



G CONSELLERIA
O AFERS SOCIALS
I I ESPORTS
B DIRECCIÓ GENERAL
/ SERVEIS SOCIALS

Plec de prescripcions tècniques per al concert, entre la Conselleria d'Afers Socials i Esports i entitats sense ànim de lucre, del Servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial per als anys 2022-2025

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 d'Afers Socials i Esports i les entitats sense ànim de lucre que, d'acord amb el Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials, sol·licitin acollir-se al règim de concert social per a l'atenció 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 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2017-2020 i s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals.

Aquest servei es regula com a novetat en la Cartera de Serveis socials 2017-2020 en l'àmbit dels serveis socials, i es qualifica com una prestació de serveis socials comunitaris específics que, per raó de les seves particularitats, té l'àmbit territorial autonòmic, i s'integra en les competències del Govern de les Illes Balears sota la competència de l'article 30.15 de l'Estatut d'autonomia.

A l'apartat 2.8.1 de l'Annex del Decret 66/2016, es defineix el servei.

2.8.1. Servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial:

Definició: l'objectiu del servei és atendre les persones encausades i/o condemnades penalment per facilitar la seva inserció social i normalitzar la seva situació personal; informar i assessorar dels 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.

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 dilluns a divendres, excepte festius, durant 244 dies l'any, amb una jornada de 7,5 hores a Palma, de 7 hores a Eivissa i de 3,5 hores a la resta de seus (Inca, Manacor, Maó i Ciutadella), amb horari de 8.00 h a 15.00 h. en tots els casos. A Inca, Manacor, Maó i Ciutadella el servei s'adaptarà a les necessitats de cada seu, 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 d'Afers Socials i Esports, 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.

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 jutjats, 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 jutjats esdevé un servei de proximitat que permet atendre situacions de dèficit 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 tipus d'atenció en funció de la població destinatària:

- L'atenció directa a persones implicades en un procediment judicial penal o civil, amb independència de la situació jurídica en què es trobin (acusades, víctimes, denunciants, demandants, testimonis, etc.). Entre aquestes es prioritzaran aquelles en què, pel contacte amb l'entorn judicial, s'incrementen els desavantatges de partida o bé per l'especial rellevància social de la problemàtica que presenten:
 - La violència contra la dona i/o domèstica.
 - La drogodependència.
 - La incapacitat
 - La salut mental.
 - La privació de llibertat.
- L'atenció indirecta: es presta assistència tècnica, amb caràcter instrumental, als professionals de l'àmbit judicial o del sociosanitari i de serveis socials, tant d'atenció primària com especialitzada. En aquest sentit, aquest tipus d'atenció permet establir mecanismes de comunicació, contacte i interacció entre els sistemes socials i judicials.

La coordinació del Servei d'atenció social a persones implicades en un procediment judicial amb la resta de serveis

— Institucions judicials



1. Quan la iniciativa d'intervenció procedeixi d'una decisió judicial, s'han de complir els requeriments fixats en les normes dictades en el procediment, sempre incorporant els elements propis del treball social.
2. Quan la intervenció s'hagi iniciat amb una iniciativa compartida entre els intervinents en el procediment, es formalitzarà un acord d'intervenció que inclourà el mecanisme d'informació i coordinació amb les autoritats judicials.
3. Quan la iniciativa correspongui al demandant, advocat o altres serveis però estigui basada en la voluntarietat, la coordinació s'establirà amb criteris d'oportunitat i es basarà en l'estat del procediment judicial i les seves fases, a més de l'evolució de l'usuari o usuària.

– Serveis socials comunitaris

La coordinació externa i el treball en xarxa es concreta:

Persones susceptibles de ser ateses en el servei derivades dels serveis de la xarxa de recursos socio-sanitaris: es poden dur a terme a través de contacte telefònic, correu electrònic o bé enviant-hi l'usuari directament en horari de servei.

Persones ateses en el servei que, després d'haver-ne valorat la situació i necessitats, són 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.

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

Altres contactes que es realitzen amb els serveis comunitaris són les reunions informatives sobre intercanvi de coneixement de recursos, prestacions, metodologia, etc.

La col·laboració amb altres serveis de la xarxa s'avalua anualment amb el grau de satisfacció de professionals amb els quals s'ha treballat conjuntament.

Els serveis 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; la gran diversitat d'intervencions i la seva casuística obliga que sigui així.

Però tot i això, i amb l'adaptació que requereix cada territori insular, les problemàtiques predominants fan que se'n puguin destacar els següents:

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'alberg de transeünts.
- Mediadors interculturals.
- Sistema educatiu.
- 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 Menors i Família (punt de trobada, etc.).
- Serveis de protecció de menors.
- Serveis de tutela per incapacitació de persones adultes.
- 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 jutjats també suposa mobilitzar recursos de naturalesa dels sistemes judicial i penitenciari, com:

- Jutjats, tribunals i fiscalia
- Serveis socials penitenciaris interns i externs
- Policia, especialment les unitats especialitzades com les de violència de gènere i menors
- Institut Anatòmic Forense

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 (jutjats, 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 incapacitades 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 la població afectada per un procediment judicial penal o civil, amb independència de la situació jurídica en què es trobin (acusades, víctimes, denunciants, demandants, testimonis, etc.). Entre aquestes es prioritzaran les situacions en què, pel contacte amb l'entorn judicial, s'incrementen els desavantatges de partida o bé per l'especial rellevància social de la problemàtica que presenten:

- La violència contra la dona i/o domèstica
- La drogodependència
- La incapacitat
- La salut mental
- La privació de llibertat

5.1. Requisits de les persones usuàries

Poden ser usuàries del servei les persones més grans de 18 anys, d'ambdós sexes, que, amb independència de la seva situació jurídica, es trobin implicades en un procediment judicial penal o civil.

5.2. Designació i accés de les persones usuàries

L'accés al servei es pot fer una doble via:

- a. A través d'una sol·licitud presentada per la persona demandant o, si escau, per la persona que la representi a través dels registres del Jutjats i/o de la Conselleria d'Afers Socials i Esports del Govern de les Illes Balears (o directament al servei concertat amb la Conselleria de d'Afers Socials i Esports).
- b. Per manament judicial (providència, acta, sentència, etc.).

En cas que s'incrementi la demanda de servei de les persones usuàries i no se'n pugui assegurar l'atenció immediata, la Conselleria d'Afers Socials i Esports habilitarà una llista d'espera i donarà a conèixer els criteris de prioritat amb què s'ordenen les sol·licituds.

5.3. Incidències



La Conselleria d'Afers Socials i Esports 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 jutjats 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 jutjats 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 jutjats 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 jutjat 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'orientació i assessorament per 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), modificada per la Llei 10/2013, de 23 de desembre (BOIB núm. 181, de 31 de desembre), i també la resta de la normativa pertinent quant a les funcions inspectores i sancionadores en matèria de serveis socials.

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 como amb altres àrees relacionades i complementàries, com la de salut o la d'educació.

El servei estarà format pels següents professionals:

- 1 Tècnic/a amb tasques de coordinació al Partit judicial de Palma, amb mitja jornada destinada a cada funció.
Requisits: llicenciatura, diplomatura o grau universitari en ciències socials (preferentment en Treball Social).
- 4 Tècnics de grau
Requisits: diplomatura o grau en Treball social.
Aquests tècnics es distribuïran per partit judicial d'aquesta manera:
 - Partit judicial de Palma: 1 tècnic
 - 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.

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

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 2022-2025 és de 964.605,02 euros, el que suposa 241.151,25€ /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 6 d'octubre de 2021. L'import anual¹ del servei es facturarà mensualment a la Conselleria d'Afers Socials i Esports.

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 distints 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 d'Afers Socials i Esports, 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.

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 jutjats 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 d'Afers Socials i Esports, 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.

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 en la qual ha de constar l'import del servei concertat corresponent al mes anterior. També s'ha de presentar mitjançant el registre electrònic, degudament signada pel representant legal de l'entitat concertada, una relació detallada de les

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



persones ateses, tant en format pdf com xls, segons el model facilitat per la Conselleria.

- b. La justificació ha de contenir els conceptes següents: codi identificatiu (inicials de nom i llinatges i tres primers dígits del DNI), sexe, edat, situació judicial i partit judicial.

6.4.2. Forma de pagament

- a. La Conselleria d'Afers Socials i Esports, mitjançant la Direcció General de Serveis Socials, 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 964.605,02 euros, corresponent al període comprès entre l'1 de gener de 2022 i el 31 de desembre de 2025.

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

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

L'entitat gestora ha de 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 d'Afers Socials i Esports 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.

Periòdicament, es faran reunions de seguiment entre la persona responsable de l'entitat gestora i personal tècnic de la Conselleria d'Afers Socials i Esports 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 d'Afers Socials i Esports. 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.

9. 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 l'establert en aquest Plec, com també en les normes establertes en el títol VII de la Llei 4/2009 i en els decrets de desplegament i d'aplicació d'aquesta Llei.
- c. Tenir en funcionament el servei objecte del concert durant el període de vigència corresponent.
- d. Atendre les persones usuàries derivades per instància judicial o bé per sol·licitud de la persona interessada.
- e. Aportar la informació funcional, metodològica, assistencial, de qualitat, econòmica, estadística i els indicadors de gestió que sol·liciti la Direcció General de Serveis Socials.
- f. Comunicar mensualment a la Direcció General de Serveis Socials, 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 recullen 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 tingui 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 tingui accés o de què tingui 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 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i garantia dels drets digitals, i 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 en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, així com a formar i informar el personal en les obligacions que dimanen d'aquestes normes.

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 o més incompliments lleus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar fins al 2% del pressupost 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 del concert.

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 pertoquei, 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 gener de 2022 i finalitzarà el 31 de desembre de 2025.

Palma, 6 d'octubre de 2021

El cap del servei de Serveis Socials



Joan Miró Cerdón