



Plec general de condicions tècniques per al concert entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i entitats que gestionen els serveis de tutela per a persones adultes incapacitades judicialment

1. Objecte

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 per a l'atenció tutelar de les persones adultes incapacitades judicialment, 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 i, en concret, els serveis complementaris de menjador i transport.

El nombre estimat de places d'aquest concert serà de 834, que és el resultat dels càlculs següents:

- Nombre inicial de places concertades per a l'any 2017, que sumaven un total de 649 places.
- Aquestes places inicials se varen ampliar en 185 places, en base a:
 - 1) Augment en el nombre de places derivat de dos factors: la variació mensual en el nombre d'altres i baixes de les persones usuàries i, els canvis en els nivells de suport de les persones usuàries.

2. Definició del servei

Als efectes d'aquest Plec, el servei de tutela 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, que en el punt 2.7.1 recull el servei d'atenció a persones incapacitades judicialment com a servei de tutela per a persones adultes, susceptibles de ser incapacitades judicialment, que desenvolupa les funcions tutelars designades judicialment en els casos en què no hi ha familiars idonis per desenvolupar aquesta funció. Es regula en el capítol IX del Codi civil.

Així mateix, el servei de tutela es regula en el Decret 6/2016, de 5 de febrer, pel qual es regulen els principis generals que han de regir el funcionament de les entitats tutelars de les persones adultes incapacitades judicialment. És un servei social específic que duen a terme les entitats tutelars a partir d'un nomenament

judicial, quan l'entorn familiar d'una persona incapacitada no se'n pot fer càrrec o el jutge considera que no és idoni que se'n faci.

El servei de tutela té com a objectius:

- Cobrir les necessitats de suport, protecció i garantia de tots els drets (personals i patrimonials) de la persona incapacitada o en procés d'incapacitació si s'han establert mesures cautelars.
- Promoure l'autonomia personal de la persona incapacitada judicialment o en procés d'incapacitació d'acord amb la resolució judicial corresponent.

Segons l'article 9 del Decret 6/2016, les àrees d'actuació són les que es detallen a continuació.

- Àrea personal i social: en aquesta àrea es desenvolupa l'atenció directa a les persones tutelades, així com l'elaboració del seu pla individual d'atenció i totes les accions que se'n derivin. Amb caràcter general, els objectius i les funcions de l'àrea personal i social del servei de tutela són els següents:
 - a) Promoure l'autonomia personal de la persona tutelada i la seva màxima capacitat i apoderament per assolir aquesta autonomia.
 - b) Promoure el desenvolupament integral de la persona tutelada i la recuperació de la seva capacitat.
 - c) Promoure la seva integració, incorporació i participació plena en tots els àmbits de la vida social.
 - d) Establir relacions significatives entre el personal de l'entitat i les persones tutelades per proporcionar-los suport i consell i enfortir la seva competència personal i social.
 - e) Acompanyar la persona tutelada a consultes mèdiques, compra d'objectes per a ús personal, tràmits administratius, etc.
 - f) Informar els familiars o persones properes sobre la situació personal i social de la persona tutelada.
- Àrea econòmica: aquesta àrea s'encarrega de la gestió i l'administració econòmica del patrimoni, els ingressos i les despeses de les persones tutelades. Té les funcions següents:
 - a) Elaborar i presentar l'inventari dels béns, drets i obligacions de la persona incapaç o incapacitada judicialment.
 - b) Liquidar ingressos i despeses en relació amb el patrimoni de la persona sotmesa a tutela.

- c) Retre comptes de l'administració dels béns de la persona sotmesa a tutela.
 - d) Administrar rendes i patrimonis, amb les gestions corresponents.
 - e) Gestionar i controlar ordinàriament ingressos i despeses, inclosos els diners de butxaca dels quals pugui disposar la persona tutelada.
 - f) Exercir els drets i deures fiscals.
 - g) Informar i assessorar els familiars sobre la situació econòmica de la persona tutelada, sempre que no es perjudiquin els interessos superiors d'aquesta persona, circumstància que ha de valorar l'equip professional prèviament.
- Àrea jurídica: des d'aquesta àrea es desenvolupa el suport als assumptes jurídics de les persones tutelades. Té les funcions següents:
 - a) Intervenir en els procediments judicials sobre capacitació de persones adultes, en defensa dels seus drets.
 - b) Fer les comunicacions i les compareixences necessàries als jutjats.
 - c) Tramitar els procediments que, d'acord amb el Codi civil, requereixin una autorització judicial expressa.
 - d) Protegir i assessorar la persona tutelada en els aspectes civil, penal, administratiu i social.
 - e) Informar i assessorar els familiars sobre la situació jurídica de la persona tutelada, sempre que no es perjudiquin els interessos superiors d'aquesta persona, circumstància que ha de valorar l'equip professional prèviament.
 - Àrea de coordinació del voluntariat: aquesta àrea ha de dur a terme l'organització, la gestió i el control de les persones que prestin serveis a les entitats tutelars voluntàriament, d'acord amb la normativa sobre voluntariat.

3. Funcions de la persona responsable del servei de tutela

Corresponen a la persona responsable del servei de tutela les funcions de coordinació, gestió i control de les distintes àrees del servei, així com el disseny, l'aplicació i la supervisió de la programació del servei.

4. Prestació del servei

El servei de tutela s'ha de prestar els 365 dies de l'any, 24 hores al dia, d'acord amb el Decret 6/2016.

Així mateix, s'ha de disposar d'un sistema de guàrdia localitzable cada dia de l'any i les 24 hores del dia, per poder atendre situacions d'emergència.

La prestació d'aquest servei comprèn el conjunt d'actuacions que es detallen a continuació, estructurades per àrees i que es desenvolupen de manera coordinada, segons les necessitats de la persona usuària.

4.1. Àrea social: suport personal continuat

En aquesta àrea es desenvolupa, en l'àmbit social, l'atenció directa a les persones tutelades, així com l'elaboració del seu pla individual d'atenció i totes les accions que se'n deriven (cerca de recursos per a cada persona per garantir un grau més alt d'autonomia i l'increment del seu benestar).

S'ha de gestionar el servei d'urgències 24 hores de l'entitat tutelar, d'acord amb els protocols de la mateixa entitat.

Ha d'executar les funcions corresponents a aquesta àrea la persona referent tutelar o l'auxiliar de tutela.

Referent tutelar (tècnic/a de grau mitjà): duu a terme el seguiment de la persona tutelada, mantenint el contacte i la coordinació amb els diferents recursos i serveis que rep (administració, àmbit laboral, habitatge, temps lliure...), així com amb les distintes àrees del servei de tutela. També és responsable de valorar les necessitats de la persona tutelada, i cercar la solució més adequada a les seves característiques i la seva situació. De la mateixa manera, ha de preveure el futur de la persona tutelada, així com les necessitats que puguin sorgir i la forma de donar-li'n resposta. Així mateix, ha de desenvolupar funcions de contacte directe en situacions de complexitat tècnica o d'abordatge difícil.

Exerceix, entre altres funcions, les següents:

- Dur a terme l'acollida, la informació i l'orientació.
- Fer la valoració i la planificació.
- Fer el seguiment i l'avaluació.
- Promoure l'autonomia personal i la màxima capacitat de la persona tutelada: promoure el seu desenvolupament integral i la recuperació de la seva capacitat.
- Promoure la integració, la incorporació i la participació plena de la persona tutelada en tots els àmbits de la vida social.
- Detectar, mobilitzar, dinamitzar, coordinar i gestionar els diferents suports naturals, de l'entorn comunitari i dels serveis especialitzats en els diferents àmbits (salut, serveis socials, etc.), així com establir-hi contacte.
- Procurar a la persona tutelada els suports humans, personals, afectius i relacionals que necessita, així com decidir i gestionar les seves despeses diàries.

- Representar la persona tutelada i donar-li suport en l'exercici dels seus drets.
- Elaborar, actualitzar i fer el seguiment del programa d'atenció individualitzada (en l'àmbit dels serveis de tutela) valorant les necessitats, les eleccions i les preferències de la persona tutelada.
- Completar la informació, les dades i la documentació necessària per a cada persona tutelada.
- Informar dels suports i els recursos que afectin les persones tutelades i del que això significa; també a la família, si la persona tutelada hi té relació, i a aquesta mateixa.
- Fer reunions de coordinació amb les diferents àrees del servei de tutela.
- Fer reunions periòdiques amb els recursos residencials, laborals, d'oci i amb els serveis socials, quan intervenguin.
- Mantenir reunions periòdiques amb les famílies que tenen relació amb la persona tutelada per valorar l'evolució de les visites i pactar-ne els calendaris, així com informar la família de tots els canvis en la situació personal de la persona tutelada, sempre que no siguin temes de caràcter confidencial.
- Acompanyar la persona tutelada en els canvis de centres.
- Elaborar un informe de seguiment per a cada reunió o coordinació que es dugui a terme.
- Fer tots els informes socials que, des dels Jutjats, des de qualsevol entitat o des de l'Administració, sol·licitin les persones tutelades.
- Mantenir reunions periòdiques amb els auxiliars i altres àrees o programes.
- Sol·licitar informació sobre el control de despeses de la persona tutelada, segons els seus ingressos i el seu pressupost.
- Gestionar el servei d'urgències de l'entitat.
- Fer visites periòdiques a la persona tutelada en situacions de complexitat tècnica o d'abordatge difícil.
- Fer acompanyaments mèdics.
- Dur a terme altres funcions relacionades amb aquestes, seguint els principis ètics, perquè la persona sota protecció de l'entitat tengui una bona qualitat de vida.

Auxiliar de tutela (FP II): té el contacte més directe i regular amb les persones tutelades. S'encarrega de supervisar la seva situació actual i els canvis o problemes quotidians. És qui trasllada al referent tutelar tota la informació que rep de la persona tutelada o dels professionals del recurs que visita.

Exerceix, entre altres funcions, les següents:

- Promoure l'autonomia personal i la màxima capacitat de la persona tutelada, així com l'aprenentatge per assolir aquesta autonomia.
- Promoure el desenvolupament integral i la recuperació de la capacitat de la persona tutelada en el grau més alt possible.
- Promoure la integració, la incorporació i la participació plena de la persona tutelada en tots els àmbits de la vida social.
- Promoure la dinamització, la coordinació, el contacte i la gestió dels diferents suports naturals, de l'entorn comunitari i dels serveis especialitzats en els diferents àmbits (salut, serveis socials, etc.).
- Procurar a la persona tutelada els suports humans, personals, afectius i relacionals que necessita.
- Col·laborar en l'elaboració, l'actualització i la realització del seguiment del programa d'atenció individualitzada (en l'àmbit dels serveis de tutela) valorant les necessitats, les eleccions i les preferències de la persona tutelada.
- Establir contactes periòdics amb les persones tutelades.
- Fer els acompanyaments mèdics, així com tramitar les proves mèdiques de valoració, diagnòstic, determinació de tractament i règim de vida.
- Acompanyar la persona tutelada a les revisions del grau de discapacitat a què s'hagi de sotmetre (revisions de grau, valoració de dependència, etc.).
- Donar suport a la persona tutelada i orientar-la en la compra del que necessiti, i justificar les despeses realitzades en la seva tasca i per a cada persona tutelada.
- Mantenir reunions periòdiques amb el referent tutelar per intercanviar informació de les persones tutelades.
- Dur un registre del seguiment diari o periòdic de les visites o intervencions realitzades.
- Dur a terme altres funcions relacionades amb aquestes, seguint els principis ètics, perquè la persona sota protecció de l'entitat tenguí una bona qualitat de vida.

4.2. Àrea econòmica: suport en l'àmbit econòmic i administratiu

Aquesta àrea s'encarrega de la gestió i l'administració econòmica del patrimoni, els ingressos i les despeses de les persones tutelades. Es desenvolupa mitjançant la figura del responsable econòmic o referent comptable, que elabora, juntament amb el referent tutelar, el pressupost de la persona tutelada, i exerceix, entre altres funcions, les següents:

- Vetlar per tots els drets i interessos economicofinancers de la persona tutelada.

- Formar l'inventari.
- Fer els informes de valoració.
- Fer l'estudi i la valoració de la situació patrimonial de la persona tutelada així com les gestions pertinents per obtenir el màxim rendiment.
- Recopilar la informació econòmica, dur-ne el manteniment i revisar-la.
- Administrar rendes i patrimonis, amb les gestions corresponents, d'acord amb l'encàrrec rebut de l'autoritat judicial competent.
- Dur el control ordinari d'ingressos i despeses, i formular la rendició anual de comptes.
- Exercir els drets i deures fiscals.
- Fer la prospecció dels béns de la persona tutelada.
- Dur a terme la rendició final de comptes.
- Coordinar-se amb els organismes oficials, les entitats bancàries i les famílies.
- Fer els tràmits de canvis de domiciliacions bancàries de pagaments i prestacions diverses.
- Establir els pressuposts.
- Dur la comptabilitat i fer la valoració econòmica.
- Dur a terme altres funcions de suport econòmic i financer relacionades amb aquestes, seguint els principis ètics, perquè la persona sota protecció de l'entitat tenguí una bona qualitat de vida.

4.3. Àrea jurídica: suport en l'àmbit jurídic

Corresponen a aquesta àrea l'assessorament i el suport legal en tot tema de caràcter jurídic que es derivi de l'exercici de la tutela. Es desenvolupa mitjançant les figures de l'advocat o advocada i l'administratiu o administrativa, que tenen les funcions següents:

- Vetlar per tots els drets i els interessos de la persona tutelada, prestant-li suport, si escau, per a la defensa i l'exercici.
- Exercir la representació jurídica de la persona tutelada en tot acte que ho requereixi.
- Fer els informes de la situació jurídica de la persona tutelada.
- Fer els tràmits necessaris derivats de l'exercici de la tutela: autorització al jutjat en els casos que preveu la llei, acceptació d'herències, ingrés forçós a psiquiàtrics i trasllats.
- Exercir el servei de lletrat per a la defensa dels drets de la persona tutelada (testament, declaració d'hereus, contractes, autoritzacions judicials, etc.).

- Acompanyar la persona tutelada en les compareixences judicials, sempre que sigui necessari.
- Col·laborar amb les instàncies judicials i administratives pertinents.
- Coordinar-se amb els jutjats, la Fiscalia i les famílies.
- Fer la gestió jurídica dels béns.
- Dur a terme altres funcions relacionades amb el suport jurídic, seguint els principis ètics, perquè la persona sota protecció de l'entitat tenguin una bona qualitat de vida.

4.4. Àrea de coordinació del voluntariat

Aquesta àrea ha de dur a terme l'organització, la gestió i el control de les persones que prestin serveis a les entitats tutelars voluntàriament, d'acord amb la normativa sobre voluntariat.

El programa de voluntariat se centra en la sensibilització, la captació, l'acompanyament, la formació, el reconeixement i la fidelització del voluntariat tutelar, amb la finalitat de comptar amb persones voluntàries compromeses amb la missió de les fundacions tutelars i, per tant, amb la millora de la qualitat de vida de cada persona i la seva inclusió en una societat més justa i solidària.

5. Persones usuàries del servei

5.1. Requisits de les persones usuàries (segons el Decret 6/2016)

Poden ser usuàries del servei les persones adultes incapacitades judicialment, o en procés d'incapacitació, totalment o parcialment, i de les quals es designa l'entitat tutelar com a tutora o com una altra figura legal per resolució judicial. Es tracta, per tant, de persones que es troben en una situació de desemparament total i d'especial vulnerabilitat social.

5.2. Designació de les persones usuàries

S'accedeix al servei de tutela per sentència judicial.

5.3. Incidències

La Conselleria de Serveis Socials i Cooperació ha de conèixer les places disponibles del servei. L'entitat tutelar ha de comunicar per fax o correu electrònic al Servei de Planificació Social de la Direcció General de Planificació i Serveis Socials, el primer dia de mes, qualsevol tipus de variació i incidència produïda durant el mes anterior 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.

No obstant això, pels casos urgents o d'extrema necessitat, el servei haurà de comunicar de forma immediata la incidència al Servei de Planificació Social de la Direcció General de Planificació i Serveis Socials.

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

Les entitats tutelars en què s'ofereixin les places han de disposar de les autoritzacions administratives corresponents, estar inscrites, per si mateixes o per l'entitat titular, en el Registre Unificat de Serveis Socials, així com haver obtingut l'acreditació prevista en el Decret 6/2016 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.

Segons el Decret 6/2016, el servei de tutela ha de tenir una seu accessible i propera per a les persones tutelades. Dins l'estructura de l'espai, ha de tenir, com a mínim, sales d'atenció als destinataris que garanteixin una atenció personal adequada. Les instal·lacions han de complir la normativa d'accessibilitat i els requisits de seguretat que estableix la normativa vigent.

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

Per executar el concert, els serveis de tutela han de disposar d'un equip mínim de professionals per prestar el servei, el qual ha de donar cobertura a les necessitats de les persones tutelades. Aquest equip ha de treballar de manera interdisciplinària i en coordinació amb els serveis comunitaris bàsics i la resta de serveis socials, si escau, així com altres àrees relacionades i complementàries, com la de salut o la d'educació.

Referent de tutela

Nivell de suport reduït: 0,50/70

Nivell de suport mitjà: 0,75/50

Nivell de suport intens: 0,75/25

Auxiliar de tutela

Nivell de suport reduït: 0,50/70

Nivell de suport mitjà: 0,50/50

Nivell de suport intens: 0,75/25

Tècnic de grau mitjà amb tasques de coordinació

Nivell de suport reduït: 0,05/70

Nivell de suport mitjà: 0,10/50

Nivell de suport intens: 0,20/25

Personal de l'àrea jurídica (advocat/ada) i administratiu (administratiu/iva i auxiliar administratiu/iva)

Nivell de suport reduït: 0,15/70

Nivell de suport mitjà: 0,20/50

Nivell de suport intens: 0,25/25

Personal de l'àrea econòmica i de comptabilitat

Nivell de suport reduït: 0,15/70

Nivell de suport mitjà: 0,20/50

Nivell de suport intens: 0,25/25

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

Els nivells de suport indiquen el grau de dedicació que ha de destinar l'entitat tutelar a l'atenció i la cura de la persona tutelada en qualsevol de les àrees. Així el suport és variable segons, principalment, quatre característiques:

- El perfil de la persona usuària.
- Les mesures cautelars que es puguin dictar.
- El tipus de figura legal que la resolució judicial estableixi.
- L'ús, per part de la persona tutelada o en procés d'incapacitació, d'altres prestacions de serveis socials.

En els casos urgents o d'extrema necessitat a judici de les persones tècniques del servei de tutela, el servei s'haurà de prestar de forma immediata després de la comunicació de l'autoritat judicial.

<i>Nivell de suport</i>	<i>Definició</i>	<i>Situacions vitals en cada nivell</i>	<i>Cost del nivell de suport</i>
Reduït	Les funcions de l'entitat tutelar es limiten a contactes mensuals amb la persona i a oferir-li la cooperació amb altres recursos (com ara els serveis socials), el compliment d'obligacions de qualsevol índole (com ara fiscals) i l'atenció en situacions d'urgència.	Persones amb plaça en una residència integrada en la xarxa de serveis socials d'atenció pública.	603,40 €/any
Mitjà	Com en l'anterior, hi ha	— Persones amb	1.109,90

	contactes mensuals, encara que en conjunció amb altres actuacions, com per exemple: – Seguiment mèdic/especialista. – Gestions diverses (compra de vestuari, renovació de documentació, etc.). – Gestió i ús del temps lliure. – Gestió del patrimoni.	plaça en un servei residencial privat. – Persones internes en un centre penitenciari. – Persones en el seu domicili amb suport de les administracions. – Persones amb gran patrimoni.	€/any
Intens	Les entitats tutelars han d'oferir el màxim nivell de suport perquè les persones tutelades no tenen altres recursos, i s'hi inclouen situacions multiproblemàtiques.	– Persones amb consum de tòxics en el domicili. – Persones en el seu domicili sense suport de les administracions. – Persones sense llar. – Persones incapacitades amb altres persones a càrrec.	2.819,73 €/any

La durada temporal de cada intervenció vendrà determinada des del propi servei de tutela i d'acord amb els següents horaris.

Els treballs en el domicili de la persona tutelada es realitzaran amb caràcter diari o setmanal segons s'estableixi en el pla individual d'atenció.

Les visites d'acompanyament a les persones tutelades en centres residencials seran mensuals segons s'estableixi en el pla individual d'atenció.

Els acompanyaments hospitalaris es realitzaran en l'horari establert des del propi servei. No obstant, quan sigui necessària l'atenció nocturna s'ampliarà l'atenció fins les 9 hores del matí del dia següent.

7. Assegurances

L'entitat titular del servei està obligada a contractar una pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil que garanteixi la cobertura de les indemnitzacions a les persones usuàries o tercers pels mals i perjudicis ocasionats.

8. Règim econòmic

El preu màxim d'una plaça concertada per al servei de tutela per a persones adultes incapacitades judicialment corresponent al període comprès entre 1 de gener de 2018 a 31 de desembre de 2021 és la que es detalla a continuació segons la intensitat del servei:

- **Suport reduït:** 603,40 €/any
- **Suport mitjà:** 1.109,90 €/any
- **Suport intens:** 2.819,73 €/any

Aquest preu pot ser objecte de revisió 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.

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

D'altra banda, l'article 274 del Codi civil, en el títol X, regula explícitament el dret que té el tutor de rebre una retribució, sempre que el patrimoni de la persona tutelada ho permeti. Les entitats tutelars de persones adultes incapacitades judicialment que, d'acord amb la sentència judicial d'incapacitació, rebin una retribució de la persona incapacitada, en els termes que estableix l'article 274 del Codi civil, hauran de descomptar del finançament de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació per aquest concepte la quantia que puguin ingressar de la persona tutelada, amb la finalitat d'evitar que, en l'exercici de les funcions tutelars, percebin un doble finançament que suposi un sobrecost del servei.

L'import del preu/plaça/mes fixat s'ha d'abonar a l'entitat gestora del servei de tutela per mensualitats vençudes, amb la presentació prèvia de la declaració de les places concertades i la llista mensual de les persones usuàries ateses. Només es poden facturar i cobrar les places concertades.

Abans del 31 de març, l'entitat gestora ha de presentar una memòria relativa a la prestació del servei de l'any natural anterior, amb el resum de places 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.

8.1. 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 places concertades corresponent al mes anterior. A aquesta factura s'ha d'adjuntar, degudament signada pel representant legal de l'entitat concertada, una relació detallada de les

persones usuàries, en suport paper i també mitjançant arxiu informàtic, segons el model facilitat per la Conselleria.

- b) La facturació d'altres i baixes de persones usuàries es farà de la següent manera:
 - i. Per a les baixes de persones usuàries:
 1. Les baixes de persones usuàries que es produeixin entre el dia 1 i dia 15 del mes en el que s'ha realitzat el servei a facturar no es podran incloure a la factura corresponent.
 2. Les baixes de persones usuàries que es produeixin entre el dia 16 i el darrer dia del mes en el que s'ha realitzat el servei a facturar sí es podran incloure a la factura corresponent.
 - ii. Per a les altres de persones usuàries:
 1. Les altres d'usuaris que es produeixin entre el dia 1 i dia 15 del mes en el que s'ha realitzat el servei a facturar sí es podran incloure a la factura corresponent.
 2. Les altres d'usuaris que es produeixin entre el dia 16 i el darrer dia del mes en el que s'ha realitzat el servei a facturar no es podran incloure a la factura corresponent, i s'hauran de tenir en compte a la factura del mes següent.
- c) La justificació ha de contenir els conceptes següents: DNI/NIE, nom de la persona usuària, municipi de residència, grau d'incapacitació, figura de protecció, nivell de suport, data d'ingrés, data de baixa (si s'escau), preu/plaça i import deduït en concepte de la quantia que puguin ingressar de la persona tutelada.
- d) Facturació de les defenses judicials. El defensor/defensora judicial és un òrgan tutelar de caràcter temporal i de funció limitada, ja que són nomenats pel jutge de primer instància mentre no es produeix el nomenament de la persona que ha d'exercir el càrrec de tutor o curador o mentre aquesta no exerceix les seves funcions. Per tant, i atès el seu caràcter temporal, només es podran facturar les defenses judicials per un termini d'un any des de la seva assumpció i dins el nivell de suport reduït.
- e) Facturació de les defenses judicials amb atribucions d'administrador judicial. Si el servei de tutela assumeix funcions d'administració judicial vinculades a la protecció personal i la funció de defensor judicial, es facturaran aquests càrrecs dins el nivell de suport intens.

8.2. 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 de les places concertades. 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 places o 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.
- 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.

9. Cobertura de les places

Des de l'entrada en vigor d'aquest concert, l'entitat responsable del servei de tutela disposa de les places que en són objecte per assignar-les de manera efectiva.

Mensualment, l'entitat ha d'informar la Direcció General de Planificació i Serveis Socials de qualsevol incidència en les places d'acord a l'apartat 5.3 sobre comunicació d'incidències.

10. Nombre de places, finançament i justificació del concert

El nombre de places per concertar entre les entitats i la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació és de 834.

L'import màxim estimat d'aquest concert serà de 979.913,50 € anuals; per tant, l'import estimat corresponent al període comprès entre l'1 de gener de 2018 i el 31 de desembre de 2021, serà de 3.919.654,00 €.

Si durant la vigència d'aquest concert les necessitats reals de places són superiors a les estimades inicialment, es podrà dur a terme una revisió del concert amb l'objectiu d'ampliar el nombre de places 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 places de concert, sinó d'ajustament comptable derivat de l'augment en el nombre de places 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.

11. Coordinació, seguiment, supervisió i informació de la prestació del servei

L'entitat gestora ha de designar una persona responsable del servei de tutela, 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.

Les entitats tutelars han de disposar d'un programa informàtic on s'han d'enregistrar les incidències següents:

- altes
- baixes definitives per:
 - èxits
 - canvi de residència a una altra comunitat autònoma
- modificació del grau d'incapacitació

Totes les incidències esmentades s'han de notificar per correu electrònic a la Direcció General de Planificació i Serveis Socials, d'acord amb l'apartat 8.1 d'aquests Plec.

En el model amb la llista de persones, s'han de registrar les variables que han de constar en la relació mensual que l'entitat ha d'enviar a la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació: DNI/NIE, nom de la persona usuària, municipi de residència, grau d'incapacitació, figura de protecció, nivell de suport, data d'ingrés, data de baixa (si s'escau) i preu/plaça, import deduït en concepte de la quantia que puguin ingressar de la persona tutelada.

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.

12. 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) Sol·licitar, si escau, via reclamació judicial la retribució i el reemborsament de les despeses degudament justificades que s'hagin produït en compliment de les seves funcions de protecció. L'entitat pot ser remunerada per l'exercici de les seves funcions si així ho acorda l'autoritat judicial en els casos previstos per la llei. El reemborsament de despeses ha de fer-se a càrrec de les rendes o del patrimoni de la persona protegida (article 274 del Codi Civil).

- c) 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.
- d) Tenir en funcionament el nombre total de places objecte del concert durant el període de vigència corresponent.
- e) Atendre les persones usuàries derivades per sentència judicial.
- f) 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.
- g) 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 11 d'aquest Plec.
- h) 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.
- i) 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.
- j) Tenir a disposició de les famílies de les persones usuàries els fulls de reclamació i donar resposta escrita a les queixes o suggeriments.
- k) 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.

13. 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 contractual. 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.

14. 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.

14.1. 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 12, excepte les lletres *b*, *g* i *i*.
- b) Les que disposa l'apartat 13, sobre protecció de dades.
- c) Les referides a l'incompliment de la legislació laboral, la qualificació i les ràtios professionals.
- d) La que estableix l'apartat 7.

14.2. 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 *b*, *g* i *i* de l'apartat 12.
- b) La no substitució de personal en els terminis que preveu l'apartat 6.

14.3. 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.

14.4. 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 pertorqui, la qual es farà efectiva mitjançant una retenció en el pagament mensual corresponent.



15. Termini del concert

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

Palma, 27 de novembre de 2017

La cap del Servei de Planificació Social

Antònia Puiggròs Rebassa