



**Plec de prescripcions tècniques per al concert, entre la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència i entitats sense ànim de lucre, del Servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial per als anys 2026-2030**

**1. Objecte**

L'objecte d'aquest Plec de prescripcions tècniques és establir les característiques i les condicions en què s'han de realitzar els programes i actuacions que comprenen el Servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial dins el termini d'execució del concert.

Així mateix, l'objecte d'aquest Plec és establir les condicions tècniques i econòmiques de la concertació entre la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència i les entitats sense ànim de lucre que, d'acord amb la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears i el Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials, sol·licitin acollir-se al règim de concert social per a l'atenció en el Servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial, 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.

**2. Definició del servei**

Als efectes d'aquest Plec, el Servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial és el que defineix el 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.





A l'apartat 10.1 de l'Annex del Decret 32/2023, es defineix el servei.

10.1. Prestació d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial.  
Definició: els serveis d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial són serveis que tenen per objectiu atendre les persones encausades o amb condemna penal, les quals presenten dificultats psicosocials en interacció amb la seva problemàtica penal o civil, per facilitar-los la inserció social i normalitzar la situació personal; informar-les i assessorar-les sobre els recursos de la xarxa comunitària al seu abast; dur a terme una intervenció psicosocial, i ajudar-les en tràmits i gestions amb la finalitat de prevenir la reincidència.

Així doncs, la finalitat del servei és atendre les persones implicades en un procediment judicial penal o civil per facilitar la seva capacitat d'afrontar les dificultats i problemes que això suposa; informar-les i assessorar-les sobre la problemàtica judicial i els recursos de la xarxa comunitària al seu abast; dur a terme una intervenció psicosocial, i ajudar en tràmits i gestions amb la finalitat de prevenir la reincidència, normalitzar la situació personal i facilitar la seva incorporació social.

### 3. Prestació del servei

El servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial s'ha de prestar de forma presencial i/o telefònica de dilluns a divendres, excepte festius, durant 244 dies l'any en un horari de 8.00 h a 15.00 h a les seus del servei a Palma i Eivissa. A les seus d'Inca, Manacor, Maó i Ciutadella, el servei s'adaptarà a les necessitats de cada una d'elles, ja sigui oferint jornades completes en dies concrets de la setmana, mitges jornades diàries o una combinació d'ambdues. El servei s'ha de prestar a tots els partits judicials de les Illes Balears.

L'horari de prestació del servei s'ajusta a l'horari de les seus judicials i en funció de la demanda de cada partit judicial. Únicament es pot modificar per motius justificats, amb la comunicació prèvia al Servei de Serveis Socials, de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència, 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.

En els períodes de vacances o degut a altres contingències degudament justificades per les quals no es pugui prestar el servei presencialment, s'ha de garantir com a mínim l'atenció telefònica.

### 4. Objectius i metodologia de feina

El Servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial és un servei d'atenció a les persones amb problemàtica judicial i té com a objectiu





principal facilitar la compatibilitat de l'administració de justícia amb un procés d'habilitació personal i sociofamiliar.

L'atenció social als Tribunals, sense perjudici de l'obligació de prestar auxili a la justícia, posa el centre d'atenció en la persona que pateix un problema en l'entorn judicial. Això la posiciona de manera privilegiada en la detecció i atenció, molt sovint per primera vegada, d'una gran quantitat de problemàtiques socials (drogodependència, violència familiar i de gènere, conflictes veïnals, salut mental, marginació, etc.) que, tot i tenir conseqüències judicials, requereixen l'abordatge de la seva dimensió social. En aquest sentit l'atenció social als tribunals esdevé un servei de proximitat que permet atendre situacions de vulnerabilitat social en un entorn que, contràriament, es caracteritza per un abordatge exclusivament pericial i valoratiu.

Per les mateixes raons, aquest tipus d'atenció complementa la xarxa social i sociosanitària —ja sigui en intervencions directes conjuntes o d'interconsulta— i, en ambdós casos, fa accessible un context de difícil comprensió per als professionals socials que treballen en un medi administratiu ordinari. En el mateix sentit, assessora les autoritats judicials en relació amb les problemàtiques socials i els recursos existents.

La diversitat de la població que atén el servei i la singularitat del context en què desenvolupa la seva activitat fa que el marc normatiu que ha de prendre en consideració sigui molt divers i influït per diverses disciplines (juridicopenal, social, sociosanitària, etc.) i normes de caràcter sectorials (violència de gènere, drogodependències, exclusió social, salut mental, etc.).

El servei presta dos modalitats d'atenció:

- L'atenció directa a persones encausades o amb condemna penal, les quals presenten dificultats psicosocials en interacció amb la seva problemàtica penal o civil. Entre aquestes es prioritzaran aquelles persones en què la seva problemàtica judicial pugui agreujar els desavantatges previs. Les circumstàncies que es prioritzaran són les següents:
  - Dones víctimes de violència masclista.
  - Persones amb problemes per consum de substàncies.
  - Persones amb discapacitat i/o en situació de dependència.
  - Persones amb problemes de salut mental.
  - Persones recluses.
- L'atenció indirecta entesa com l'assistència tècnica, amb caràcter instrumental, als professionals de l'àmbit judicial, sociosanitari o de serveis socials tant d'atenció primària com especialitzada. Aquesta modalitat





d'atenció permet establir mecanismes de comunicació i treballar en xarxa amb els sistemes social, sanitari i judicial.

### **Coordinació, derivació i treball en xarxa del Servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial amb la resta de serveis**

La coordinació externa i el treball en xarxa es concreta a continuació:

1. La derivació de les persones susceptibles de ser ateses en el servei per part dels serveis de la xarxa de recursos socials es pot dur a terme mitjançant contacte telefònic, correu electrònic o bé enviant-hi l'usuari directament en horari de servei.

2. Les persones ateses en el servei, després d'haver-ne valorat la situació i necessitats, poden ser derivades a altres serveis generals o específics per tal d'ajudar-les a superar la seva dificultat. Aquestes derivacions poden ser totals, és a dir, que no requereixen de seguiment en el servei o bé, compartides, per aquells casos que requereixen d'atenció/seguiment de la situació judicial.

En tot cas s'han d'establir coordinacions amb els professionals derivants, en la forma i temps que s'acordi en funció de la tipologia de la demanda (informació, orientació i assessorament, seguiment psicosocial o ajut en tràmits i gestions) i cada situació específica. Aquestes coordinacions poden ser contactes puntuals o bé periòdics, segons s'acordi en les estratègies d'intervenció.

La col·laboració amb altres serveis de la xarxa s'avaluarà anualment mitjançant eines de valoració per mesurar el grau de satisfacció de professionals amb els quals s'hagi treballat conjuntament .

Els servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial treballa i es coordina amb qualsevol servei de la xarxa de recursos socials que resulti adient per a la intervenció del cas, inclosos els de fora de l'àmbit territorial de les Illes Balears.

Però tot i això, i sense perjudici de la necessària adaptació a cada un dels territoris insulars, els serveis amb els que es treballarà en xarxa de forma prioritària seran:

- De la xarxa de serveis comunitaris bàsics:
  - Serveis d'atenció primària municipals i de Càritas, com també educadors de carrer adscrits a altres institucions.
  - Serveis d'acollida residencial temporal.
  - Mediadors interculturals.
  - Sistema educatiu.

Pl. de la Drassana, 4  
07012 Palma  
Tel. 971 17 72 00  
[www.caib.es](http://www.caib.es)

4





- Serveis socials dels centres de salut i d'hospitals.
- De la xarxa de serveis especialitzats:
  - Serveis de la xarxa d'atenció a la drogodependència i altres addiccions, entre els quals destaquen les Unitats de Conductes Addictives o equivalents.
  - Serveis d'atenció i acollida a la marginació.
  - Equips psicosocials de les unitats de salut mental, incloses les hospitalàries.
  - Serveis especialitzats d'atenció a la violència de gènere, tant d'urgència i acollida com de seguiment i tractament.
  - Pastoral penitenciària.
  - Serveis de menors i família de la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat (punt de trobada, etc.).
  - Serveis de protecció de menors.
  - Servei de curatela i suport a les persones adultes en l'exercici de la seva capacitat jurídica
  - Oficina d'Ajuda a les Víctimes del Delicte.
  - Serveis de promoció i intermediació de l'ocupació i ocupacionals per a col·lectius amb dificultats especials.
  - Serveis d'atenció a dones que es prostitueixen.
- Per una altra banda, el treball dels tribunals també suposa mobilitzar recursos de naturalesa dels sistemes judicial i penitenciari, com:
  - Tribunals i fiscalia
  - Serveis socials penitenciaris interns i externs
  - Policia, especialment les unitats especialitzades en violència contra la dona i menors.
  - Institut de medicina legal i ciències forenses

#### 4.1. Àrees d'intervenció del servei

Seguint el *Manual d'indicadors per al diagnòstic social* com a referent teoricopràctic del programa, es categoritzen les àrees afectades per una deficitària o molt deficitària cobertura de les necessitats bàsiques que la componen:

1. Informació: nivell de cobertura sobre el coneixement de l'usuari del funcionament dels sistemes públics (tribunals, serveis socials, sociosanitaris, entre altres), de les vies per conèixer-los, de la seva inhibició per accedir-hi.
2. Habilitats socials: es valoren les capacitats de comunicació, expressió dels sentiments propis o dels altres, plantejament d'objectius, resolució de conflictes, adaptació a noves situacions.





3. Autonomia: relacionada amb les situacions personals i/o sociofamiliars derivades de la drogodependència, malalties cròniques i/o mentals, també derivades d'un estat de privació de llibertat total o parcial.
4. Relació de la unitat de convivència: es descriu i/o es diagnostica el nivell de cobertura a partir d'indicadors relacionats amb les dinàmiques familiars, comportament de les unitats de convivència i de les famílies extenses, de la tipologia de família i històries de vida.
5. Organització de la unitat de convivència: recull aspectes bàsics com l'alimentació, la higiene familiar, l'administració econòmica, la distribució de tasques. Des d'un punt de vista previ a altres intervencions, permet una valoració aproximativa del nivell competencial i participatiu de les persones usuàries en l'àmbit familiar.
6. Recursos econòmics: juntament a les àrees de treball i ocupació i de formació i educació, l'àrea de recursos econòmics suposa factors de risc molt vinculats a situacions diagnòstiques d'exclusió social. Aquesta situació prolongada en el temps podria afectar altres àrees en principi cobertes i incrementar el risc de situacions de marginació.
7. Condicions de l'habitatge: regim d'amortització, lloguer, pensió, desnonament, condicions d'habitabilitat, condicions d'equipament, estabilitat de l'habitatge, localització, sense sostre.
8. La participació social, tenint en compte cada una de les seves modalitats:
  - La participació formal en organitzacions veïnals, polítiques, socials, religioses, etc.
  - La participació no formal en relació amb la xarxa d'amics, organitzacions culturals poc institucionalitzades, etc.
9. L'acceptació social: recull aspectes de discriminació o desigualtat en l'ús dels drets socials generals amb repercussió en la vida de les persones per:
  - Disfuncionalitat familiar (com és el cas de persones amb mesures de suport o curatela per problemàtiques de salut mental)
  - Emigració legal o il·legal
  - Model de vida alternatiu
  - Malaltia estigmatitzada
  - Ètnia, religió, cultura o sexe
  - Privació de llibertat

De manera preferent és treballarà en la cobertura d'aquelles necessitats bàsiques que milloren l'empoderament dels usuaris: informació, habilitats socials, autonomia, relacions de la unitat de convivència i acceptació social. Tot sense perjudici de fer-ho amb la resta, si escau.

## 5. Persones usuàries del servei

Aquest servei s'adreça a les persones encausades o amb condemna penal, les quals presenten dificultats psicosocials en interacció amb la seva problemàtica





penal o civil. Entre aquestes es prioritzaran aquelles persones en què la seva problemàtica judicial pugui agreujar els desavantatges previs. Les circumstàncies que es prioritzaran són les següents:

- Dones víctimes de violència masclista.
- Persones amb problemes per consum de substàncies.
- Persones amb discapacitat i/o en situació de dependència.
- Persones amb problemes de salut mental.
- Persones recluses.

### **5.1. Requisits de les persones usuàries**

Poden ser usuàries del servei les persones majors de 18 anys, d'ambdós sexes, encausades en un procediment civil o penal o amb condemna penal.

### **5.2. Accés de les persones usuàries**

Les persones usuàries podran accedir al servei en els casos següents:

- Quan s'aprecii la necessitat d'una intervenció social per la problemàtica judicial presentada per la persona que realitza la demanda d'atenció, orientada a la incorporació social i a la reducció de la conflictivitat.
- Quan la persona presenti una problemàtica en la que la intervenció judicial no sigui la indicada per a la seva resolució. Si escau, es remetrà a la persona als recursos socials, sociosanitaris, sanitaris, educatius, etc. que corresponguin.
- Quan es consideri convenient l'adopció de mesures i suports addicionals de naturalesa social i anàloga, per a la correcta participació i comprensió del procediment judicial.

L'accés al servei concertat per a l'atenció directa es realitzarà:

- A sol·licitud de la persona interessada dirigida a la Direcció General de Benestar Social.
- Per derivació d'un servei de la xarxa pública de serveis socials.
- Per derivació del president del tribunal corresponent.

Quan, degut a la complexitat de la demanda presentada, sigui necessari que el servei realitzi més d'una entrevista o sessió d'intervenció amb una persona o família usuària, serà preceptiva l'autorització prèvia de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència. El servei concertat podrà donar suport a la persona interessada en la tramitació de l'autorització.





La Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència habilitarà una llista d'espera quan la demanda del servei no permeti l'atenció immediata de les persones sol·licitants i gestionarà l'accés aplicant com a criteri principal la pertanyença a algun dels següents col·lectius:

- Dones víctimes de violència masclista.
- Persones amb discapacitat i/o en situació de dependència.
- Persones amb problemes de salut mental.
- Persones recluses.
- Persones amb problemes per consum de substàncies.

Com a criteri secundari per a l'accés a l'atenció des de la llista d'espera es tindrà en compte la data de registre de la sol·licitud.

### **5.3. Incidències**

La Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència ha de conèixer en tot moment qualsevol tipus de variació i incidència que sorgeixi en relació amb l'atenció a les persones usuàries. L'entitat ha de comunicar a la Conselleria per correu electrònic les notificacions sobre aquests fets, que 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'atenció social als tribunals designat per l'entitat, que s'ha de presentar per registre electrònic, d'acord amb l'apartat 7 d'aquests Plecs.

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

### **6.1. Mitjans materials**

El servei es presta en l'estructura física dels tribunals d'instrucció i penals/partits judicials de Palma, Manacor, Inca, Maó, Ciutadella i Eivissa. L'entitat ha de disposar de l'espai adequat per a la prestació del servei. En cas que, per qualsevol circumstància, algun dels tribunals deixés de cedir els espais necessaris per a la prestació del servei, l'entitat haurà de cercar un espai físic el més pròxim possible al tribunal en qüestió, per tal de facilitar-hi l'accés a tots els usuaris potencials. En cas que això no sigui possible, el servei quedarà suspès en la seu judicial concreta, fins que es trobi un espai adient per oferir-lo.

En tot cas, el servei ha d'estar dotat dels equipaments i els mitjans necessaris per assolir les activitats que preveu aquest Plec.





## 6.2. Mitjans humans

Per poder prestar el servei a les persones interessades, el Servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial ha d'estar autoritzat i inscrit en el Registre Unificat de Serveis Socials, a més d'haver obtingut l'acreditació prevista en el Decret 48/2017 i el Decret 9/2020, de 7 de febrer, de principis generals pel qual s'estableixen els criteris d'autorització i acreditació del servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial i del servei d'acompanyament a persones immigrants extracomunitàries 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), 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'atenció social a persones implicades en un procediment judicial concertat, 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 permeti dur a terme les actuacions fixades en el programa. La ràtio de professionals per persones usuàries ha de ser en cada moment la que permeti el treball familiar-grupal o individual, per assegurar la qualitat de la intervenció.

El Servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial ha de disposar d'un equip mínim de professionals per prestar el servei, el qual ha d'assegurar una cobertura òptima d'acord amb les necessitats de les persones implicades en un procediment judicial civil o penal. Aquest equip ha de treballar en coordinació amb els serveis judicials, els serveis comunitaris bàsics i la resta de serveis socials, si procedeix, així com amb altres àrees relacionades i complementàries, com la de salut o la d'educació.

El servei estarà format pels següents professionals:

- 0,5 Tècnic/a amb tasques de coordinació al Partit judicial de Palma.  
Requisits: llicenciatura, diplomatura o grau universitari en ciències socials (preferentment en Treball Social).
- 5 Tècnics de grau  
Requisits: diplomatura o grau en Treball social.  
Aquests tècnics es distribuïran per partit judicial d'aquesta manera:
  - Partit judicial de Palma: 2 tècnics
  - Partit judicial de Manacor: 0,5 tècnics
  - Partit judicial d'Inca: 0,5 tècnics
  - Partit judicial de Ciutadella: 0,5 tècnics
  - Partit judicial de Maó: 0,5 tècnics
  - Partit judicial d'Eivissa: 1 tècnic
- 1 Tècnic/a superior en Integració social al Partit judicial de Palma  
Requisits: formació professional de grau superior d'Integració Social.





- 1 Tècnic/a superior en administració i finances (0,10 de jornada)  
Requisits: formació professional de grau superior en Administració i Finances.

La persona que desenvolupa tasques de coordinació pot ser contractada a jornada completa i desenvolupar tasques de coordinació a mitja jornada i tasques de tècnic l'altra mitja jornada.

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

Las vacances del personal que presta el servei seran preferentment durant el mes d'agost i del 24 de desembre al 6 de gener, atès que són les dates considerades inhàbils a l'Administració de Justícia. En qualsevol cas, l'organització del gaudi vacacional no interferirà en el normal desenvolupament del servei.

### 6.3. 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.

### 6.4. Règim econòmic i facturació del servei

El preu màxim del servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial per als anys 2026-2030 és de 1.305.715,62 euros, el que suposa 326.428,91 €/any, d'acord amb l'informe justificatiu relatiu al preu de mercat i al mòdul econòmic sobre el Servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial de 14 de maig de 2026. L'import anual<sup>1</sup> del servei es facturarà mensualment a la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència.

L'entitat titular del Servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial 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 ànim de lucre. En aquest cas, l'entitat gestora ho ha de comunicar per escrit a la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència, 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.

<sup>1</sup> Es calcula l'import mensual del servei a facturar, dividint el cost anual del servei per 12 mesos.





L'import del preu/servei/any fixat s'ha d'abonar a l'entitat gestora del Servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial per mensualitats vençudes, amb la presentació prèvia de les factures del servei efectuat i la llista de les persones usuàries que s'han atès mensualment.

En el cas que l'entitat gestora del servei no pugui prestar el Servei d'atenció social als tribunals en algun dels partits judicials de les Illes Balears, haurà de minvar la facturació mensual proporcionalment al nombre de tècnics corresponent al partit judicial on no es presti el servei.

Abans del 31 de març de l'any següent a cada exercici l'entitat gestora ha de presentar una memòria relativa a la prestació del servei corresponent a l'any natural anterior, amb el nombre de persones usuàries ateses, així com els indicadors que determini la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència, juntament amb un informe d'auditoria tècnica o econòmica dels comptes del servei concertat i de l'aplicació dels fons rebuts en concepte d'abonament del concert. La Direcció General de Benestar Social remetrà a l'entitat concertada un model d'avaluació dels continguts d'acord amb el que disposa l'article 10 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.

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

#### **6.4.1. Facturació del servei**

- a) L'entitat concertada ha de presentar una factura mensual<sup>2</sup> en la qual ha de constar l'import del servei concertat corresponent al mes anterior. A la factura s'ha d'adjuntar una relació detallada de les persones ateses, en format pdf, segons el model facilitat per la Conselleria. També s'ha de remetre la relació detallada en un document encriptat de les persones ateses, en format xls o ods, a l'adreça [serveissocials@dgsersoc.caib.es](mailto:serveissocials@dgsersoc.caib.es).
- b) La justificació ha de contenir els conceptes següents relatius a les persones ateses: codi identificatiu (inicials de nom i llinatges i tres primers dígit del DNI), sexe, edat, número de sessions rebudes, partit judicial, àmbit judicial i situació judicial.

<sup>2</sup> Es calcula l'import mensual del servei a facturar, dividint el cost anual del servei per 12 mesos.





#### 6.4.2. Forma de pagament

- a) La Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència , mitjançant la Direcció General de Benestar Social, 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 l'entitat concertada suposa l'obligació de reintegrar-les —amb la tramitació prèvia del procediment que correspongui— amb l'audiència de la persona interessada.

#### 7. Import, vigència i justificació del concert

L'import màxim d'aquest concert és de 1.305.715,62 euros, corresponent al període comprès entre l'1 de juliol de 2026 (o data de formalització del concert, si és posterior) i el 30 de juny de 2030 (o quatre anys des de la data de formalització del concert, si és posterior).

Si escau, i sempre que es mantengui la demanda de prestació del servei, es podrà renovar el concert, d'acord amb l'article 7 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, amb els requisits i el procediment establert als articles 21 i 22 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

Respecte a la modificació del concert i d'acord amb l'article 23 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, les variacions que es puguin produir en els serveis per la reducció o l'ampliació del nombre de places, per circumstàncies derivades de les necessitats d'atenció de les persones usuàries o per altres circumstàncies individualitzades, donen lloc a la modificació del concert social, sempre que no afectin els requisits que n'originaren l'aprovació. També s'entén com a causa de modificació del concert el canvi de titularitat del servei, sempre que la nova persona o entitat titular se subrogui en els drets i les obligacions derivats del concert.

Altrament, l'article 24 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, estableix les condicions en què l'administració competent pot revisar els plecs de condicions tècniques i els preus del servei, d'ofici o a instància d'una o més entitats titulars del servei objecte del concert social que representin la majoria de les places concertades.





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

L'entitat gestora ha designar una persona responsable del Servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial, la qual ha de coordinar i supervisar la prestació. Aquesta persona responsable ha de rebre i executar les indicacions que la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència 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 Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència 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 Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència. 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 referència a aquesta circumstància.

L'entitat gestora presentarà anualment i dins el primer trimestre posterior a cada exercici una memòria de continguts d'acord amb el model que aporti la Direcció General de Benestar Social.

## 9. Obligacions de l'entitat concertada

Les obligacions de l'entitat concertada són les següents:

- 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 l'establert en aquest Plec, en les normes establertes en el títol VII de la Llei 4/2009 i en els decrets desplegament i d'aplicació d'aquesta Llei, la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears i el Decret 9/2020, de 7 de febrer, de principis generals pel qual s'estableixen els criteris d'autorització i acreditació del servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial i del servei d'acompanyament a persones immigrants extracomunitàries.





- c) Tenir en funcionament el servei objecte del concert durant el període vigència corresponent.
- d) Atendre les persones a les quals s'adreça el servei que compleixen els requisits i que hi accedeixen mitjançant alguna de les formes descrites al punt 5.2 d'aquest plec.
- e) Aportar la informació funcional, metodològica, assistencial, de qualitat, econòmica, estadística i els indicadors de gestió que sol·liciti la Direcció General de Benestar Social.
- f) Comunicar mensualment a la Direcció General de Benestar Social, mitjançant un document en format digital, la relació nominal de les persones ateses, amb les variables que consten en l'apartat 6.4.1 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, com també als termes del concert.
- h) Presentar la memòria anual d'activitats abans del 31 de març de l'any següent a l'exercici que correspongui, en què es recullin la gestió duita a terme, els objectius assolits, la tipologia dels usuaris, la metodologia del treball, els recursos materials i humans i les activitats de formació del personal.
- i) Tenir a disposició de les persones usuàries i de les seves famílies els fulls de reclamació, i donar resposta escrita a les queixes o suggeriments.
- j) Presentar l'auditoria tècnica o econòmica de l'any anterior, per garantir la qualitat i la sostenibilitat del servei concertat, com també els drets de les persones usuàries ateses, tal 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.

## 10. 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 el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades; la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la legislació vigent complementària en matèria de protecció de dades, així com a formar i informar el personal en les obligacions que dimanen d'aquestes normes.





D'acord amb allò que es preveu a l'article 8 del Decret 48/2024, de 22 de novembre, pel qual s'aprova la política de protecció de dades personals de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balear i del Decret 10/2025, de 14 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, la persona titular de la Direcció General de Benestar Social exerceix les funcions de responsable del tractament de les dades personals dels procediments o processos en relació amb les seves competències.

Atès que l'entitat concertada realitzarà el tractament de les dades personals per compte del responsable del tractament té la consideració d'encarregada del tractament d'acord amb els articles 28 del Reglament (UE) 2016/6769 (RGPD) i 33 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals que durà a terme l'entitat concertada pel compliment comporta el tractament de dades personals. En particular, l'entitat gestora ostentarà la condició d'encarregat del tractament.

El tractament per l'encarregat es regirà per un contracte o un altre acte jurídic conformement al Dret de la Unió o dels Estats membres, que vinculi a l'encarregat respecte del responsable i estableixi l'objecte, la durada, la naturalesa i la finalitat del tractament, el tipus de dades personals i categories d'interessats, i les obligacions i drets del responsable. Aquest contracte o acte jurídic estipularà, en particular, que l'encarregat:

- a) Tractarà les dades personals únicament seguint instruccions documentades del responsable, inclusivament respecte a les transferències de dades personals a un tercer país o una organització internacional, tret que estigui obligat a això en virtut del Dret de la Unió o dels Estats membres que s'apliqui a l'encarregat; en tal cas, l'encarregat informarà el responsable d'aquesta exigència legal prèvia al tractament, tret que tal Dret ho prohibeixi per raons importants d'interès públic.
- b) Garantirà que les persones autoritzades per a tractar dades personals s'hagin compromès a respectar la confidencialitat o estiguin subjectes a una obligació de confidencialitat de naturalesa legal.
- c) Prendrà totes les mesures necessàries de conformitat amb l'article 32 del RGPD.
- d) Respectarà les condicions indicades en els apartats 2 i 4 per a recórrer a un altre encarregat del tractament de l'article 28 del RGPD.
- e) Assistirà al responsable, tenint en compte la naturalesa del tractament, a través de mesures tècniques i organitzatives apropiades, sempre que sigui possible, perquè aquest pugui complir amb la seva obligació de respondre a





les sol·licituds que tinguin per objecte l'exercici dels drets dels interessats establerts en el capítol III.

- f) Ajudarà el responsable a garantir el compliment de les obligacions establertes en els articles 32 a 36 del RGPD, tenint en compte la naturalesa del tractament i la informació a la disposició de l'encarregat.
- g) A elecció del responsable, suprimirà o retornarà totes les dades personals una vegada finalitzi la prestació dels serveis de tractament, i suprimirà les còpies existents tret que es requereixi la conservació de les dades personals en virtut del Dret de la Unió o dels Estats membres;
- h) Posarà a la disposició del responsable tota la informació necessària per a demostrar el compliment de les obligacions establertes en el present article, així com per a permetre i contribuir a la realització d'auditories, incloses inspeccions, per part del responsable o d'un altre auditor autoritzat per aquest responsable.

## 11. 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 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.

### 11.1. 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 9, excepte les lletres *e, f i h*.
- b) Les que disposa l'apartat 10, 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 6.3.

### 11.2. 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 9.
- b) La no substitució de personal en els terminis que preveu l'apartat 6.2.

### **11.3. Penalitzacions**

La realització de tres incompliments lleus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar fins al 2% del pressupost del concert. S'afegirà una penalització de l'1% del pressupost per cada incompliment lleu posterior.

L'acumulació de tres incompliments greus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar al 10% del pressupost del concert. S'afegirà una penalització de l'4% del pressupost per cada incompliment greu posterior.

### **11.4. 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.

## **12. Termini del concert**

El termini de validesa d'aquest concert s'iniciarà l'1 de juliol de 2026 (o data de formalització del concert, si és posterior) i finalitzarà el 30 de juny de 2030 (o als quatre anys des de la data de formalització del concert, si és posterior).

No obstant això, d'acord amb 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, són causes de resolució dels acords d'acció concertada les següents:

- a) Incompliment de les normes de caràcter obligatori a què s'han de sotmetre els serveis socials i de les obligacions en matèria de seguretat i instal·lacions.
- b) Prestació defectuosa de les obligacions acordades.
- c) Incompliment dels objectius qualitatius i quantitius establerts, sempre que l'incompliment sigui imputable a l'entitat concertada, així com de les estipulacions essencials de l'acord.





- d) Infracció de la legislació fiscal, laboral, de la Seguretat Social, d'integració social de persones amb discapacitat i de prevenció de riscos laborals, en els termes que s'estableixen en la Llei de contractes del sector públic estatal.
- e) Pèrdua sobrevinguda de les condicions tècniques, econòmiques i financeres que hagin habilitat l'acord, la revocació o la caducitat de l'autorització d'obertura i funcionament.
- f) Alteració en el control de l'entitat per canvis en la participació de l'accionariat quan aquesta condició hagi estat determinant en la formalització de l'acord d'acció concertada.
- g) Renúncia de l'entitat concertada.
- h) Les altres que s'estableixin reglamentàriament.

Palma, en la data de la signatura electrònica

El cap de servei de Serveis Socials

Joan Miró Cordón

Pl. de la Drassana, 4  
07012 Palma  
Tel. 971 17 72 00  
[www.caib.es](http://www.caib.es)

18



Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:  
<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=27ce1d9f9397b21e27529303a89c9ce04069ab55e495abbf5b2ccad8ce7060c7>  
CSV: 27ce1d9f9397b21e27529303a89c9ce04069ab55e495abbf5b2ccad8ce7060c7



# Govern de les Illes Balears

## DOCUMENT ELECTRÒNIC

### CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

27ce1d9f9397b21e27529303a89c9ce04069ab55e495abbf5b2ccad8ce7060c7

### ADREÇA DE VALIDACIÓ DEL DOCUMENT

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=27ce1d9f9397b21e27529303a89c9ce04069ab55e495abbf5b2ccad8ce7060c7>

### INFORMACIÓ DELS SIGNANTS

#### Signant

JUAN MIRO CORDON

COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS

Data signatura: 15-05-2026 11:46:58 GMT+0200

"Data signatura" és la data que tenia l'ordinador del signant en el moment de la signatura

Raó: Per petició de firma directa

Firma amb segell de temps: 15-05-2026 11:47:15 GMT+0200

### METADADES ENI DEL DOCUMENT

Identificador: ES\_A04043883\_2026\_9uufdgqm4uum14up3tm3nth8suh105

Nom del document: PPT\_concert\_SAST\_v2-signat\_\_2026-1778838438467\_.pdf

Versió NTI: <http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>

Tipus de document: Altres

Estat elaboració: Original

Òrgan: A04043883

Data captura: 15-05-2026 11:47:14 GMT+0200

Origen: Administració

Tipus de signatura: Pades

Pàgines: 19



Aquesta és una còpia autèntica imprimible d'un document electrònic. Podeu comprovar la seva validesa al següent enllaç:

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=27ce1d9f9397b21e27529303a89c9ce04069ab55e495abbf5b2ccad8ce7060c7>

CSV: 27ce1d9f9397b21e27529303a89c9ce04069ab55e495abbf5b2ccad8ce7060c7