegurar el seu bon funcionament.

De manera periòdica, es realitzaran reunions de seguiment entre la persona responsable de l'entitat i personal tècnic de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació per tal de valorar el compliment dels objectius fixats en relació amb la prestació del servei.

L'entitat col·locarà a la seu de l'entitat, en un lloc visible de les seves instal·lacions la indicació "Servei concertat amb el Govern de les Illes Balears" amb el corresponent logotip, que li proporcionarà la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació. Així mateix, en les comunicacions i en les relacions que estableixi per escrit amb les persones usuàries de les places concertades, s'haurà de fer-se referència a aquesta circumstància.

11. Obligacions de l'entitat concertada

- a) Prestar gratuïtament els serveis a la persona usuària. No es pot percebre cap quantitat que, directament o indirectament, suposi una contrapartida econòmica pels serveis objecte del concert.



- b) Complir amb l'establert en aquest Plec, així com les normes establertes en el títol VII de la Llei 4/2009 i en els corresponents decrets de desplegament i d'aplicació d'aquesta Llei.
- c) Tenir en funcionament el nombre total de activitats objecte del concert durant el període de vigència corresponent.
- d) Atendre les persones usuàries derivades a través de la Direcció general de Dependència.
- e) Aportar la informació funcional, metodològica, assistencial, de qualitat, econòmica, estadística i els indicadors de gestió que solliciti la Direcció General de Dependència.
- f) Comunicar mensualment a la Direcció General de Dependència, mitjançant un document en format digital, la relació nominal de les persones ateses, amb les variables que consten en l'apartat 7 d'aquest Plec.
- g) Prestar el servei en les millors condicions possibles segons els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i les disposicions legals aplicables així com als termes del concert.
- h) Presentar, dins el primer trimestre de cada any, la memòria anual d'activitats, en què es recullin la gestió duita a terme, els objectius assolits, la tipologia dels usuaris, la metodologia del treball, els recursos materials i humans i les activitats de formació del personal.
- i) Tenir a disposició de les persones usuàries i de les seves famílies els fulls de reclamació i donar resposta escrita a les queixes o suggeriments.
- j) Presentar l'auditoria tècnica o econòmica de l'any anterior, per garantir la qualitat i la sostenibilitat del servei concertat, així com els drets de les persones usuàries ateses tal i com regula l'article 27.2 del Decret 48/ 2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

12. Protecció de dades

El personal que tenguí una relació directa o indirecta amb la prestació de l'atenció prevista en aquest Plec ha de guardar el secret professional sobre totes les informacions, els documents i els assumptes a què tenguí accés o de què tenguí coneixement durant la vigència del concert, i està obligat a no fer públiques o alienar les dades que conegui com a conseqüència o en ocasió de l'execució, fins i tot després del termini del concert. L'entitat gestora es compromet expressament a complir el que disposen el Reglament 2016/679/UE de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia del drets digitals, i la legislació vigent

complementària en matèria de protecció de dades, així com a formar i informar el personal en les obligacions que dimanen d'aquestes normes.

13. Incompliments i penalitats

Les entitats concertades s'han de fer responsables que els serveis objecte de concert es prestin dins el termini previst, en el lloc acordat i d'acord amb les característiques i els requisits establerts d'acord amb aquest Plec.

Els incompliments de les entitats concertades que afectin la prestació del servei es qualificaran com a greus i lleus. Aquesta qualificació correspon a l'Administració concertant, amb l'audiència prèvia de l'entitat concertada.

Les entitats concertades queden exemptes de responsabilitat en els casos en què no hagi estat possible realitzar el servei per causes de força major que es puguin justificar.

13.1. Incompliments greus

Es considera incompliment greu la manca d'observança de les obligacions següents, previstes en el Plec:

- Les obligacions d'execució de caràcter general, de l'apartat 11, excepte les lletres *e*, *f* i *h*.
- Les que disposa l'apartat 12, sobre protecció de dades.
- Les referides a l'incompliment de la legislació laboral, la qualificació i les ràtios professionals.
- Les que estableix l'apartat 3 sobre la prestació del servei.
- La que estableix l'apartat 5.2.

13.2. Incompliments lleus

Es considera incompliment lleu la manca d'observança de les obligacions següents, previstes en el Plec:

- Les obligacions d'execució de caràcter general recollides en les lletres *e*, *f* i *h* de l'apartat 11.
- La no substitució de personal en els terminis que preveu l'apartat 5.2.

13.3. Penalitzacions

La realització de tres o més incompliments lleus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar fins al 2 % del pressupost total del concert.

L'acumulació de tres o més incompliments greus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar al 10 % del pressupost total del concert.



GOIB
/

13.4. Aplicació de les penalitzacions

Cada vegada que es verifiqui la concurrència d'alguns incompliments dels detallats, es notificarà a l'entitat concertada, amb la indicació de la qualificació.

En els supòsits en què es verifiqui una acumulació d'incompliments susceptible de ser penalitzada, la notificació a l'entitat concertada inclourà de manera expressa la penalització que pertogui, la qual es farà efectiva mitjançant una retenció en el pagament mensual corresponent.

14. Termini del concert

El termini de validesa d'aquest concert s'iniciarà l'1 de juliol de 2019, o en la data que es signi el concert, i finalitzarà quatre anys després.

Palma, 29 d'abril de 2019

El cap de Departament de Dependència

Josep Quevedo García

