



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA CONSELLERIA DE FAMÍLIES I AFERS SOCIALS

8685

Resolució de la consellera de Famílies i Afers Socials per la qual s'estableix la convocatòria d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència en la Mancomunitat Pla de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei d'ajuda a domicili

Fets

1. En data 1 de juliol de 2024, el director general d'Atenció a la Dependència va emetre un informe justificatiu relatiu a la convocatòria d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència en la Mancomunitat Pla de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei d'ajuda a domicili.

2. En data 23 de juliol de 2024, la consellera de Famílies i Afers Socials va ordenar l'inici del procediment per dur a terme la convocatòria d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència en la Mancomunitat Pla de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei d'ajuda a domicili.

Fonaments de dret

1. La Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears.
2. 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.
3. La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.
4. La Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
5. El Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.
6. Decret 32/2023, de 26 de maig pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2023-2027, s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals i es modifiquen diverses normatives de l'àmbit social.
7. 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.
8. El Decret 83/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals del procediment per al reconeixement de la situació de dependència, la intensitat de protecció dels serveis i el règim de compatibilitat de les prestacions del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i es crea la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència de les Illes Balears, modificat pel Decret 5/2016.
9. El Decret 8/2023, de 10 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual es determina la composició del Govern i s'estableix l'estructura de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
10. El Decret 12/2023, de 10 de juliol, 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, modificat, entre d'altres, pel Decret 16/2023, de 20 de juliol, i pel Decret 5/2024, de 29 de maig.
11. L'Acord del Consell de Govern de 22 de març de 2024 pel qual s'aprova la previsió de les prestacions i els serveis que s'han de concertar durant l'any 2024 i es declaren els serveis d'interès econòmic general (BOIB núm. 40, de 23 de març) concretament en el punt 6.4 en relació a la prestació d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència.

Per tot això, dicta la següent

RESOLUCIÓ

1. Establir el procediment de tramitació de la convocatòria d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència en la Mancomunitat Pla de Mallorca, amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei d'ajuda a domicili, d'acord amb l'annex.
2. Aplicar el procediment ordinari de convocatòria d'acció concertada que preveuen la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i el Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.
3. Aprovar el Plec general de condicions tècniques per a la concertació de hores de servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència amb entitats d'iniciativa privada, que es pot consultar a la seu de la Direcció General d'Atenció a la Dependència i a la pàgina web <https://www.caib.es/webgoib/es/>.
4. Publicar aquesta Resolució en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Interposició de recursos

Contra aquesta Resolució, que exhaureix la via administrativa, es pot interposar un recurs potestatiu de reposició davant la consellera de Famílies i Afers Socials en el termini d'un mes comptador des de l'endemà de la publicació, d'acord amb l'article 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i l'article 57 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

També es pot interposar un recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears en el termini de dos mesos comptadors des de l'endemà de la publicació, d'acord amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Palma, 29 d'agost de 2024

La consellera de Famílies i Afers Socials
Catalina Cirer Adrover

ANNEX

Convocatòria d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència en la Mancomunitat Pla de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei d'ajuda a domicili per als anys 2024-2025

1. Objecte i àmbit d'aplicació

1.1. S'estableix el procediment relatiu a la convocatòria d'acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència en la Mancomunitat Pla de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei d'ajuda a domicili, i es dicta a l'empara de 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 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

1.2. Se subjecten a aquest procediment la concertació de 104.499 hores del servei d'ajuda a domicili (7.833 hores mensuals pel que fa als mesos d'octubre a desembre de 2024 i 9.000 hores mensuals pel que fa al període comprès entre dia 1 de gener a dia 30 de setembre de 2025). Aquest servei es presta en el domicili de les persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemàtiques familiars especials que els impedeixen dur a terme de manera autònoma les tasques habituals de la vida quotidiana. Mitjançant personal qualificat i supervisat, es proporciona a aquestes persones i al seu entorn un conjunt d'actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, de suport psicosocial, domèstic i d'atenció, a fi que mantinguin l'autonomia personal, la qualitat de vida i la relació amb l'entorn proper. Aquest servei està recollit en el punt 6.4. de l'annex Decret 32/2023, de 26 de maig pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2023-2027, s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals i es modifiquen diverses normatives de l'àmbit social.

1.3. D'acord amb l'article 3.h) de la Llei 12/2018, de 15 de novembre, també és objecte del concert assolir l'objectiu d'igualtat de gènere i d'innovació en la gestió de les entitats i els serveis públics.

2. Òrgan instructor

L'òrgan instructor del procediment és la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

3. Termini i forma de presentació de sol·licituds

3.1. El termini per presentar les sol·licituds és de deu dies hàbils comptadors a partir de l'endemà de la publicació d'aquesta convocatòria en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

3.2. Les persones interessades han de presentar les sol·licituds de forma electrònica mitjançant el Registre Electrònic Comú (REC). S'ha d'adjuntar la sol·licitud específica del procediment, signada electrònicament, que estarà disponible a la Seu Electrònica d'aquesta Administració. En cas de presentar-la de manera presencial, l'Administració, conforme a allò que estableix l'article 68.4 de la Llei 39/2015, els requerirà perquè realitzin la presentació telemàtica de les sol·licituds.

4. Requisits de les entitats

4.1. Les entitats han de tenir acreditat per l'administració competent el servei d'ajuda a domicili.

4.2. Les entitats han de tenir una experiència de, com a mínim, 2 anys en el servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència.

4.3. Les entitats han d'acreditar la solvència financera i tècnica d'acord amb els criteris que s'estableixen en les lletres *d) i e)* del punt 5.1 i el punt 5.2 d'aquesta Resolució.

4.4. Així mateix, les entitats han de complir els requisits mínims que s'estableixen en el desplegament del títol VII de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, així com els requisits que fixa l'article 4 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials, i els requisits que fixa l'article 5 de 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.

4.5. El servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència està declarat d'interès econòmic general en l'annex 2 de l'Acord del Consell de Govern de 22 de març de 2024 pel qual s'aprova la previsió de les prestacions i els serveis que s'han de concertar durant l'any 2024 i es declaren els serveis d'interès econòmic general (BOIB núm. 40, de 23 de març).

Per tant, en aquest procediment poden subscriure acords d'acció concertada, a més a més de les entitats del tercer sector d'acció social que prestin el servei objecte del concert i el sol·licitin, totes les persones físiques o jurídiques de caràcter privat, amb ànim de lucre o sense, sigui quina sigui la forma jurídica que adoptin, que prestin els serveis objecte del concert i el sol·licitin expressament en els terminis i la forma que es determinin.

5. Documentació que s'ha de presentar

5.1. Les entitats interessades que compleixin els requisits que estableix el punt 4 d'aquesta convocatòria han de formular una sol·licitud, d'acord amb el model confeccionat per la Conselleria de Famílies i Afers Socials, que ha de signar la persona representant legal de l'entitat. Aquest model de sol·licitud es troba disponible al web <https://www.caib.es/webgoib/es/> i inclou els següents punts:

- a) Nombre de hores que ofereixin per concertar amb l'Administració.
- b) Declaració responsable signada per la persona responsable de l'entitat en la qual s'ha de fer constar l'experiència de com a mínim 2 anys en la prestació del servei d'ajuda a domicili. En aquesta declaració responsable ha de fer constar els anys de prestació del servei a administracions públiques mitjançant la fórmula de la concertació social / subvenció/ contracte o conveni amb indicació del municipi o municipis en els quals s'ha prestat el servei. Únicament s'admetrà l'experiència a partir de la data d'acreditació del servei. S'haurà d'especificar el territori en el qual s'ha prestat el servei.
- c) Declaració responsable que l'entitat no està afectada per cap prohibició de contractar amb l'Administració en virtut de sanció administrativa ferma, de conformitat amb la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària i l'article 71 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic; així com de no incórrer en la prohibició que estableix l'article 11 de la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, i de no haver estat sancionada per resolució ferma en els darrers quatre anys per la comissió d'infraccions greus o molt greus en matèria de relacions laborals, ocupació, empreses usuàries d'empreses de treball temporal, seguretat social, emigració, moviments migratoris i treball d'estrangers.
- d) Declaració responsable dels mitjans personals i materials destinats a la realització del servei objecte de concertació (solvència tècnica).
- e) Declaració responsable relativa a al solvència econòmica acompanyada del document que assenyalava el punt 5.2 d'aquesta convocatòria.



f) Declaració responsable que el servei compleix la normativa general o específica aplicable, tant per la naturalesa jurídica de l'entitat com pel tipus de servei objecte de concertació.

5.2. A la sol·licitud s'haurà d'adjuntar l'acreditació de solvència financera mitjançant l'aportació dels darrers comptes anuals que l'entitat estigui obligada per la normativa comptable aplicable a tenir tancades, presentats en el registre oficial corresponent.

5.3. El personal tècnic del Servei de Centres i Programes de la Direcció General d'Atenció a la Dependència comprovarà d'ofici que les entitats sol·licitants tenen el servei acreditat, que pertanyen al tercer sector, així com que estan al corrent de les obligacions tributàries i de la Seguretat Social.

5.4. La presentació de la sol·licitud suposa que l'entitat autoritza la Direcció General d'Atenció a la Dependència perquè pugui demanar a altres administracions qualsevol documentació, les dades i els informes que es considerin necessaris per tramitar l'expedient.

6. Tramitació del procediment de concertació

6.1. Els serveis tècnics de la Direcció General d'Atenció a la Dependència han d'examinar les sol·licituds i la documentació adjunta perquè l'òrgan instructor pugui determinar si compleixen els requisits que estableix la convocatòria.

6.2. L'òrgan instructor, una vegada revisades les sol·licituds i la documentació adjunta exigida en el punt 5 d'aquesta convocatòria, ha de fer els requeriments necessaris a les entitats les sol·licituds de les quals no incloquin la documentació acreditativa del compliment dels requisits, perquè, en el termini de deu dies hàbils, esmenin el defecte o aportin la documentació que hi manca, amb la indicació que, si no ho fan, es considerarà que desisteixen de la seva sol·licitud, amb la resolució prèvia que s'ha de dictar en els termes que disposa l'article 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre.

6.3. Una vegada esmenades les sol·licituds, s'ha de comprovar si la quantitat i l'oferta que contenen s'ajusten a l'import i la demanda de l'Administració pública. Així, si l'import pressupostat resulta suficient per atendre totes les sol·licituds en els termes presentats, l'òrgan competent (la Conselleria de Famílies i Afers Socials) atorgarà directament a cada entitat sol·licitant el concert en aquests termes.

6.4. En el cas que no hi hagi la disponibilitat pressupostària suficient per atendre tota l'oferta per al servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència, l'òrgan instructor ha d'aplicar els criteris de preferència que preveu el punt setè d'aquesta convocatòria.

6.5. En cas que la proposta de l'òrgan instructor sigui parcialment o totalment denegatòria, l'entitat interessada disposarà d'un termini de deu dies, des de l'endemà de la notificació de la proposta, per al·legar el que convengui al seu dret.

6.6. L'òrgan instructor ha d'elaborar la proposta definitiva dels concerts sol·licitats i l'ha d'eleva a la consellera de Famílies i Afers Socials per a la resolució corresponent. Aquesta resolució s'ha de notificar a les persones interessades.

6.7. Aquest procediment de concertació s'ha de resoldre en el termini de tres mesos comptadors des de l'endemà de l'entrada de la sol·licitud en el registre corresponent. Si en el termini indicat no se n'ha dictat una resolució expressa, s'entendrà que la sol·licitud ha estat desestimada.

7. Ofertes de les entitats i criteris de preferència

7.1. En el cas que no hi hagi la disponibilitat pressupostària suficient per atendre tota l'oferta per al servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència, l'òrgan instructor ha de donar compliment a l'article 6.3 de 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, per la qual cosa a l'hora d'assignar les hores objecte de concert s'aplicaran els criteris següents:

- L'arrelament de la persona en l'entorn d'atenció i les condicions d'atenció que requereix. S'entén com arrelament si les hores sol·licitades es presten en l'actualitat per l'entitat sol·licitant a persones usuàries de la zona per la qual es convoca el concert, d'acord amb el què preveu l'article 19.1. del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, atès que la persona usuària ja te una relació de confiança amb l'entitat i el seu personal que justifica l'aplicació d'aquest criteri de preferència.
- La implantació de l'entitat en la zona territorial en la qual s'ha de prestar el servei i el grau d'implantació. Es tindrà en compte el temps de gestió del servei objecte del concert en la mancomunitat Pla de Mallorca com a segon criteri per assignar les places.

7.2. Atès que es tracta d'un servei declarat d'interès econòmic general en el qual poden participar entitats privades amb ànim de lucre, sempre que existeixen anàlogues condicions d'eficàcia, qualitat i costos, així com d'eficiència pressupostària, per formalitzar els acords d'acció concertada tenen preferència les entitats del tercer sector d'acció social.

8. Formalització dels concerts

8.1. Els concerts que s'estableixen a l'empara d'aquesta convocatòria s'han de formalitzar mitjançant un document administratiu denominat *acord d'acció concertada*, en el qual es faci constar el contingut mínim previst en l'article 8 de la Llei 12/2018, de 15 de novembre, així com

les característiques concretes del servei d'ajuda a domicili i altres circumstàncies derivades de la Llei 4/2009, de 5 de juny, de la Llei 12/2018, de 15 de novembre, dels decrets de desplegament i aplicació d'aquestes lleis, i del Plec general de condicions tècniques del concert. També s'hi ha d'incloure expressament el compromís de les parts en relació amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

8.2. Els acords d'acció concertada s'han de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* i en el portal de transparència de conformitat amb el que estableixen la lletra *f*) de l'article 3 i l'apartat *g*) de l'article 3 de la Llei 12/2018, de 15 de novembre.

8.3. El règim de concert s'iniciarà a partir de dia 1 d'octubre de 2024, o a partir de la seva formalització, si la data fos posterior.

9. Nombre d'hores concertades i distribució territorial

9.1. El nombre d'hores de servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència d'aquesta convocatòria d'acció concertada és de 7.833 hores mensuals pel que fa als mesos d'octubre a desembre de 2024 i 9.000 hores mensuals pel que fa al període comprès entre dia 1 de gener a dia 30 de setembre de 2025.

9.2. Aquestes hores mensuals de servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència, que suposen un total de 104.499 hores, es distribuïran entre els municipis següents d'acord amb les necessitats i llista d'espera:

Localitat	Hores 1 d'octubre de 2024 a 30 de setembre 2025
Mancomunitat Pla de Mallorca (Algaida, Ariany, Costitx, Lloret de Vistalegre, Llubí, Maria de la Salut, Montuiri, Petra, Porreres, Santa Eugènia, Sant Joan, Sencelles, Sineu i Vilafranca de Bonany)	104.499
TOTAL	104.499

10. Vigència del concert

10.1. La vigència d'aquesta acció concertada del servei d'ajuda a domicili per a persones en situació de dependència en la Mancomunitat Pla de Mallorca amb entitats d'iniciativa privada que tinguin acreditat el servei d'ajuda a domicili s'iniciarà l'1 d'octubre de 2024, o en la data de la formalització del concert si és posterior, i finalitzarà el 30 de setembre de 2025.

10.2. D'acord amb l'article 21 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, aquest concert es podrà renovar, com a màxim, pel mateix període que el concert inicial.

11. Pressupost i preu màxim del servei

11.1. La quantia màxima prevista per a aquesta convocatòria d'acció concertada és de 2.733.694,00 € (dos milions set-cents trenta-tres mil sis-cents noranta-quatre euros) . En tot cas, aquest valor estimat té caràcter orientatiu i no vinculant.

11.2. Aquest import s'indica únicament a efectes de publicitat i no suposa cap compromís de despesa. Per això, no consta cap consignació pressupostària, que s'ha d'acreditar en el moment en què es materialitzi el servei concertat.

11.3. El preu de referència per hora aplicable és de 25,15 €/hora (sense IVA) i 26,16 €/hora (amb l'IVA inclòs), tant per a les hores d'atenció personal com per a les hores d'atenció de les necessitats domèstiques o de la llar.

12. Comitè Tècnic d'Assessorament

12.1. El Comitè Tècnic d'Assessorament estarà integrat pels membres següents:

- President o presidenta: el cap o la cap del Servei de Centres i Programes.
Presidenta suplent: la cap del Departament de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.
- Vocals:
 - La cap del Servei Jurídic de la Conselleria de Famílies i Afers Socials o la persona que delegui.
 - La cap de la Unitat de Gestió Econòmica de la Conselleria de Famílies i Afers Socials o la persona que delegui.
 - Tres tècnics o tècniques de la Direcció General d'Atenció a la Dependència, nomenats pel director general d'Atenció a la Dependència.
- Secretari o secretària: un dels tres tècnics o tècniques vocals de la Direcció General designat pel president o presidenta.

12.2. El Comitè Tècnic d'Assessorament té, entre altres funcions, la d'informar l'òrgan instructor en relació amb el procediment de concertació i sobre les condicions específiques que facin referència al servei objecte del concert, com també informar preceptivament sobre la modificació prevista en l'article 24 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre. A més, pot fer propostes de millora relatives a les condicions



d'aplicació dels criteris de preferència i a les condicions d'execució del concert.

12.3. El Comitè Tècnic d'Assessorament queda vàlidament constituït amb l'assistència, com a mínim, dels membres següents: el president o presidenta (o la presidenta suplent), el secretari o secretària i tres vocals.

13. Condicions tècniques d'execució

13.1. Les condicions tècniques d'execució s'han d'ajustar al 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:

- Definició: el servei d'ajuda a domicili està constituït pel conjunt d'actuacions dutes a terme en el domicili de les persones dependents, amb la finalitat d'atendre les necessitats bàsiques de la vida diària i incrementar-ne l'autonomia, amb la possibilitat de romandre en el domicili.
- Població destinatària: s'adrecen a persones en situació de dependència, és a dir, que no tenen un grau d'autonomia suficient per dur a terme les activitats de la vida diària, que necessiten una atenció i una supervisió constants per les seves circumstàncies socials i familiars.
- Equipaments/equips professionals: segons el que disposa l'article 17 del Decret 86/2010, de 25 de juny, referent a les condicions comunes a tots els serveis.
- Ràtios i perfils professionals: els que estableixen el Decret 86/2010, de 25 de juny, referent a les condicions específiques dels serveis d'ajuda a domicili.
- Estàndards de qualitat: d'acord amb els articles 14 i 15 del capítol II del Decret 86/2010, de 25 de juny, sobre els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis.

13.2. El Plec general de condicions tècniques detalla els aspectes recollits a l'article 8 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

13.3. Les aplicacions informàtiques de la Direcció General d'Atenció a la Dependència són les úniques vàlides per gestionar les hores de servei d'ajuda a domicili concertades i per a qualsevol ús aplicable que es derivi de l'execució d'aquest concert.

14. Seguiment

14.1. El seguiment periòdic de la situació de cada persona que tenguí assignades hores de servei d'ajuda a domicili correspon al treballador o treballadora social signant del programa individual d'atenció (PIA) que hagi donat lloc a la prestació d'aquest servei, per la qual cosa pot demanar els informes pertinents a l'equip tècnic del servei d'ajuda a domicili.

14.2. D'acord amb l'article 19.2 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, els tècnics dels serveis d'ajuda a domicili són els responsables de la coordinació dels casos atesos.

14.3. Els tècnics del Servei de Centres i Programes poden fer visites de comprovació del funcionament del servei i requerir-ne documentació quan ho considerin necessari.

14.4. L'entitat prestadora del servei concertat ha de facilitar les actuacions de seguiment i comprovació que dugui a terme la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

14.5. Així mateix, l'entitat prestadora del servei concertat ha de facilitar tota la informació que li requereixin l'òrgan instructor, la Intervenció General de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, la Sindicatura de Comptes o altres òrgans de control extern.

15. Obligacions de les entitats concertades

15.1. L'acord d'acció concertada obliga les entitats prestadores del servei concertat a prestar els serveis del concert als usuaris sense cap cost afegit a la participació econòmica que es determini per resolució de la consellera.

15.2. Mitjançant l'acord d'acció concertada, l'entitat d'iniciativa privada titular del servei s'obliga a complir el Plec general de condicions tècniques i les normes establertes en el títol VII de la Llei 4/2009, d'11 de juny, en el capítol I de la Llei 12/2018, de 15 de novembre, i en els decrets de desplegament i d'aplicació corresponents.

15.3. Les entitats prestadores del servei concertat s'obliguen a tenir en funcionament el nombre total de hores objecte del concert i a mantenir-ne l'autorització durant el període de vigència.

15.4. Les entitats prestadores del servei concertat s'obliguen a atendre els usuaris que hagin sol·licitat l'accés al servei i tinguin assignats hores d'ajuda a domicili per part de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.



15.5. Les entitats prestadores del servei concertat han de facilitar a la Direcció General d'Atenció a la Dependència la relació dels usuaris que rebre hores d'ajuda a domicili cada mes i les comunicacions d'altres o baixes d'aquests usuaris.

15.6. Les entitats prestadores del servei concertat s'han de fer càrrec del personal laboral adscrit al servei concertat, de les seves retribucions i de les obligacions en matèria de seguretat social, el qual, en extingir-se el concert, no es pot consolidar, en cap cas, com a personal de l'administració que concerta el servei.

15.7. Les entitats prestadores del servei concertat han d'indemnitzar els afectats pels danys i perjudicis que causin, per si mateixes o per tercers, com a conseqüència de l'execució del concert social.

15.8. La percepció indeguda de quantitats per part de les entitats prestadores del servei concertat suposa l'obligació de reintegrament d'aquestes quantitats, amb la tramitació prèvia del procediment que correspongui.

15.9. Les entitats prestadores del servei concertat queden subjecta al control de caràcter financer i a les funcions inspectores i sancionadores de les administracions competents en la matèria.

15.10. Les entitats prestadores del servei concertat han de comunicar la prestació de serveis complementaris i assumir tota la responsabilitat de l'execució d'aquests serveis.

15.11. Les entitats prestadores del servei concertat han de comunicar qualsevol incidència que suposi una modificació o alteració respecte al Plec general de condicions tècniques pactat amb l'Administració.

15.12. Les entitats prestadores del servei concertat es comprometen a fer ús de les aplicacions informàtiques i de gestió de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

16. Penalitats

16.1. Les entitats prestadores del servei concertat s'han de responsabilitzar que els serveis objecte de concert es prestin en el termini previst, al lloc acordat i d'acord amb les característiques i els requisits que estableix aquesta convocatòria. Queden exemptes d'aquesta responsabilitat en els casos en què no hagi estat possible dur a terme el servei per causes de força major que es puguin justificar.

16.2. S'entendrà que hi ha un incompliment greu de les entitats prestadores del servei concertat quan no compleixin qualsevol de les condicions d'execució de caràcter obligatori que estableix el Plec general de condicions tècniques, així com les obligacions que estableix el punt 15 d'aquesta convocatòria. Es considera incompliment lleu que no compleixin qualsevol de les restants condicions d'execució del concert.

16.3. La realització de tres incompliments lleus suposa una penalització que pot arribar fins al 2% del pressupost total del concert. A partir de la realització d'un incompliment greu, l'òrgan instructor pot optar per imposar una penalització que pot arribar fins al 10% del pressupost total del concert o bé resoldre'l.

17. Criteris d'accés dels usuaris i llista d'espera

Els criteris d'accés dels usuaris a les hores del servei d'ajuda a domicili i la gestió de la llista d'espera es regulen en el Decret 83/2010, de 25 de juny. També s'ha de tenir en compte el Decret 63/2017, de 22 de desembre, de principis generals dels procediments d'accés als serveis de la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència per a gent gran en situació de dependència.

18. Publicitat

18.1. Les entitats d'iniciativa privada acollides al règim de concert social, juntament amb la seva denominació, han de fer constar en la documentació, en totes les comunicacions (informes, fulls, documents, tríptics de difusió, missatges electrònics, webs, insercions en premsa, articles a diaris i a revistes especialitzades) i en la publicitat la condició d'entitat pertanyent a la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència, segons les indicacions del *Manual d'identitat corporativa* que els facilitarà l'Administració, sempre amb el vistiplau de la Conselleria de Famílies i Afers Socials.

18.2. Les entitats d'iniciativa privada acollides al règim de concert social han de facilitar al seu personal un logotip, que els proporcionarà la Conselleria de Famílies i Afers Socials amb la indicació "Servei d'ajuda a domicili concertat amb el Govern de les Illes Balears". Així mateix, s'ha de fer referència a aquesta circumstància en les comunicacions i en les relacions que estableixin per escrit amb les persones usuàries del servei concertat.



19. Prerogatives de l'Administració

19.1. L'òrgan instructor del procediment de concertació té la prerrogativa d'interpretar-lo i resoldre'n els dubtes que sorgeixin durant el compliment.

19.2. L'òrgan resolutori pot modificar el procediment per raons d'interès públic, acordar-ne la resolució i determinar-ne els efectes.

19.3. Els acords que adopti l'òrgan resolutori a partir de les prerogatives esmentades posen fi a la via administrativa i són immediatament executius.

20. Modificació del concert

20.1. Es podran modificar les aspectes tècnics prevists en aquests plecs així com el preu del servei d'acord amb el procediment i els límits prevists en l'article 24 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, i tot respectant el contingut de la resta de normativa que resulti d'aplicació, quant al contingut i les condicions d'aquest servei.

20.2. En el cas que hi hagi llista d'espera, resultarà d'aplicació a aquest concert el què disposa l'apartat tercer de l'article 23 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel que fa a la possibilitat d'incrementar el crèdit autoritzat mitjançant un expedient d'ajust comptable, sempre que hi hagi crèdit adequat i suficient i que l'entitat disposi de places acreditades.

21. Causes d'extinció

Són causes d'extinció dels acords d'acció concertada les que estableix l'article 9 de 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.

22. Jurisdicció competent

La jurisdicció contenciosa administrativa és la competent per resoldre les qüestions litigioses relatives a la formalització d'aquest concert i també les sorgides entre les parts sobre la interpretació, la modificació, el compliment, els efectes i l'extinció.