



Plec de prescripcions tècniques per al concert, entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i entitats sense afany de lucre, del servei d'acompanyament per a persones amb diagnòstic de salut mental i necessitat de suport extens, cofinançat en un màxim del 50 % pel Fons Social Europeu, en el marc del Programa Operatiu de les Illes Balears per al període 2014-2020

1. Objecte

L'objecte d'aquest Plec de prescripcions tècniques és establir les característiques i les condicions en què s'han de realitzar els diferents programes i actuacions que comprenen el servei d'acompanyament per a persones amb diagnòstic de salut mental i necessitat de suport extens dins el termini d'execució del concert. Per a la gestió, el funcionament i l'administració del servei, a més de la normativa general aplicable de l'Estat, del Govern de les Illes Balears i les disposicions de la Unió Europea que s'escaiguin, s'ha de tenir en compte, d'una manera especial, el compliment de la legislació vigent en matèria de serveis socials del Govern de les Illes Balears, que l'entitat concertada ha de conèixer.

Així mateix, l'objecte d'aquest Plec és establir les condicions tècniques i econòmiques de la concertació entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i les entitats sense afany de lucre que, d'acord amb el Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials, sol·licitin acollir-se al règim de concert social del servei d'acompanyament per a persones amb diagnòstic de salut mental i necessitat de suport extens, en l'àmbit territorial de les Illes Balears. No són objecte d'aquest concert tots els serveis que no recull de manera expressa aquest Plec.

El nombre estimat de persones usuàries d'aquest concert és de 65¹. Entre aquests usuaris hi ha casos que requereixen, a més d'un necessari bon treball de rehabilitació dintre de la presó, un bon acompanyament a la comunitat, ja que l'objectiu no ha de ser només la rehabilitació en sí, sinó la inclusió social partint de la participació social i comunitària: un entorn laboral normalitzat, la realització d'activitats d'oci en la comunitat, l'accés a l'habitatge, etc. L'estructura mental de la persona, el propi nivell evolutiu (adquisició de rols adults propis de l'edat), el suport social i familiar que rep (a nivell emocional i econòmic), així com els vincles amb professionals de suport durant el programa d'acompanyament obliguen a

¹ Aquestes 65 persones usuàries equivalen a 65 places.



plantejar una modalitat intensa complementària a la modalitat genèrica², per als casos que presentin aquestes condicions de gran dificultat. L'experiència dels 2 darrers anys de servei constata, que aproximadament un 10% de les persones usuàries necessiten aquest tipus de servei complementari en la seva modalitat intensa, per tant:

- S'estima que 65 persones usuàries podran ser ateses pel servei d'acompanyament per a persones amb diagnòstic de salut mental i necessitat de suport extens, en la seva modalitat genèrica.
- S'estima que de les 65 persones usuàries del servei, 6 persones podran ser ateses pel servei d'acompanyament per a persones amb diagnòstic de salut mental i necessitat de suport extens, en la seva modalitat intensa.

2. Definició del servei

Als efectes d'aquest Plec, el servei d'acompanyament 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. En el punt 2.6.3 de l'Annex del Decret 66/2016, es defineix el servei.

«2.6.3. Servei d'acompanyament per a persones amb diagnòstic de salut mental i necessitat de suport extens.

Definició: servei de valoració, orientació i suport a l'atenció per a la integració d'aquestes persones 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 programes específics d'inserció i de rehabilitació. Aquest servei es regula en el Decret 86/2010.»

3. Prestació del servei

El servei d'acompanyament s'ha de prestar de dilluns a divendres, excepte festius, durant 244 dies l'any, amb una jornada de sis hores d'atenció diària, en horari fix de 9.00 h a 14.00 h, a més es podran realitzar accions dels servei, en horari flexible segons les necessitats de les persones usuàries (que pot incloure horabaixes, festius i caps de setmanes, si es valora com a necessari). L'horari de prestació del servei únicament es pot modificar per motius justificats, amb la comunicació prèvia al Servei de Planificació Social, de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, amb una antelació mínima de dos mesos. Si en el termini de quinze dies des d'aquesta comunicació, el Servei esmentat no ha notificat oposició, el canvi es considerarà autoritzat.

El servei d'acompanyament per a persones amb diagnòstic de salut mental i necessitat de suport extens atén les persones que tenen un trastorn mental i que estan o han estat en un centre penitenciari. Té com a objectiu oferir

² A partir d'ara aquesta a aquesta modalitat intensa que complementa la modalitat genèrica, se l'anomenarà simplement modalitat intensa.



acompanyament i suport en les seves necessitats específiques a conseqüència de la situació de reclusió i malaltia mental.

Mitjançant la metodologia de l'acompanyament personalitzat es pretén donar suport a les activitats de la vida quotidiana d'aquestes persones, per anar desenvolupant habilitats i capacitats que facilitin el seu procés d'inserció social i de retorn a la comunitat, evitar la cronicitat, i tenir més qualitat de vida en tots els àmbits.

Aquest servei fa un acompanyament i un seguiment individual i, a més, diferents tallers grupals (tant en el centre penitenciari com a la comunitat un cop han sortit de la presó), així com una tasca de mediació, de coordinació i d'acompanyament als recursos socio-sanitaris de la comunitat.

El procés metodològic preveu tres moments diferents de la intervenció: a règim tancat, preparació de la sortida, i en semilibertat o llibertat total.

El tipus d'intervenció es presta en dos àmbits: individual i grupal.

- Observació i establiment del vincle
- Diagnòstic i disseny del projecte educatiu
- Execució del projecte educatiu

Individualment, les activitats més comunes són: suport a la presa de medicació, suport al seguiment mèdic, suport a la vida quotidiana, acompanyaments per a tràmits, etc.

La intervenció grupal es fa mitjançant tallers, tant en el centre penitenciari com a la comunitat:

- Psicoeducació
- Cuina i hàbits de la vida diària
- Tallers
- Esport
- Temps lliure
- Estimulació cognitiva
- Sortides de temps lliure i utilització de recursos de la comunitat
- Altres, segons la necessitat del grup (psicomotricitat, teatre, etc.)

La prestació del servei d'acompanyament per a persones amb diagnòstic de salut mental i necessitat de suport extens comprèn el conjunt d'actuacions següents, que es desenvolupen de manera coordinada, segons les necessitats de la persona usuària:

- Tramitació del certificat de reconeixement de discapacitat.
- Detecció de les persones amb malaltia mental dins del centre penitenciari i suport per a l'obtenció de diagnòstic.



- Suport i cura personal: conjunt de suports necessaris per a la persona amb discapacitat per al desenvolupament de les activitats de la vida diària relacionades amb la cura de la seva salut, la higiene, l'alimentació, el vestit i similars, tant en el centre penitenciari com un cop a la comunitat.
- Suport jurídic/penitenciari: orientació i acompanyaments necessaris per obtenir els beneficis penitenciaris pertinents, així com potenciar les sortides i les mesures alternatives a la presó, i evitar la "presonalització".
- Assistència especialitzada i rehabilitadora: conjunt de suports especialitzats per prevenir el deteriorament físic i psíquic de la persona i desenvolupar les seves capacitats.
- Suport social i comunitari: conjunt d'activitats de convivència, lúdiques i culturals per aconseguir que la persona participi activament a la comunitat o en el centre penitenciari.
- Suport familiar: orientació, suport i assessorament a les famílies durant els permisos penitenciaris i, si cal, durant el procés de sortida.
- Acompanyament per a la utilització dels recursos comunitaris de salut mental, sanitaris, laborals i d'habitatge: suport per vincular i mantenir la persona amb discapacitat en els recursos comunitaris.
- Activitats ocupacionals i de la vida diària, tant en el centre penitenciari com a la comunitat, com a preparació per poder utilitzar els recursos comunitaris (cuina, esport, temps lliure, etc.).

D'altra banda, **el servei d'acompanyament comporta la possibilitat d'aplicar un servei complementari d'intervenció més intensa en funció de les necessitats.**

Com ja s'ha indicat, dins del col·lectiu de persones amb trastorn mental i que estan o han estat en un centre penitenciari, hi ha casos que presenten situacions de gran dificultat i un major grau de deteriorament, i per tant requereixen d'una major atenció per part dels professionals. Aquests casos obliguen a intensificar l'atenció en tot el circuit de prestacions des dels recursos bàsics com l'allotjament, la manutenció o la higiene, han d'anar acompanyats per l'atenció a la salut física i psíquica, la recuperació de les habilitats socials, la inserció sociolaboral o l'accés a determinades prestacions socials. A més d'un necessari bon treball de rehabilitació dintre de la presó, un bon acompanyament a la comunitat, donat que l'objectiu no ha de ser només la rehabilitació en sí, sinó la inclusió social partint de la participació social i comunitària: un entorn laboral normalitzat, la realització d'activitats d'oci en la comunitat, l'accés a l'habitatge, etc...

Tots aquests factors obliguen a plantejar **un servei d'acompanyament en modalitat intensa** per aquells casos que presentin a més unes condicions o situació de gran dificultat.

El **servei d'acompanyament en la seva modalitat intensa** s'ha de prestar de dilluns a diumenge, durant 365 dies l'any, amb una jornada de 8 hores d'atenció



diària, en horari fix de 14.00 h a 22.00 h. L'horari de prestació del servei únicament es pot modificar per motius justificats, amb la comunicació prèvia al Servei de Planificació Social, de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, amb una antelació mínima de dos mesos.

4. Persones usuàries del servei

Aquest servei s'adreça a la població reclusa o exreclusa més gran de 18 anys que compleix condemna o ha complert condemna als centres penitenciaris de les Illes Balears, o bé és derivada d'altres centres penitenciaris, i pateix una malaltia mental, amb un informe social o un informe de l'estat de salut expedit pel psiquiatre o metge de referència, conduent al certificat de reconeixement de discapacitat, i a persones amb malaltia mental amb alguna mesura judicial o en procés judicial.

En el cas que la persona sol·licitant es trobi en situació irregular³ dins del centre penitenciar, podrà ser atesa mentre duri la seva estada al centre i durant els 6 mesos posteriors a la seva excarceració, amb l'informe mèdic o social que certifiqui la seva situació de malaltia mental. Per tal de garantir l'estabilitat del procés d'intervenció i dels recursos destinats a aquestes persones, en haver vençut aquest termini de 6 mesos posteriors a la seva excarceració, la persona usuària podrà seguir sent atesa, sempre i quan es facin revisions trimestrals acompanyades de l'informe mèdic o social que certifiqui que es manté el diagnòstic de malaltia mental.

S'entén per persona usuària atesa la donada d'alta al servei d'acompanyament que s'ajusti al perfil del col·lectiu destinatari del projecte i que, després d'haver participat en la fase inicial diagnòstica del projecte (durada mínima d'una hora), signi l'acord personal i el pla de treball inicial previst per l'entitat

La mitjana d'atenció presencial a persones usuàries del servei en modalitat d'atenció genèrica ha de ser mínim de **10 hores al mes**.

Per als casos de modalitat d'atenció intensa, aquesta mitjana d'atenció ha de ser **25 hores al mes**.

L'objectiu d'atenció és el nombre mínim de persones usuàries que l'entitat té previst atendre per fer el procés d'acompanyament.

4.1. Requisits de les persones usuàries

Poden ser usuàries del servei les persones més grans de 18 anys, d'ambdós sexes, amb una discapacitat associada a malaltia mental en un grau igual o superior al 33 %, i les persones que, procedents de centres penitenciaris, tramitin la sol·licitud del certificat de reconeixement de discapacitat.

4.2. Designació i accés de les persones usuàries

³ Un persona en situació irregular és aquella que va entrar a Espanya irregularment, també hi caben situacions d'irregularitat sobrevinguda, per exemple, persones que sobrepassen el termini d'estada o que se'ls ha denegat la renovació o no l'han sol·licitat.



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 principis generals per a les carteres insulars i locals.

Correspon a la persona usuària o, si escau, a la persona que la representi a través dels serveis sanitaris o el centre penitenciari, presentar la sol·licitud de servei en el Registre de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les Illes Balears.

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

En cas que no hi hagi disponibilitat de servei, la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació habilitarà una llista d'espera i donarà a conèixer els criteris de prioritat amb què s'ordenin les sol·licituds.

El servei està obligat a acceptar les persones usuàries designades per la Conselleria i, una vegada se li hagi notificat la resolució d'adjudicació de servei corresponent, ha de realitzar l'ingrés efectiu de la persona usuària d'acord amb aquesta resolució.

La persona usuària ha de disposar d'un període d'adaptació al servei de trenta dies naturals, transcorreguts els quals es consolidarà el seu dret al servei. Si hi ha circumstàncies que impedeixen l'atenció de la persona usuària, l'entitat ho ha de comunicar a l'òrgan competent –mitjançant un informe raonat–, que adoptarà la resolució que pertoqui.

4.3. Incidències

La Conselleria de Serveis Socials i Cooperació ha de conèixer en tot moment les places disponibles del servei. L'entitat ha de comunicar a la Conselleria, per correu electrònic (planificacio@dgplafor.caib.es), en la major brevetat que possible, 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 designat per l'entitat, d'acord amb l'apartat 7 d'aquets Plec.

5. Mitjans materials i humans que ha d'aportar l'entitat

5.1. Mitjans materials

Els espais mínims per prestar el servei d'acompanyament són els acreditats per la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació. S'ha de disposar de l'espai adequat per a la prestació del servei. En tot cas, el servei ha d'estar dotat dels equipaments i els mitjans necessaris per assolir les activitats que preveu aquest Plec.

5.2. Mitjans humans



Per poder prestar el servei a les persones interessades, el servei d'acompanyament per a persones amb discapacitat associada a malaltia mental ha d'estar autoritzat i inscrit en el Registre Unificat de Serveis Socials, així com haver sol·licitat o obtingut l'acreditació prevista en el Decret 18/2015 i complir el que disposa la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears (BOIB núm. 89, de 18 de juny), modificada per la Llei 10/2013, de 23 de desembre (BOIB núm. 181, de 31 de desembre), i també la resta de la normativa pertinent quant a les funcions inspectores i sancionadores en matèria de serveis socials.

Per prestar el servei d'acompanyament concertat en la modalitat genèrica, l'entitat ha de disposar del personal necessari per garantir "una atenció suficient, continuada i adequada a la tipologia" de persona usuària, i, almenys, del nombre de professionals que correspongui d'acord amb l'article 25 *ter* del Decret 86/2010, modificat pel Decret 31/2016:

«La ràtio de professionals per persones usuàries ha de ser en cada moment la que permeti el treball en grup o individual, per assegurar la qualitat de la intervenció.»

- Personal cuidador i d'atenció directa (auxiliars educatius, mestres de taller): 2 per cada 50 persones usuàries.
- Personal de serveis tècnics (diplomatures, llicenciatures i graus de l'àmbit socioeducatiu, com ara psicòleg/òloga, treballador/a social, educador/a i coordinador/a de programes): 5,5 per cada 50 persones usuàries (d'aquests 1 Educador amb tasques de coordinació).
- Serveis generals i hostaleria (auxiliar administratiu/iva, personal de neteja, conserge, direcció): 1,61 per cada 50 persones usuàries.

El servei s'ha de comprometre a efectuar la substitució per baixa a partir dels trenta dies d'absència del professional afectat.

Per prestar el servei d'acompanyament concertat en la modalitat intensa, l'entitat ha de disposar del personal necessari per garantir una atenció suficient, continuada i adequada a la tipologia de persona usuària, i, almenys, del nombre de professionals que correspongui:

- Personal de serveis tècnics: 2,50 Educadors per cada 6 persones usuàries (d'aquests hi haurà 1 Educador amb tasques de coordinació).

El servei s'ha de comprometre a efectuar la substitució per baixa a partir del primer dia d'absència del professional afectat.

Es permet la subcontractació dels serveis que no siguin d'atenció directa.

5.3. 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.



5.4. Règim econòmic i facturació del servei

El preu màxim anual del servei d'acompanyament per a persones amb diagnòstic de salut mental i necessitat de suport extens en la modalitat genèrica és de **453.446,95€ per servei/any**, d'acord amb l'informe justificatiu relatiu al preu de mercat i al mòdul econòmic sobre el servei d'acompanyament de 30 d'octubre de 2017.

El preu màxim anual del servei complementari d'acompanyament per a persones amb diagnòstic de salut mental i necessitat de suport extens en la modalitat intensa és de **101.855,46 € per servei/any**, d'acord amb l'informe justificatiu relatiu al preu de mercat i al mòdul econòmic sobre el servei d'acompanyament de 30 d'octubre de 2017.

L'import total del servei d'acompanyament per a persones amb diagnòstic de salut mental i necessitat de suport extens per al període 2018-2021 és de **2.221.209,64 €**.

L'entitat titular del servei d'acompanyament no pot facturar a les persones usuàries ni als seus familiars cap quantitat addicional per la prestació dels serveis que preveu aquest Plec.

Si s'ofereixen serveis o prestacions diferents 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/persona atesa/mes fixat s'ha d'abonar a l'entitat gestora del servei d'acompanyament per mensualitats vençudes, amb la presentació prèvia de les factures de les places ocupades i la llista de les persones usuàries que les han ocupat mensualment. Només es poden facturar i cobrar les places que s'hagin ocupat durant el mes. En cas que el servei d'acompanyament justifiqui mensualment més places ocupades que concedides, tan sols podrà facturar el nombre de places concertades.

Abans del tercer trimestre de cada any, l'entitat gestora ha de presentar una memòria relativa a la prestació del servei de l'any natural anterior, amb el resum de persones usuàries ateses, així com els indicadors que determini la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, juntament amb un informe d'auditoria tècnica o econòmica del servei concertat i de l'aplicació dels fons rebuts en concepte d'abonament del concert.

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.

5.4.1. Facturació del servei



- a) L'entitat concertada ha de presentar una factura en la qual ha de constar l'import de la liquidació de les persones usuàries ateses corresponent al mes anterior i detallada per tipus de modalitat d'atenció (servei en modalitat genèrica i servei en modalitat intensa). A aquesta factura s'ha d'adjuntar, degudament signada pel representant legal de l'entitat concertada, una relació detallada de les persones usuàries ateses, en suport paper i també mitjançant arxiu informàtic, segons el model facilitat per la Conselleria.
- b) La justificació ha de contenir els conceptes següents: codi identificatiu (inicials de nom i llinatges i tres primers dígits del DNI), sexe, edat, tipus de malaltia, grau de discapacitat, data d'ingrés, data de baixa (si s'escau), preu/persona atesa/mes i tipus de modalitat d'atenció (servei genèric i servei complementari intens).

5.4.2. **Forma de pagament**

- a) La Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, mitjançant la Direcció General de Planificació i Serveis Socials, tramitarà mensualment la proposta de pagament en concepte de cost del servei concertat. El pagament de la quantitat que correspongui es durà a terme en el compte corrent que indiqui l'entitat concertada.
- b) L'entitat concertada no pot cobrar cap quantitat suplementària per qualsevol altre servei o prestació que s'hagi d'atendre en virtut del concert subscrit.
- c) La percepció indeguda de quantitats per part de l'entitat concertada suposa l'obligació de reintegrar-les, amb la tramitació prèvia del procediment que correspongui, amb l'audiència de la persona interessada.

6. Nombre de persones ateses, finançament, vigència i justificació del concert

El nombre de persones usuàries estimades del concert entre les entitats i la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació és de 65.

- Servei d'acompanyament modalitat genèrica: 65 persones usuàries estimades
- Servei complementari d'acompanyament modalitat intensa: 6 persones usuàries estimades

Si durant la vigència d'aquest concert les necessitats reals del servei són superiors a les estimades inicialment, es podrà dur a terme una revisió del concert amb l'objectiu d'ampliar el nombre de persones usuàries d'acord amb els mateixos criteris tècnics i règim econòmic, la qual cosa significa que no tindrà la consideració de modificació o ampliació de les persones usuàries del concert, sinó d'ajustament comptable derivat de l'augment en el nombre persones usuàries



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 Planificació i Serveis Socials durant el mes següent al període de facturació.

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

L'entitat gestora ha de designar una persona responsable del servei d'acompanyament, 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 consideri 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-ne el bon funcionament.

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

L'entitat gestora ha de col·locar en un lloc visible de les seves instal·lacions la indicació "Servei concertat amb el Govern de les Illes Balears" amb el logotip corresponent, 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'ha de fer-se referència a aquesta circumstància.

A les entitats cofinançades pel Fons Social Europeu en el marc del Programa Operatiu FEDER/FSE 2014-2020 de les Illes Balears, els és aplicable la normativa comunitària en matèria d'informació i publicitat establerta en el Reglament (UE) 1303/2013 (article 115 i annex XII) i el Reglament d'execució (UE) 821/2014 (articles 3-5, de les característiques tècniques de les mesures d'informació i publicitat) així com el Pla de Comunicació de les Illes Balears.

8. 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 places objecte del concert durant el període de vigència corresponent.
- d) Atendre a les persones usuàries derivades a través de la Direcció General de Planificació i Serveis Socials.



- e) Aportar la informació funcional, metodològica, assistencial, de qualitat, econòmica, estadística i els indicadors de gestió que sol·liciti la Direcció General de Planificació i Serveis Socials.
- f) Comunicar mensualment a la Direcció General de Planificació i Serveis Socials, mitjançant un document en format digital, la relació nominal de les persones ateses, amb les variables que consten en l'apartat 5.4.1 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, 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 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.

9. Protecció de dades

El personal que tengui 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 tengui accés o de què tengui 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 la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, així com a formar i informar el personal en les obligacions que dimanen d'aquestes normes.

10. 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.

10.1. Incompliments greus

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

- a) Les obligacions d'execució de caràcter general, de l'apartat 8, excepte les lletres *e, f i h*.
- b) Les que disposa l'apartat 9, sobre protecció de dades.
- c) Les referides a l'incompliment de la legislació laboral, la qualificació i les ràtios professionals.
- d) Les que estableix l'apartat 3 sobre la prestació del servei.
- e) La que estableix l'apartat 5.3.

10.2. Incompliments lleus

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

- a) Les obligacions d'execució de caràcter general recollides en les lletres *e, f i h* de l'apartat 8.
- b) La no substitució de personal en els terminis que preveu l'apartat 5.2.

10.3. 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.

10.4. 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 pertoqui, la qual es farà efectiva mitjançant una retenció en el pagament mensual corresponent.

11. Termini del concert



GOIB

El termini de validesa d'aquest concert s'iniciarà l'1 de gener de 2018 i finalitzarà el 31 de desembre de 2021.

Palma, 3 de novembre de 2017

La cap del Servei de Planificació Social

Antònia Puiggròs Rebassa