



Plec de prescripcions tècniques per a la gestió, organització i seguiment del servei d'acompanyament per a joves que han estat subjectes a mesures administratives

1. Objecte

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és regular les característiques que ha de reunir la gestió, organització i seguiment del servei per a la preparació de la vida independent dels joves i al·lotes majors d'edat que hagin estat sota una mesura de protecció.

Per a la gestió, el funcionament i l'administració del servei, a més de la normativa general aplicable de l'Estat, del Govern de les Illes Balears i les disposicions de la Unió Europea que s'escaiguin, s'ha de tenir en compte, d'una manera especial, el compliment de la legislació vigent en matèria de serveis socials del Govern de les Illes Balears, que han de conèixer les parts.

El present plec estableix, les condicions tècniques i econòmiques de la concertació, entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i les entitats sense afany de guany, que sol·licitin d'acord amb l'article 5.a de la Llei 7/2015, de 10 d'abril, per la qual s'estableix el marc regulador dels processos d'autonomia personal de menors que han estat sotmesos a una mesura de protecció, que assenyala textualment "el seguiment socioeducatiu dels joves inclosos dins dels programes d'autonomia personal com una actuació imprescindible per donar-los suport durant tot el procés d'emancipació" i el Decret 52/2016, de 5 d'agost, de la renda per a persones en procés d'autonomia personal que han estat sotmeses a mesures administratives de protecció de menors

El Decret 40/2017, de 25 d'agost, sobre els criteris d'autorització i acreditació dels serveis per a joves en procés d'emancipació, i de regulació de la renda d'autonomia personal per a joves que han estat sotmesos a mesures de justícia juvenil. No són objecte d'aquest concert tots aquells serveis no recollits de manera expressa en el present Plec.

El total estimat de places d'aquest concert és de 125.

2. Definició del servei (servei 2.2.7. recollit en el decret 66/2016 de Cartera Bàsica de Serveis Socials 2017-2020)

Servei d'acompanyament per a joves que han estat subjectes a mesures administratives i/o judicials, amb la finalitat d'acompanyar als joves en el procés d'autonomia personal per facilitar la seva integració social normalitzada.

D'altra banda, el Decret 40/2017 de 25 d'agost, recull la mateixa definició en el punt 3.1.1. de l'annex i disposa en l'article 4 que aquest servei té com a objectiu facilitar la preparació per a la vida independent de les persones joves majors d'edat que hagin estat sota una mesura de protecció o sota mesures judicials i ho necessitin, tal com preveu la Llei 7/2015, de 10 d'abril, per la qual s'estableix el marc regulador dels processos d'autonomia personal de menors que han estat sotmesos a una mesura de protecció o reforma.

3. Perfil de les persones usuàries del servei

Joves d'edat compresa entre els 18 i els 25 anys en risc d'exclusió social que no tenen suport familiar, especialment aquells joves que han estat objecte d'una mesura de protecció que no poden retornar a la seva família nuclear i que han d'assumir un procés d'autonomia personal, que tinguin el seu domicili o residència al territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears. Regulat per la Llei 7/2005, de 10 d'abril i desplegat pel Decret 40/2017, de 25 d'agost.

3.1. Requisits de les persones usuàries

Els joves que accedeixin al servei han de respondre a un determinat nivell d'exigència, tenint en compte la seva situació personal i la predisposició vers el projecte d'emancipació. En aquest sentit, s'ha de dissenyar un projecte propi, que inclogui les necessitats així com les competències i potencialitats de les persones joves que participin i, així mateix, avaluant tot el procés mitjançant un seguiment exhaustiu. S'ha d'intentar també ajustar al màxim les característiques del recurs amb el perfil del jove, garantint que el jove que entri al servei estigui en condicions de dur un procés d'emancipació, que pugui aprofitar el recurs. En aquest sentit, el jove s'ha de comprometre amb el pla de feina (PEI).

Les persones joves participants beneficiaris d'aquest projecte hauran de complir una sèrie de requisits:

- Haver estat en el sistema de protecció de menors amb una mesura de guarda i/o tutela (incloses situacions d'acolliment familiar).
- Acceptar les condicions del Servei concretats en el PEI.

3.2. Designació de les persones usuàries

Correspon a la persona usuària o, si escau, a la persona tutora o representant legal, presentar la sol·licitud de plaça en el Registre de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les Illes Balears.

La tramitació de les sol·licituds d'accés al servei d'acompanyament, així com les resolucions d'aprovació o denegació d'accés corresponents corresponen a la Direcció General de Menors i Famílies.

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

El servei, està obligat a acceptar les persones usuàries designades per la conselleria i, una vegada li hagi estat notificada la Resolució d'adjudicació de servei haurà de realitzar l'ingrés efectiu de la persona usuària, tot d'acord amb la resolució d'adjudicació de servei.

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

3.3. Incidències

La Conselleria de Serveis Socials i Cooperació ha de conèixer en tot moment les places disponibles del servei. El servei ha de comunicar per fax o correu electrònic al Servei de Menors de la Direcció General de Menors i Famílies, el mateix dia que es produeixi, qualsevol tipus de variació i incidència que sorgeixi en relació amb l'atenció a les persones usuàries o amb la seva incorporació al centre, així com les altes i les baixes. Posteriorment, les notificacions sobre aquests fets s'han d'enviar amb periodicitat mensual, juntament amb la factura, abans de dia 7 del mes natural posterior, mitjançant un escrit signat pel responsable del servei d'acompanyament designat per l'entitat, d'acord amb l'apartat 8 d'aquest Plec.

4. Prestació del servei

La prestació del servei d'acompanyament, suposa la realització de les actuacions necessàries amb les persones joves participants, a càrrec de les entitats concertades per l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, per assolir el seu procés d'autonomia personal i que es descriuen a continuació, als següents apartats d'aquest plec.

Els horaris seran establerts per la Direcció general competent en matèria de família. En aquest sentit, inicialment, el programa es desenvoluparà de dilluns a divendres, a més de les intervencions puntuals que es requereixin durant els cap de setmana. L'horari serà flexible i s'haurà d'adaptar a les necessitats i possibilitats de les persones joves.

5. Objectius i metodologia de feina

5.1. Objectius generals

- Facilitar la inclusió social i desenvolupament personal mitjançant el suport, l'orientació i l'acompanyament socioeducatiu en el procés vers la seva autonomia, maduració personal i professional.
- Assolir habilitats per poder realitzar i assumir diferents itineraris formatiu-laborals adequats a les seves necessitats i interessos personals.

5.2. Objectius específics

- Reconèixer les mancances i potencialitats personals per fer un bon procés d'autonomia personal
- Adquirir, augmentar i mantenir un bon nivell d'autoestima, aprendre estratègies de regulació emocional i aconseguir un bon grau d'estabilitat emocional.
- Desenvolupar habilitats de comunicació assertives i estratègies de resolució de conflictes per poder insertar-se i relacionar-se dins la societat adulta.
- Fomentar l'adquisició d'actituds de compromís, d'esforç i creixement personal, i de respecte mutu.
- Aprendre a racionar el temps i a aprofitar un ús del lleure saludable.
- Formar-se en esperit crític.
- Reconèixer la salut com un punt fonamental per al desenvolupament personal, aprendre habilitats i tècniques d'auto cura, conèixer els recursos externs que s'hi destinen, fomentar el desenvolupament de conductes preventives i afermar i assimilar rutines saludables quotidianes.
- Aprendre a gestionar, planificar i distribuir les despeses així com els possibles ingressos econòmics d'una forma racional i previsor.
- Aprendre conceptes, instruments, recursos i habilitats per poder fer gestions econòmiques per a la transició a la vida autònoma (gestions amb bancs, contractes, comptes bancaris, ordres de pagament, gestió d'ajudes, tràmits jurídic-administratius, actualització de documentació...) i prendre consciència de les implicacions, responsabilitats, drets i riscos que els mateixos comporten.
- Fomentar el desenvolupament de conductes prosocials vers conductes delinqüencials, negligents o antisocials.
- Entendre el lleure com un espai tranquil i necessari de descans, repòs i respir, contrari a excessos i pèrdua de control.

- Conèixer els diferents recursos dins el seu entorn amb els quals compten pel seu acompanyament i recolzament en el seu procés d'autonomia personal.
- Accedir als recursos formatiu-laborals per a millorar les seves oportunitats d'inserció mitjançant l'orientació, treballant la planificació, la informació, les habilitats i la motivació.
- Desenvolupar hàbits de responsabilitat i habilitats personals, essent part activa del seu procés d'inserció i creixement.

5.3. Principis rectors de la intervenció

Els principis en què es fonamenta la intervenció son:

- Participació, entesa com la implicació activa per assolir els objectius previstos.
- Individualització, mitjançant el Projecte Educatiu Individualitzat (PEI) desenvolupat de manera individual, avaluat permanentment i basat en els interessos dels usuaris.
- Respecte als companys, als professionals, als recursos, a la programació, etc. Es tracta de fomentar la correcta relació entre usuaris durant la convivència en el recurs.
- Integració, tant social com laboral, utilitzant tots els recursos de la comunitat i evitant situacions d'exclusió social des d'una perspectiva de potenciació de l'autonomia personal.
- Compromís, assolint la normativa i les característiques del recurs. Per part dels professionals, orientar, facilitar recursos, programar les accions, analitzar situacions i necessitats. També, acompanyar fins arribar a l'autonomia personal i integració social i laboral dels joves.
- Motivació, reforçada pels professionals mitjançant les activitats de la vida diària, les tutories, les assemblees de grup i l'autonomia personal.
- Normalització, afavorint el nou procés socioeducatiu partint d'una nova situació i necessitats personals dels joves, participant de tots els recursos normalitzats de la comunitat.
- Responsabilitat, partint de la conscienciació dels joves de la seva pròpia situació personal, fomentant i reforçant habilitats com ara la puntualitat, habilitats de la vida quotidiana, respecte en la relació amb els companys, cura i bon ús de les instal·lacions del recurs, relació amb els veïns, etc.

5.4. Metodologia de feina i activitats

1.- L'avaluació i intervenció contínua en les necessitats de les persones joves. El servei pretén donar una resposta personalitzada a cada jove. Per això és necessari, en primer lloc, conèixer la seva situació personal i, en segon lloc, esbrinar aquells factors que li impedeixen o dificulten la seva integració social

normalitzada. La gradual vinculació amb el professional, portarà a aquest a avaluar les potencialitats del jove per tal de poder-les activar adequadament a l'hora d'afrontar les dificultats i reptes que se l'hi presentin.

2.- Un cop assolida la relació educativa entre jove i educador, l'objectiu serà l'elaboració del Pla d'Autonomia Personal. Serà la relació educativa entre el professional que durà a terme el suport i la persona jove, el que determinarà, en cada cas, els objectius a assolir, les activitats a realitzar i les passes a seguir.

3.- La tasca específica dels professionals serà la de donar suport i acompanyament de les persones joves. Certament els professionals assumeixen altres tasques però, per poder duu a terme el Pla d'Autonomia conjuntament amb l'interessat, s'haurà de conèixer en profunditat al jove i estar molt al cas de les seves necessitats, tarannà, procés, potencialitats, aspiracions, etc. I això vol dir seguir i acompanyar aquest procés de prop.

4.- Coordinació i col·laboració amb els centres, recursos i professionals que han atès anteriorment els beneficiaris. Apropament a aquells que coneixen la trajectòria del jove, a fi i efecte de continuar el procés i intervenir de forma coherent.

5.- Realització de coordinacions amb recursos externs que afavorirà la tasca de mediació entre el jove i la comunitat. En la realització del projecte, es mantindran les coordinacions que corresponguin amb diferents institucions, entitats i recursos.

6.- Realització de treball grupal que faciliti afrontar objectius que de forma individual seria més complicat o impossible. A més, permet als educadors optimitzar el temps d'intervenció a determinades àrees i proporciona al jove un espai de socialització addicional.

7.- Posar a disposició el Punt de Trobada, com a recurs aglutinador dels diversos serveis de caràcter grupal i comunitari en el qual es podrà:

- Netejar la roba
- Dipositar la roba i altres.
- Realitzar la pròpia higiene personal
- Disposar de cuina o/i menjador
- Disposar d'un espai d'estudi amb ordinadors i suport
- Accés a activitats d'oci (per ex., TV, Internet, jocs de taula, etc.)

A més, s'oferirà un seguit de possibilitats per tal d'enfortir i afermar el procés d'autonomia personal. Així, i segons les necessitats i possibilitats, es podran dur a terme:

- Taller d'habilitats per a la vida quotidiana. L'objectiu d'aquest taller serà millorar precisament les habilitats instrumentals de la vida quotidiana, com per exemple, conèixer el funcionament dels principals electrodomèstics,

aprendre a aprofitar millor la roba, desenvolupar habilitats de neteja domèstica, aprendre a gestionar les despeses d'una casa, tenir coneixements bàsics de prevenció d'accidents a una llar, conscienciar sobre la importància del reciclatge, etc.

- Taller de cuina. Assolir l'autonomia també passa per aprendre allò més bàsic per saber fer-se menjar de forma autònoma, saludable i a un cost assequible.
- Grup d'ajuda mútua. L'objectiu és tenir un espai on compartir les inquietuds amb altres (iguals) que estan en la mateixa situació, per tal de facilitar eines per a resoldre problemes derivats de l'emancipació mitjançant el grup d'iguals.
- Espai de suport en la recerca formativa laboral. Donar suport als processos de recerca formatiu/laboral iniciats des del servei d'orientació de la xarxa del SOIB i altres recursos.
- Oci: afavorir la seva inserció comunitària utilitzant els recursos socials. Integrar-se en grups de relació normalitzats.

6. Recursos materials i humans a aportar per l'entitat

6.1. Recursos Materials

Les entitats concertades hauran de disposar dels recursos necessaris per a la implementació de les activitats del programa que descriuen en apartats anteriors. En aquest sentit, hauran de disposar d'espais adequats per a la formació, d'ordinadors amb accés a Internet, biblioteca bàsica per a foment de la lectura, televisió, etc.

6.2. Recursos humans: professionals i ràtios

El projecte estarà format pels següents professionals que es preveuen amb una ràtio referida a noranta persones usuàries, i que per tant, s'haurà d'adaptar en cada cas i per a cada entitat al número de places concertades :

- 1 Director responsable del servei . La ràtio és de 0,30 de jornada completa

Requisits: titulació de grau o diplomatura universitària en ciències socials i/o de l'àmbit socioeducatiu o l'habilitació corresponent.

- 1 Tècnic amb tasques de coordinació. La ràtio és d'una jornada completa.

Requisits: titulació de grau o diplomatura universitària en ciències socials i/o de l'àmbit socioeducatiu o l'habilitació corresponent .

- 5 Tècnics d'intervenció directa: la seva funció és acompanyar educant, assessorar i reforçar, orientar i preparar al jove en el desenvolupament de les diferents àrees de la persona.

Requisits: titulació de grau o diplomatura universitària preferentment de ciències socials o de l'àmbit socioeducatiu .

La ràtio recomanada ha de ser d'un professional per cada 15 usuaris.

L'entitat pot contractar els treballadors de manera parcial o subcontractar els serveis de què es tracti, com a mínim, per donar els serveis ajustats a la població atesa.

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

7. 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.

8. Règim econòmic

El preu màxim del Servei d'acompanyament per a joves entre 18 i els 25 anys que han estat tutelats per l'Administració és de 249,60 €/jove/mes (IVA exempt).

Si s'ofereixen serveis o prestacions distints dels prevists en aquest Plec, s'aplicarà el previst en el Decret 18 /2015, de 10 d'abril, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

L'entitat titular del servei d'acompanyament no podrà facturar, a les persones usuàries ni als seus familiars, cap quantitat addicional per la prestació dels serveis que es preveuen en aquest plec.

Si s'ofereixen serveis o prestacions distints dels prevists en aquest plec, aquests seran voluntaris i no tindran caràcter discriminatori ni afany de lucre. En aquest cas, l'entitat gestora ho comunicarà per escrit a la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació mitjançant una memòria tècnica del servei complementari on consti una descripció dels mitjans materials i humans que emprarà per a prestar-ho i, com es finançarà el servei complementari.

L'import del preu servei/mes fixat s'ha d'abonar mensualment a l'entitat gestora del servei d'acompanyament per mensualitats vençudes, amb la presentació prèvia de la declaració de places ocupades i el llistat de les persones usuàries que les han ocupat mensualment.

Només es poden facturar i cobrar les places concertades.

L'entitat gestora presentarà, abans de dia 31 de març, una memòria relativa a la prestació del servei l'any natural anterior, amb el resum de places ocupades i amb el nombre de persones usuàries que s'han ateses i, els indicadors que determini la conselleria de Serveis Socials i Cooperació, juntament amb un informe d'auditoria externa dels comptes del servei i de l'aplicació dels fons rebuts per part de l'entitat en concepte d'abonament del concert.

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

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 justificació ha de contenir els conceptes següents: DNI/NIE, nom de la persona usuària, municipi de residència, edat, data d'ingrés, data de baixa (si s'escau) i preu/servei.

8.2. Forma de pagament

- a) La Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, mitjançant la Direcció General de Menors i Famílies, 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 d'acompanyament per a joves que han estat subjectes a mesures administratives disposa de les places que en són objecte per assignar-les de manera efectiva.

Mensualment, l'entitat ha d'informar la Direcció General de Menors i Famílies de qualsevol incidència en les places en el moment que es produeixin, d'acord amb l'apartat 3.3. d'aquests plecs.

10. Nombre de places, finançament i justificació del Concert

El nombre de places que l'entitat posa a disposició de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació és de 125.

L'import màxim d'aquest Concert corresponent al període comprès entre l'1 de novembre de 2017 i el 31 d'octubre de 2018 és de 374.400,00 euros.

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

11. Coordinació i seguiment tècnic del servei

L'entitat gestora designarà una persona responsable del servei d'acompanyament per a joves que han estat subjectes a mesures administratives, 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 estimi 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 el seu bon funcionament.

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

L'entitat gestora col·locarà en un lloc visible de les seves instal·lacions la indicació "Servei concertat amb el Govern de les Illes Balears" amb el corresponent logotip, 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'haurà 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) Complir amb l'establert en aquest Plec, així com les normes establertes en el títol VII de la Llei 4/2009 i en els corresponents decrets de desplegament i d'aplicació d'aquesta Llei.
- c) Tenir en funcionament el nombre total de places objecte del concert durant el període de vigència corresponent.
- d) Atendre a les persones usuàries derivades a través de la Direcció General de Menors i Famílies.
- e) Aportar la informació funcional, metodològica, assistencial, de qualitat, econòmica, estadística i els indicadors de gestió que sol·liciti la Direcció General de Menors i Famílies.
- f) Comunicar mensualment a la Direcció General de Menors i Famílies, mitjançant un document en format digital, la relació nominal de les persones ateses, amb les variables que consten en l'apartat 8.1 d'aquest Plec.
- g) Prestar el servei en les millors condicions possibles segons els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i les disposicions legals aplicables així com als termes del concert.
- h) Presentar, abans que acabi el concert, la memòria anual d'activitats, en què es recullin la gestió duta 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 els fulls de reclamació i donar resposta escrita a les queixes o suggeriments.
- j) Presentar les auditories que preveu l'article 25 del Decret 18/2015, abans que acabi el primer trimestre de 2019.

13. Protecció de dades de caràcter personal

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 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 e, g i h.
- 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 e, g i h 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 novembre de 2017, o en la data que es formalitzi, si aquesta és posterior, i finalitzarà el 31 d'octubre de 2018.

Palma, 28 d'agost de 2017
El cap del Servei de Famílies

Fernando Villa Alvarez