



**PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER A LA CONCERTACIÓ DEL SERVEI
RESIDENCIAL PER A PERSONES AMB DEPENDÈNCIA MAJORS DE 65 ANYS AMB
ENTITATS D'INICIATIVA PRIVADA QUE TENGUIN ACREDITAT EL SERVEI
RESIDENCIAL A L'ILLA D'EIVISSA.**

1. Objecte

L'objecte d'aquest concert social és la incorporació a la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència de les Illes Balears de places residencials per a persones amb dependència majors de 65 anys que tinguin acreditat el servei residencial a l'illa d'Eivissa, mitjançant la concertació amb entitats privades.

Les places residencials es destinen a persones amb grau II o III en situació de dependència, segons el que estableix la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció d'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència i la normativa autonòmica existent. Les persones usuàries hauran de comptar amb un Pla individual d'atenció (PIA) que prescrigui el servei residencial.

Els concerts s'executaran amb subjecció a la normativa relativa a la concertació social de serveis, a la resolució de la consellera de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència per la qual s'estableix la convocatòria d'acció concertada del servei residencial per a persones amb dependència majors de 65 anys amb entitats d'iniciativa que tinguin acreditat el servei residencial a l'illa d'Eivissa i amb les prescripcions tècniques d'aquest Plec.

2. Definició del servei

Aquest servei està recollit en el punt 6.6 modalitat A de l'annex únic del 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.

El servei residencial ofereix una alternativa al domicili habitual amb un equipament que disposa de serveis continuats durant les 24 hores del dia, amb la finalitat que la persona dependent disposi del suport necessari. Té una funció substitutiva de la llar familiar amb caràcter permanent o temporal.

1





3. Condicions funcionals i mitjans materials que ha d'oferir la residència

3.1. Condicions funcionals

En la residència s'han de prestar els serveis inclosos en el preu de la plaça, que són els següents:

- Atenció social individual, grupal i comunitària.
- Atenció especialitzada psicològica i social, que inclou:
 - a) Programa d'atenció personalitzada, que ha de comprendre totes les actuacions dirigides a aconseguir i mantenir la seva salut, l'autonomia personal i la integració social en el major grau possible.
 - b) Atenció personal, control i protecció de la persona usuària.
 - c) Atenció psicològica.
 - d) Atenció social.
 - e) Realització dels tràmits de trasllat i enterrament en els casos de residents sense família o que aquesta última hagi abandonat, i sense recursos propis per sufragar despeses d'enterrament o d'incineració.
 - f) Activitats de teràpia ocupacional.
 - g) Activitats de rehabilitació.
 - h) Productes de suport.
 - i) Programes de foment de l'associacionisme.
- Allotjament, que inclou:
 - a) Ús de l'habitació i les zones de convivència.
 - b) Ocupació d'una habitació amb capacitat per a un màxim de dues persones.
 - c) Possibilitat de tenir a l'habitació motius de decoració i utensilis propis, sempre que no siguin inadequats o perillosos.
 - d) Neteja diària de l'habitació i amb més freqüència si les circumstàncies ho requereixen.
 - e) Els llits fets diàriament.
 - f) Servei de quatre menjars: berenar, dinar, berenar, sopar.
 - g) Atenció nutricional.
 - h) Bugaderia. El centre ha de garantir que la roba personal es renti i es planxi.
 - i) Ajuda en el desenvolupament de les activitats de la vida diària.
 - j) Atenció en les condicions de neteja, higiene i funcionament de les pròtesis, les ortesis, les cadires de rodes i els productes de suport d'ús personal.

Av. de Gabriel Alomar, 33 07006 Palma
Tel.: 971 17 74 00 Fax: 971 17 70 68
Domini: <http://dgad.caib.es>





- Promoció de la salut, atenció sanitària i mesures higièniques i sanitàries, que inclou:
 - a) Promoció i hàbits saludables.
 - b) Mesures higièniques i sanitàries dels centres.
- Atenció social familiar.
- Higiene personal
- Atenció mèdica

3.2. Serveis complementaris

Els serveis complementaris s'han de gestionar amb els criteris següents:

- a) Han de ser voluntaris, no han de tenir caràcter discriminatori per a les persones usuàries.
- b) A aquest efecte, l'entitat titular del concert ha de comunicar per escrit la prestació d'aquests serveis a l'òrgan competent, prèviament a l'inici de l'activitat
- c) A l'escrit de comunicació prèvia s'ha d'ajuntar un informe tècnic del servei complementari, amb la descripció dels mitjans materials i humans per prestar-lo i, si n'és el cas, la diferenciació respecte dels mitjans materials i humans de l'objecte del concert, així com els requisits i els criteris d'accés, els drets i els deures de les persones usuàries i el preu que es facturarà per aquest servei.
- d) Únicament quan l'òrgan competent consideri que hi ha raons fundades que determinin que el servei complementari ja està inclòs en l'objecte del concert, o bé que no és voluntari, que és discriminatori o que, d'alguna altra manera, vulnera els drets de les persones usuàries del concert social o els posen en perill, pot denegar la prestació d'aquest servei complementari o, si escau, proposar les modificacions pertinents, amb la consulta prèvia a l'òrgan competent per a l'autorització i l'acreditació del servei. Aquesta denegació s'ha de resoldre, amb l'audiència prèvia de l'entitat interessada, en qualsevol moment, quan l'Administració tenguí coneixement que es produeixen les situacions esmentades.

3.3. Mitjans materials

Els centres garantiran el compliment de les normes en vigor referent a condicions arquitectòniques, materials i de seguretat, així com les relatives a accessibilitat i igualtat d'oportunitats i no discriminació.

Av. de Gabriel Alomar, 33 07006 Palma
Tel.: 971 17 74 00 Fax: 971 17 70 68
Domini: <http://dgad.caib.es>





Les condicions materials de caràcter general i els requisits de les àrees de servei aplicables s'ajustaran al que estableixi l'annex 1 del 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 supràinsular per a aquests sectors de població.

4. Gestió de les places concertades

4.1. Classificació de les places

A l'efecte de determinar l'import que la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència ha d'abonar a l'entitat concertada, aquestes places es classifiquen de la manera següent:

- a) Plaça ocupada: la plaça adjudicada a una persona beneficiària mitjançant una resolució de la persona titular de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència, des del moment en què se'n produeix l'ingrés en el centre, tret que es trobi en alguna de les situacions a què fa referència el paràgraf següent.
- b) Plaça reservada: la que respon a un dels tres supòsits següents:
 - 1) La plaça adjudicada a una persona usuària que no està ocupada temporalment (baixa temporal) per aquesta com a conseqüència de :
 - d'absències voluntàries (visites a familiars, viatges, vacances, canvi de domicili temporal)
 - absències obligades (ingressos hospitalaris, malaltia, visites mèdiques justificades o sense justificar, força major personal de l'usuari o del centre, estada temporal a residència o habitatge supervisat).En aquest supòsit la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència no aportarà cap contraprestació econòmica.

Av. de Gabriel Alomar, 33 07006 Palma
Tel.: 971 17 74 00 Fax: 971 17 70 68
Domini: <http://dgad.caib.es>





- 2) La plaça adjudicada a una persona usuària durant el temps que té per ingressar en el centre (llista d'assignació) que, tret d'una causa raonada, és de quinze dies hàbils, comptadors a partir de la data de notificació per part del centre residencial i/o de la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat, per la qual cosa la persona usuària ha de constar en la llista d'assignació . Durant aquests quinze dies hàbils, com a màxim, el centre disposarà d'una contraprestació econòmica, per part de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència, en concepte de reserva de places (de la llista d'assignació) per un import de 16,69 €/dia.
- 3) La plaça disponible (places lliures) de les que són objecte d'aquest Concert a favor de la Conselleria que no està ocupada transitòriament per cap persona usuària i que està pendent d'adjudicació mitjançant una resolució de la persona titular de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència. En aquest supòsit la Conselleria de Famílies, Benestar Social, i Atenció a la Dependència no aportarà cap contraprestació econòmica.

4.2. Cobertura de les places

- a) Correspon a la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència, d'acord amb la normativa vigent, la determinació de les persones amb grau reconegut de dependència que hagin d'ocupar les places del servei residencial, mitjançant resolució, així com la determinació de la pèrdua de la condició de persona usuària i qualsevol altra variació, havent l'entitat concertada d'acceptar les persones usuàries designades.
- b) Des de la signatura dels documents que formalitzen el concert, la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència disposa de les places que són objecte del Concert per assignar-les de manera efectiva.
- c) Mitjançant el concert social, l'entitat d'iniciativa privada s'obliga a atendre les persones usuàries que hagin sol·licitat l'accés al servei i tenguin assignada una plaça per part de l'Administració.





4.3. Procediment d'ingrés i trasllat

El procediment d'ingrés i de trasllat a les residències de la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència per a la gent gran en situació de dependència s'ajustarà, en tot cas, a:

- a) La llista actual de prelació establerta per la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat.
- b) L'article 36.4 del Decret 5/2016, de 5 de febrer, de modificació del 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.
- c) 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 (BOIB núm. 157, de 23 de desembre).
- d) El termini màxim perquè les persones usuàries ingressin en el centre, tret d'una causa raonada, és de quinze dies hàbils, comptadors a partir de la data de notificació per part del centre i/o la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat.

4.4. Període d'adaptació

L'entitat concertada es compromet expressament a acceptar les persones usuàries que designi la persona titular de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència mitjançant una resolució perquè ocupin les places que són l'objecte d'aquest Concert. Això no obstant, s'estableix un període d'adaptació al centre d'una durada màxima de trenta dies a partir de la data d'ingrés.

En el cas que l'entitat consideri que les persones usuàries que ha designat la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència no són aptes per ocupar la plaça adjudicada, o no han superat el període de prova, ho ha de comunicar i fonamentar mitjançant un informe raonat davant els tècnics de la central de reserves del Servei de Reconeixement de Prestacions i Serveis de la Direcció General.

Una vegada reunits central de reserves, els tècnics de l'entitat i el treballador/a social PIA del cas, si no s'arriba a un acord, l'òrgan instructor convocarà una reunió per tractar aquesta qüestió.

Av. de Gabriel Alomar, 33 07006 Palma
Tel.: 971 17 74 00 Fax: 971 17 70 68
Domini: <http://dgad.caib.es>





La resolució motivada que adopti finalment la Conselleria és vinculant per a les parts.

4.5. Ús del programa informàtic de gestió de places

El centre ha d'informar a la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat de qualsevol incidència en les places en el moment que es produeixi mitjançant el registre d'aquestes en el programa informàtic de gestió de la discapacitat i la dependència (DISDEP) de la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat.

En el programa informàtic de gestió de la discapacitat i la dependència (DISDEP) de la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat s'han d'enregistrar les incidències següents:

- a) Altes en el centre.
- b) Absències temporals
- c) Absències obligades
- d) Baixes definitives per: èxits, empitjorament de la salut/no perfil, renúncia, trasllat, canvi de domicili definitiu, expulsió, etc.

En el cas de no disposar del programa informàtic de gestió de la discapacitat i la dependència (DISDEP) de la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat per causes alienes a l'entitat concertada, totes les incidències esmentades abans s'han de notificar, en el moment que es produeixin, mitjançant un correu electrònic (centraldereserves@dgad.caib.es) a la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat.

Les altes i baixes es notificaran el mateix dia en què es produeixin, d'acord amb les indicacions referides a la cobertura de places.

La Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència, a través de la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat, mitjançant el programa informàtic de gestió de la discapacitat i la dependència (DISDEP), ha de mantenir actualitzada la llista de reserva del centre. Per tant, el centre ha de disposar de la llista numerada i ordenada de les persones dependents que estan en espera de l'adjudicació de plaça en el centre.

L'ordre d'entrada al centre ha de ser obligatòriament el mateix que el de la llista de reserva.

Av. de Gabriel Alomar, 33 07006 Palma
Tel.: 971 17 74 00 Fax: 971 17 70 68
Domini: <http://dgad.caib.es>





5. Participació econòmica de les persones usuàries en el cost del servei, justificació econòmica i forma de pagament

5.1. Participació econòmica de les persones usuàries en el cost del servei

- a)** Les persones usuàries han d'abonar a l'entitat el copagament corresponent, fixat mitjançant una resolució de la persona titular de la Conselleria, d'acord amb la normativa vigent, el qual no pot superar en cap cas el cost per dia que s'estableix en aquest concert per a plaça ocupada. Aquest copagament té el caràcter de màxim, sense que es pugui veure incrementat en cap cas pels impostos que, si escau, corresponguin.
- b)** En cas de períodes d'absència voluntària, la quantia econòmica que ha d'abonar la persona usuària en concepte de reserva de plaça durant aquest temps és del 75% de la base de càlcul de les estades ordinàries en el mes en què s'hagin produït.
- c)** En els supòsits d'absències obligades la quantia econòmica que ha d'abonar la persona usuària en concepte de reserva de plaça durant el temps que dura l'absència és del 50% de la base de càlcul per a estades ordinàries en el mes en què s'hagin produït.
- d)** Una persona usuària d'una de les places objecte d'aquest concert no ha d'abonar en cap cas ni per cap concepte una fiança a l'entitat concertada, al Govern de les Illes Balears o, si s'escau, a l'empresa o les empreses que gestionen els centres objecte del concert.
- e)** L'entitat concertada haurà d'efectuar les liquidacions i cobrar mensualment a les persones usuàries la quantitat corresponent en concepte de copagament, així com utilitzar els mitjans documentals i tècnics que l'Administració li indiqui per realitzar correctament aquesta liquidació, i d'acord amb les resolucions que la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència dicti en matèria de dependència, en aplicació del Decret 84/2010, de 25 de juny, pel qual es regulen els criteris per calcular la capacitat econòmica amb la finalitat d'establir la participació econòmica de les persones beneficiàries de les prestacions assistencials que formen part de la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència de les Illes Balears, i per concretar les prestacions econòmiques del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència.
- f)** Les incidències i els eventuais impagaments d'aquestes aportacions de les persones usuàries no alterarà el règim de prestació del servei, del pagament de les quanties derivades d'aquest concert, ni les obligacions contractuals que s'hi recullen. En cas d'incompliment en l'abonament del

Av. de Gabriel Alomar, 33 07006 Palma
Tel.: 971 17 74 00 Fax: 971 17 70 68
Domini: <http://dgad.caib.es>





copagament per part de l'usuari, l'entitat haurà de prendre les mesures legals i/o judicials pertinents, per tal de que faci efectiu el copagament pertinent.

5.2. Justificació econòmica

- a) La justificació econòmica consistirà en la presentació, per part de l'entitat concertada, d'una factura en la qual ha de constar l'import de la liquidació de les places concertades corresponent al mes anterior per a cada centre. A aquesta factura s'ha d'adjuntar, degudament signat pel representant legal de l'entitat concertada, una relació detallada de les persones usuàries, mitjançant arxiu informàtic, segons el model facilitat per la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat.

5.3. Forma de pagament

- a) La Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència, mitjançant la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat, tramitarà mensualment la proposta de pagament en concepte de cost del servei, que consistirà en la diferència que resulta per a cada plaça entre l'import establert per a la plaça ocupada o reservada (assignació, en els casos que preveu el punt 4.1.b)2), menys la quantia del copagament fixada per a les persones usuàries. El pagament de la quantitat que correspongui es durà a terme en el compte corrent que indiqui l'entitat concertada.
- b) Ambdós conceptes de despesa tenen jurídicament la conceptualització de contraprestació pels serveis socials concertats amb les entitats.
- c) L'entitat concertada no podrà cobrar cap quantitat suplementària per liquidació d'estades o per qualsevol altre servei o prestació que hagi de ser atesa en virtut del concert subscrit.
- d) L'execució de les propostes de pagament s'ha de fer d'acord amb el Pla de Disposició de Fons de la Tresoreria de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, aprovat per Acord del Consell de Govern de 16 de març de 2012 i les modificacions posteriors que s'han publicat.
- e) La percepció indeguda de quantitats per part de l'entitat titular del servei per qualsevol causa, suposa l'obligació de reintegrament d'aquestes quantitats amb l'audiència prèvia de l'entitat interessada en aquest cas, i amb la tramitació del procediment que correspongui, d'acord amb la legislació de finances aplicable.

Av. de Gabriel Alomar, 33 07006 Palma
Tel.: 971 17 74 00 Fax: 971 17 70 68
Domini: <http://dgad.caib.es>





- f) Sens perjudici del que disposa l'apartat anterior, els serveis concertats queden subjectes al control tècnic i de caràcter financer, i a les funcions inspectores i sancionadores de les administracions competents en la matèria.

6. Nombre de places concertades i distribució territorial

El nombre de places residencials per a persones amb dependència majors de 65 anys que s'ofereixen per a la concertació són 80 a l'illa d'Eivissa.

7. Obligacions de l'entitat concertada

L'entitat concertada amb la firma del concert adquireix les obligacions següents:

7.1. De caràcter general

- a) Prestar els serveis del concert a la persona usuària sense cost afegit a la participació econòmica que es determini per resolució de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència.
- b) Complir els plecs tècnics, així com les normes establertes en el títol VII de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears i en els corresponents decrets de desplegament i d'aplicació d'aquesta Llei.
- c) Tenir a disposició de la conselleria la totalitat de les places objecte del concert i mantenir-ne l'autorització i l'acreditació, durant el període de vigència d'aquest.
- d) Complir els requisits que disposen 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, i la resta de normativa general que hi sigui aplicable.
- e) Atendre les persones usuàries que hagin sol·licitat l'accés al servei i tenguin assignada una plaça per part de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència.
- f) Les actuacions de publicitat i comunicacions del centre es regiran d'acord al punt 17 de la Resolució de la consellera de Famílies, Benestar Social i

Av. de Gabriel Alomar, 33 07006 Palma
Tel.: 971 17 74 00 Fax: 971 17 70 68
Domini: <http://dgad.caib.es>





Atenció a la Dependència per la qual s'estableix la convocatòria d'aquesta concertació.

- g) Facilitar la identificació de les entitats i administracions participants en el concert, amb les següents mesures:
 - Fer constar en la documentació i en la publicitat, juntament amb la denominació del servei, la condició d'entitat pertanyent a la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència.
 - L'uniforme dels treballadors i treballadores portarà la identificació personal, i el logotip de l'entitat concertada i el de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència.
- h) Utilitzar el programa informàtic de gestió de la discapacitat i la dependència de la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat (DISDEP) i complir els requeriments informàtics i de telecomunicacions necessaris per poder accedir a l'aplicació. Aquesta aplicació gestiona el procediment d'altres, de baixes i d'incidències dels usuaris de les places incloses en la Xarxa Pública d'Atenció a la Dependència (XPAD). La Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència ha de facilitar l'accés a aquest programa informàtic. En el cas que no es disposi del programa informàtic de gestió de la discapacitat i la dependència de la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat (DISDEP) perquè està en tràmit l'accés a l'aplicació, totes les incidències esmentades abans s'han de notificar, en el moment que es produeixin, mitjançant un correu electrònic (centraldereserves@dgad.caib.es) a la Direcció General d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat. Les altes i baixes es notificaran el mateix dia en què es produeixin, d'acord amb les indicacions referides a la cobertura de places.
- i) Liquidar el copagament mensual, indicat en la resolució d'ingrés, de cada una de les persones dependents.
- j) En cas d'incompliment en l'abonament del copagament per part de l'usuari, l'entitat haurà de prendre les mesures legals i/o judicials pertinents, per tal de que faci efectiu el copagament pertinent.
- k) Aportar a l'Administració competent, si aquesta ho requereix d'ofici, una auditoria tècnica o econòmica per garantir la qualitat i la sostenibilitat del servei concertat, així com els drets de les persones usuàries ateses.
- l) Facilitar la comprovació i el seguiment dels serveis prestats (i la documentació relacionada) amb els mitjans que la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència consideri oportuns. Presentar la informa-

Av. de Gabriel Alomar, 33 07006 Palma
Tel.: 971 17 74 00 Fax: 971 17 70 68
Domini: <http://dgad.caib.es>





ció i les dades del servei que sol·liciti la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència.

- m) Reintegrar la percepció indeguda de quantitats per part de les entitats concertades del servei, prèvia tramitació del procediment que correspongui.
- n) Subjectar-se al control de caràcter financer, i a les funcions inspectores i sancionadores de les administracions competents en la matèria.
- o) Comunicar a la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència la prestació de serveis complementaris.
- p) Comunicar a la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència qualsevol incidència que suposi una modificació o alteració al Plec de condicions tècniques pactat amb l'Administració.
- q) Assumir la responsabilitat del funcionament correcte del servei i dels danys que el personal pugui patir o ocasionar per qualsevol causa i, per tant, disposar d'una assegurança per cobrir la responsabilitat civil. Igualment, s'ha de fer càrrec d'una assegurança d'accidents per a les persones beneficiàries de les activitats promogudes des del servei.
- r) Les residències hauran de procurar implementar els mecanismes tecnològics d'interoperabilitat i de seguretat de la informació necessaris per a l'intercanvi d'informació estructurada entre ambdós sistemes, sanitari i social, en les seves respectives practiques assistencials o socials previ consentiment de les persones afectades. La informació que es publicarà i que formarà part de l'intercanvi de dades entre CIVITAS, recepta electrònica, HSAL, BDAC i ADA, GCR, AEGERUS i RESIPLUS, estarà continguda en els registres declarats, que s'aportaran quan les entitats concertades i el conveni de places ho decideixin.

7.2. En relació amb la protecció de dades

Les parts ens comprometen a complir amb el que estableix el Reglament (UE) 2016/679, General de Protecció de Dades (RGPD), la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la LOPD, i el 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 Balears.

Av. de Gabriel Alomar, 33 07006 Palma
Tel.: 971 17 74 00 Fax: 971 17 70 68
Domini: <http://dgad.caib.es>





L'entitat adquireix la condició d'encarregat del tractament de les dades que li cedeixi la Conselleria, que n'és la responsable, per a la correcta execució d'aquest concert. En particular, l'encarregat del tractament es compromet a tractar les dades personals únicament d'acord amb les instruccions documentades del responsable del tractament i a garantir el compliment de les obligacions previstes a l'article 28 del RGPD. A aquest efecte, s'adjunta al present concert com a part integrant del mateix **l'Annex I: Contracte d'Encarregat del Tractament**, signat entre el responsable i l'encarregat del tractament on es detallen les condicions, instruccions i mesures aplicables al tractament de dades personals.

En cas que l'encarregat del tractament, subcontracti alguna de les actuacions derivades del present concert que impliquin el tractament de dades personals, aquest es compromet a:

1. Comptar amb l'autorització prèvia i per escrit de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència.

2. Garantir que el subencarregat compleixi amb totes les obligacions establertes a l'article 28 del RGPD, incloent:

1. Tractar les dades personals exclusivament segons les instruccions documentades del responsable.
2. Garantir la confidencialitat de les persones autoritzades a tractar les dades.
3. Aplicar mesures tècniques i organitzatives adequades per garantir la seguretat de les dades personals.
4. Complir amb les obligacions relatives a l'assistència al responsable en l'exercici dels drets dels interessats i en la notificació de bretxes de seguretat.
5. Retornar o suprimir les dades personals en finalitzar el servei, excepte si la normativa exigeix la seva conservació.
6. Facilitar al responsable la informació necessària per demostrar el compliment de les obligacions legals.
7. Formalitzar per escrit el contracte d'encàrrec, d'acord amb l'article 28 del RGPD.

Av. de Gabriel Alomar, 33 07006 Palma
Tel.: 971 17 74 00 Fax: 971 17 70 68
Domini: <http://dgad.caib.es>





3. Assumir, davant de la Conselleria, les responsabilitats que es puguin derivar dels incompliments del subencarregat quan aquest incompleixi les seves obligacions de protecció de dades.

En cas d'incompliment de les obligacions en matèria de protecció de dades, les parts adoptaran les mesures necessàries per esmenar l'incompliment, sense perjudici de les responsabilitats legals.

7.3. En relació amb el personal

Pel que fa al personal, l'entitat concertada resta obligada a:

- a) El compliment de les disposicions vigents, especialment de legislació laboral, Seguretat Social i fiscal, sanitàries i de seguretat i salut laboral, com també de les que es promulguin durant la seva execució, així com la resta de condicions que s'especifiquen en el Plec de condicions tècniques. Específicament, s'obliga a l'aplicació efectiva del Conveni laboral sectorial aplicable, així com la resta de normativa aplicable.
- b) En la seva condició d'empresari, fer-se càrrec del personal contractat, amb tots els drets i deures respecte a aquest, sense que en cap cas, resulti responsable l'Administració de les Illes Balears de les obligacions de l'entitat concertada i els seus treballadors, encara quan els acomiadaments i mesures que adopti siguin com a conseqüència directa o indirecta de l'incompliment, rescissió o interpretació del concert. El personal dels centres que porti o utilitzi l'entitat concertada no tindrà vinculació jurídica alguna amb l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- c) Mantenir durant la vigència del concert la plantilla de personal necessària per a l'adequada atenció als usuaris i el correcte funcionament de la residència durant tot l'horari de funcionament. Aquesta plantilla de personal mai serà inferior a la requerida en la normativa vigent.
- d) Cobrir les absències de personal assegurant el compliment de la normativa a efectes de ràtios de personal.
- e) Garantir la màxima estabilitat del personal que presta el servei per minimitzar els efectes que els canvis, les rotacions i les substitucions puguin suposar per a les persones usuàries.
- f) Facilitar els equips de protecció individual i les eines necessàries per a l'exercici de la professió.

Av. de Gabriel Alomar, 33 07006 Palma
Tel.: 971 17 74 00 Fax: 971 17 70 68
Domini: <http://dgad.caib.es>





- g) El personal contractat haurà de comptar amb la qualificació professional requerida per la normativa vigent i en nombre suficient, per garantir la rotació de torns, així com la cobertura de possibles baixes i períodes de permisos, sense que això repercuteixi en l'organització i qualitat d'atenció als residents.
- h) Garantir la capacitat i el manteniment de les aptituds dels professionals contractats, mitjançant la realització d'un programa anual de formació, especialment dirigit als professionals d'intervenció directa. Així mateix, ha de dur a terme les funcions de supervisió i suport tècnic del personal propi.

8. Qualitat en l'atenció i avaluació del servei

Els serveis han de planificar i implementar els processos de seguiment, mesura, anàlisi i millora necessaris per mantenir l'adequació del servei i incrementar contínuament l'eficàcia. Aquestes avaluacions es recomana que es facin com a mínim una vegada a l'any i han de contemplar:

- La gestió del centre.
- Els programes d'intervenció en les diferents àrees: funcional, cognitiu, psicoafectiu i sociofamiliar.
- Els processos, resultats i satisfacció de les persones usuàries, familiars i professionals.

9. 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.

Av. de Gabriel Alomar, 33 07006 Palma
Tel.: 971 17 74 00 Fax: 971 17 70 68
Domini: <http://dgad.caib.es>





9.1. Incompliments greus

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

- Les que disposa l'apartat 7.1 lletres a, b, c, d, e, h, i, j, k, l, m, n, p, q.
- Les que disposa l'apartat 7.2, sobre protecció de dades.
- Les referides a l'incompliment de la legislació laboral, la qualificació i les ràtios professionals.
- Les actuacions derivades d'un tractament inadequat a les persones usuàries del servei

9.2. Incompliments lleus

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

- Les obligacions de l'apartat 7.1. lletres f, g, o, r.

9.3. 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.

9.4. 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 les facturacions posteriors.





10. Revisió i modificació de les condicions tècniques i econòmiques.

Es podrà modificar el concert per dur a terme una ampliació de les places residencials ja concertades. Això no obstant, en cas que hi hagi llista d'espera, no serà necessari tramitar una modificació del concert d'ampliació de places. En aquest cas, serà suficient 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.

També es podrà modificar l'Acord d'acció concertada, com a conseqüència de la modificació del preu plaça/dia del servei residencial, per a la qual cosa serà necessari l'emissió d'un informe de preus per part de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència.

Qualsevol revisió o modificació que afecti a les condicions tècniques i econòmiques es farà d'acord amb el punt 24 del Decret 48/2017 de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

Palma, en la data de la signatura electrònica

La cap del Departament de Dependència

Marta Carreras Rodrigo

Vist-i-plau de la directora general d'Atenció a la Dependència i Persones amb Discapacitat

Maria Castro Amor

Av. de Gabriel Alomar, 33 07006 Palma
Tel.: 971 17 74 00 Fax: 971 17 70 68
Domini: <http://dgad.caib.es>





Govern de les Illes Balears

DOCUMENT ELECTRÒNIC

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

432c212deaa465f28113dc402695c4ac0dfad79a6bdeac718a3479eff7da1dc5

ADREÇA DE VALIDACIÓ DEL DOCUMENT

<https://csv.caib.es/concsvfront/view.xhtml?hash=432c212deaa465f28113dc402695c4ac0dfad79a6bdeac718a3479eff7da1dc5>

INFORMACIÓ DELS SIGNANTS

Signant

MARIA CASTRO AMOR

Directora General d'Atenció a la Dependència

Conselleria de Famílies i Afers Socials

COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS

Data signatura: 01-07-2026 14:10:13 GMT+0200

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

Raó: f957bdd3da884efdab337941fb7ada6e

Signant

MARTA CARRERAS RODRIGO

COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS

Data signatura: 01-07-2026 13:43:57 GMT+0200

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

Raó: c0bab05b567f4059ad5d5946a78741c2

Firma amb segell de temps: 01-07-2026 14:10:25 GMT+0200

METADADES ENI DEL DOCUMENT

Identificador: ES_A04026930_2026_bpccbutq44t0olne62qe11glm62892l

Nom del document: PPT_CAT-signat__2026-1782907828254_.pdf

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

Tipus de document: Altres

Estat elaboració: Original

Òrgan: A04026930

Data captura: 01-07-2026 14:10:23 GMT+0200

Origen: Administració

Tipus de signatura: Pades

Pàgines: 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=432c212deaa465f28113dc402695c4ac0dfad79a6bdeac718a3479eff7da1dc5>

CSV: 432c212deaa465f28113dc402695c4ac0dfad79a6bdeac718a3479eff7da1dc5