

Convocatòria per a la Concertació de places del Servei d'Acolliment de Curta Estada per a famílies en situació de vulnerabilitat social durant l'any 2022-2023

1. Introducció

L'Ajuntament de Palma té atribuïdes competències en matèria de serveis socials per la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, modificada per la Llei 27/2013 de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local i la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal de règim local de les Illes Balears, així com per la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

Així mateix, mitjançant Decret núm. 201913026 de dia 28 de juny de 2019 d'Organització dels Serveis Administratius de l'Ajuntament de Palma, l'Àrea de Cultura i Benestar Social de l'Ajuntament de Palma té competències en la planificació, coordinació, atenció i avaluació dels diferents serveis d'acolliment municipals per a famílies i adults.

L'article 25.2. e) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, estableix com una de les competències pròpies dels municipis l'avaluació i informació de situacions de necessitat social i l'atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social.

L'article 29.2 aa) de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears estableix que els municipis tindran en tot cas competència pròpia en la regulació i prestació dels serveis d'atenció a les persones i als serveis socials públics d'assistència primària. Per altra banda, l'article 167 del mateix cos legal habilita a les entitats locals a concertar la prestació de serveis amb entitats locals o privats.

Així mateix l'article 99.3 c) de la Llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma de Mallorca, estableix com un dels serveis que s'ha de prestar en el municipi de Palma els serveis d'acollida i d'atenció comunitària.

L'acolliment és una prestació del sistema públic de serveis socials descrita a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears i adscrita als serveis socials comunitaris bàsics (art. 14 k).

En l'exposició de motius de la Llei 4/2009, es determina que la CAIB pot configurar el seu propi sistema de serveis socials, establint un règim de concert diferenciat de la modalitat contractual establerta a la normativa reguladora de contractes. L'article 38.1 h) estipula que correspon als municipis concertar la gestió de serveis socials, en el seu àmbit territorial, amb entitats públiques o privades de conformitat amb la normativa vigent i les disposicions que la despleguin.

L'article 89 bis d'aquesta llei; el qual disposa al seu apartat núm. 2 que s'entén per règim de concertació la prestació de serveis socials de responsabilitat pública mitjançant tercers, amb un finançament, accés i control públics. En compliment del seu apartat 5, la Comunitat Autònoma de les Illes Balears va aprovar el Decret 48/2017, de 27 d'octubre,

1

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes) 07002 Palma.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

CSV : GEN-c544-71f7-3580-3371-c433-3409-ee3f-7cef

DIRECCIÓ DE VALIDACIÓ : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : SERGIO TORAL ALBIN | FECHA : 06/05/2022 11:02 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : MARIA PILAR PERELLO MUÑOZ | FECHA : 06/05/2022 11:47 | Sin acción específica



pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

Per altra banda, la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears regula el règim jurídic, els principis bàsics i el procediment de l'acció de concertació.

Tal com s'exposa en la normativa esmentada, el règim de l'acció concertada és una opció organitzativa que permet concertar la prestació de serveis socials amb entitats no lucratives del tercer sector d'acció social, i, si escau, entitats del sector privat.

La Cartera Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma, aprovada en sessió plenària de 30 de novembre de 2017, contempla en el seu punt 6.3 el servei d'acolliment familiar de curta estada com un servei social comunitari bàsic amb l'objecte d'oferir acollida temporal i realitzar accions dirigides a la integració i promoció sociolaboral a famílies amb menors que viuen a Palma, i que necessiten un acolliment temporal que supleixi la seva llar, per situacions de risc d'exclusió social o d'emergència social.

En la cartera esmentada s'estableix la necessitat de concertar 54 places, durant els 365 dies de l'any, d'acolliment residencial de curta estada per a famílies empadronades, amb un mínim de dos mesos d'antiguitat, al municipi de Palma.

Per tots aquests antecedents s'elabora la present Convocatòria per a la concertació del Servei d'Acolliment de Curta Estada per a Famílies en situació de vulnerabilitat social, amb el contingut previst en l'article 12.2 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre.

2. Objecte i àmbit d'aplicació

2.1. S'estableix el procediment relatiu a la convocatòria d'acció concertada de places del Servei d'Acolliment de Curta Estada per a famílies en situació de vulnerabilitat social empadronades a Palma. Aquesta concertació es dicta, de conformitat amb la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears; i el decret 48/2017 de la CAIB, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials; i la resta de normativa d'aplicació en la matèria.

2.2. Es poden presentar a aquesta convocatòria totes aquelles entitats del tercer sector que compleixen amb els requisits establerts a l'apartat setè d'aquesta Convocatòria i que tinguin autoritzat el Servei en els termes fixats en el Decret 10/2013, de 28 de febrer, pel qual es fixen els principis generals del registre unificat de serveis socials de les Illes Balears i dels procediments per a l'autorització i l'acreditació de serveis socials, i es regulen la secció suprainsular del registre i els procediments per autoritzar i acreditar serveis d'àmbit suprainsular; així com en el Reglament de règim jurídic bàsic i de règim interior del Servei d'Acolliment per a famílies de l'Ajuntament de Palma (BOIB núm. 157, de 13 de novembre de 2021).



2.3. El Servei d'acolliment familiar de curta estada es troba inclòs en l'apartat 6.3 de la Cartera Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma i té per objecte:

- Donar una cobertura bàsica: hostatge, alimentació i higiene
- Recuperació i manteniment dels hàbits de convivència
- Dotar-los de coneixements i habilitats quotidianes
- Suport educatiu als infants i adolescents
- Suport als espais de lleure i integració comunitària
- Coordinació amb l'equip de valoració, acolliment i inserció social municipal per tal de valorar l'evolució dels casos i preparar la sortida del centre.
- Desenvolupar actituds i motivacions que contribueixen a una millora de la qualitat de la seva situació.

El perfil de les unitats familiars susceptibles de ser ateses serà el següent:

a) Famílies monoparentals o biparentals, amb menors a càrrec, en situació de dificultat social per manca de recursos econòmics, laborals i suport familiar, però que mantenen factors de protecció social.

b) Famílies monoparentals o biparentals, amb menors a càrrec, que perden la seva llar per incendis, enderrocaments i altres situacions d'emergència social que requereixen un allotjament d'urgència de caràcter temporal.

No s'inclouen com a destinataris del Servei les unitats familiars en les què algun dels membres adults de la unitat presentin una o més de les següents problemàtiques:

- Consum d'alcohol o tòxics, sense tractament.
- Malalties de salut mental, sense tractament.
- Tinguin més de 65 anys.
- Es trobin en una situació de discapacitat física o psíquica que no els hi permeti ser autònomes.
- Persones que no resideixen habitualment a Palma.
- Persones acollides en els darrers 12 mesos que no han fet un bon procés o han estat expulsades del servei.

Excepcionalment es podrà acollir a persones que presentin un perfil no previst en aquest apartat, previ acord amb el responsable municipal.

2.4. D'acord amb l'article 3 h) de la Llei 12/2018, també és objecte del concert assolir l'objectiu d'igualtat de gènere i d'innovació en la gestió de les entitats i dels serveis públics.

3. Òrgan instructor

L'òrgan instructor del procediment serà l'Àrea de Cultura i Benestar Social de l'Ajuntament de Palma i, concretament dintre d'aquesta Àrea, el Servei de Benestar Social.



4. Places i distribució territorial

La previsió del nombre total màxim de places per a concertar és de 54 en l'àmbit territorial del municipi de Palma.

5. Pressupost i preu màxim del servei

5.1. L'import màxim estimat a assignar per la concertació de les 54 places és de 941.940,90 €, IVA inclòs. Aquest pressupost es distribuirà de la següent manera:

- 356.131,08 euros (IVA inclòs) amb càrrec l'aplicació pressupostaria 05.23120.22717 Benestar Social- Servei d'acolliment municipal- Curta estada per l'any 2022.
- 585.809,82 euros (IVA inclòs) amb càrrec a l'aplicació pressupostaria 05.23120.22717 Benestar Social- Servei d'acolliment municipal- Curta estada per l'any 2023.

Aquest valor és estimat, orientatiu i no vinculant. La despesa real quedarà limitada a aquella que resulti dels preus oferts per les entitats concertades i els serveis efectivament requerits per l'Administració. Així, aquest import només s'indica a efectes de publicitat i no implica cap compromís de despesa; el qual s'establirà una vegada es materialitzi el servei de concert.

5.2. El preu unitari diari per plaça ocupada serà de 45,95 €/plaça/dia (IVA exclòs) i de 47'79 €/plaça/ dia (IVA del 4% inclòs)

El preu unitari diari de per plaça sense ocupar d'acolliment residencial és del 50% de la plaça ocupada: 22'93 € (IVA exclòs), i de 23,90 € amb l'IVA inclòs.

5.3. Conforme al previst al art. 91.dos.2.3r de la Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l'IVA, els serveis d'atenció residencial, sempre i quan es prestin en places concertades s'aplicarà un IVA del 4%. Tot això amb independència que es concertin places amb entitats que justifiquen una exempció del pagament de l'IVA.

6. Termini per a la presentació de sol·licituds

6.1. El termini de presentació de sol·licituds és de quinze dies hàbils comptadors des de l'endemà de la publicació d'aquesta convocatòria en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

6.2. Les sol·licituds es dirigiran al Servei de Benestar Social, situat a la Av. Gabriel Alomar, 18-1ª i s'han de presentar mitjançant mitjans electrònics, juntament amb la documentació que s'hi ha d'adjuntar, a qualsevol Registre General Municipal o a través de qualsevol dels mitjans i llocs assenyalats a l'article 16.4 de la Llei 39/2015 del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

4

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes) 07002 Palma.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



6.3. En el supòsit de que els sol·licitants no estiguin obligats a relacionar-se amb l'Administració mitjançant mitjans electrònics, de conformitat amb l'establert a l'article 14 apartats 2) i 3) de la Llei 39/2015, la sol·licitud es podrà presentar presencialment i en paper en qualsevol dels llocs assenyalats anteriorment.

7. Requisits de les entitats

7.1. Podran presentar sol·licituds en aquesta convocatòria les entitats que compleixin els següents requisits:

- a) Tenir autoritzat el servei d'acolliment per l'administració competent.
- b) Tenir el caràcter d'entitat del tercer sector social, de conformitat amb el estableix l'article 5.1 de la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears, i per tant, estar inscrites com a entitat del tercer sector social, de conformitat amb la Llei 3/2018, de 29 de maig, del tercer sector d'acció social.
- c) Estar degudament inscrites en el Registre Unificat de Serveis Socials.
- d) Disposar d'una experiència mínima de 30 mesos en l'execució del Servei.
- e) Disposar de la solvència econòmica i financera de les entitats interessades.
- f) Disposar de la corresponent solvència tècnica.
- g) Trobar-se al corrent en el pagament de les obligacions tributàries i de la Seguretat Social.
- h) No tenir deutes vigents amb l'Ajuntament de Palma i trobar-se al corrent en procediments de reintegrament.
- i) Disposar del centre on es realitzi el concert, mitjançant títol de propietat o qualsevol títol jurídic vàlid per un període no inferior al de la vigència del concert.
- j) Complir amb la normativa vigent pel tipus de servei objecte de la concertació.
- k) No estar afectades per cap prohibició de contractar en virtut de sanció administrativa ferma, de conformitat amb la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, o la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària.
- l) No incórrer en la prohibició que estableix l'article 11 de la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes.
- m) No haver estat sancionades en els darrers quatre anys mitjançant resolució ferma per la comissió d'infraccions greus o molt greus en matèria de relacions laborals, ocupació, empreses usuàries d'empreses de treball temporal, seguretat social, emigració, moviments migratoris i treball d'estrangers.
- n) Qualsevol altre requisit establert en el Títol VII de la Llei 4/2009, en l'article 4.2 del Decret 48/2017, en la Llei 12/2018 i en la resta de normativa d'aplicació.

7.2. Els sol·licitants hauran de complir amb aquests requisits com a màxim a la data màxima de presentació de les sol·licituds, amb excepció dels requisits fixats a l'apartat g) i h) que es podran esmenar a requeriment de l'Administració en el termini que aquesta determini.



7.3. En relació als apartats b) i c), i tenint en compte el previst a l'apartat anterior, s'admetran provisionalment les sol·licituds presentades d'aquelles entitats que es trobin en tràmits d'inscripció al registre a la data màxima de presentació de les sol·licituds, si bé l'entitat haurà d'acreditar expressament l'inscripció en el registre a l'òrgan instructor una vegada s'hagi consumat la mateixa. Si la sol·licitud d'inscripció al registre no és acceptada o aquesta no s'ha resolt positivament a la data màxima de publicació de la resolució provisional d'adjudicació s'exclourà definitivament la sol·licitud pel no compliment dels requisits.

8. Documentació a presentar

8.1. Les entitats interessades, que compleixin els requisits que estableix la present convocatòria, han de formular sol·licitud de conformitat amb els models normalitzats que estaran disponibles en la pàgina web municipal (www.palma.cat). Aquest model estarà conformat per:

- a) Sol·licitud de concert on figuraran les dades de l'entitat sol·licitant.
- b) Projecte tècnic de les condicions d'execució del concert social en els termes fixats en els plecs de condicions tècniques.
- c) Escrit amb el preu total oferta/per plaça concertada diferenciant plaça ocupada i plaça reservada desglossant, si escau, l'IVA.

Les entitats sol·licitants hauran de sol·licitar com a mínim 4 places i com a màxim, el concert de places ofertades i especificades en el punt 4 de la present Convocatòria.

8.2. Juntament amb la sol·licitud, el projecte tècnic i la oferta econòmica, s'ha d'adjuntar la documentació que s'especifica a continuació, tenint en compte l'article 4 del Decret 48/2017 de 27 d'octubre, i la referida en l'apartat cinquè d'aquesta Convocatòria per tal d'acreditar aquests requisits:

- a) Resolució d'autorització del Servei, d'acord amb l'establert al Decret 10/2013, de 28 de febrer, pel qual es fixen els principis generals del registre unificat de serveis socials de les Illes Balears i dels procediments per a l'autorització i l'acreditació de serveis socials, i es regulen la secció suprainsular del registre i els procediments per autoritzar i acreditar serveis d'àmbit suprainsular
- b) Documentació que acrediti fefaentment l'experiència de prestar, durant com a mínim 30 mesos, el Servei objecte del concert, mitjançant una declaració responsable signada per la persona responsable de l'entitat.
- c) Declaració responsable que l'entitat no està afectada per cap prohibició de contractar amb l'Administració en virtut de sanció administrativa ferma, de conformitat amb la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, o la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària; així com de no incórrer en la prohibició que estableix l'article 11 de la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, i de no haver estat sancionada per resolució ferma en els darrers quatre anys per la comissió d'infraccions greus o molt greus en matèria de relacions laborals, ocupació, empreses usuàries d'empreses de treball temporal, seguretat social, emigració, moviments migratoris i treball d'estrangers.



- d) Acreditació de solvència financera mitjançant l'aportació dels darrers comptes anuals de l'entitat presentats en el registre oficial corresponent.
- e) Acreditació de solvència tècnica mitjançant una declaració responsable dels mitjans personals i materials destinats a la realització del servei objecte de concertació.
- f) Certificat actualitzat d'estar al corrent en el pagament de les obligacions tributàries i de la Seguretat Social.
- g) Declaració responsable, signada per la persona responsable de l'entitat, que el servei compleix la normativa general o específica aplicable, tant per la naturalesa jurídica de l'entitat com pel tipus de servei objecte de concertació.
- h) Acreditació del caràcter d'entitat del tercer sector social.
- i) Documentació acreditativa de la disposició jurídica de l'immoble en el qual es prestarà el servei durant el període de vigència del concert (contracte d'arrendament, escriptura de propietat, conveni de cessió de l'immoble, etc).
- j) En el supòsit que s'estigui en tràmits d'inscripció en el registre, de conformitat amb l'establert a l'apartat 7.3, la sol·licitud o justificant acreditatiu d'aquesta situació. L'entitat s'obliga a informar igualment sobre la inscripció definitiva en el registre abans de que es procedeixi a l'adjudicació de les places.

8.3. La presentació de la sol·licitud suposa que l'entitat autoritza a Benestar Social la possibilitat de demanar a altres administracions qualsevol documentació, dada i/o informe que es consideri necessari per tramitar l'expedient. Aquestes dades no podran ser utilitzades per finalitats alienes a la concertació del Servei i el seu tractament estarà sotmès a les estipulacions fixades al Reglament (UE) 2016/679 relatiu a la protecció de les persones físiques en lo relatiu al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personals i garantia de drets digitals i la resta de normativa de desenvolupament.

8.4. En el cas de que les sol·licituds no compleixin els requisits legals, o els que exigeix la convocatòria, o no incorporin la documentació esmentada en l'apartat anterior, es requerirà a l'entitat interessada per a que en el termini de deu dies hàbils esmeni les deficiències detectades o porti la documentació que falta, amb indicació que si no ho fa, es considerarà desistida la seva petició, amb resolució prèvia seguint els termes previstos a la Llei 39/2015. Si es tracta de defectes no esmenables o incompliment directe de qualsevol dels requisits establerts en l'apartat setè de la Convocatòria es procedirà a l'exclusió de la sol·licitud presentada, sense perjudici de les estipulacions contemplades als apartats 7.2 i 7.3.

9. Iniciació, instrucció i resolució

9.1. El procediment s'inicia d'ofici mitjançant Acord de Junta de Govern Municipal d'aprovació de la Convocatòria i d'autorització de la despesa corresponent.

9.2. Una vegada aprovada la Convocatòria es publicarà al Butlletí Oficial de les Illes Balears i s'atorgarà un termini de quinze dies hàbils comptadors des de l'endemà de la publicació per a què les persones interessades que compleixen amb els requisits fixats presentin la seva sol·licitud, juntament amb la resta de documentació que l'ha de conformar.



9.3. A continuació es nomenarà un instructor del procediment que realitzarà l'ordenació dels documents administratius i preavaluarà les sol·licituds presentades. La preavaluació inclourà una revisió de la documentació presentada i del compliment dels requisits fixats en el punt setè, de les instal·lacions habilitades per cada una de les sol·licitants, on es comprovarà si l'espai és adequat per a l'allotjament temporal d'unitats familiars i si es compleixen tots els requisits exigits per als equipaments que s'especifiquen en el punt 10 de l'annex I relatiu a les condicions d'execució del concert. Si la documentació presentés deficiències esmenables es requerirà a la sol·licitant per a què, en el termini de deu dies hàbils comptadors des de l'endemà de la recepció del requeriment, esmenin el defecte o aportin la documentació que hi manca, amb la indicació que, si no ho fan, es considerarà que desisteixen de la sol·licitud, amb la resolució prèvia que s'ha de dictar en els termes que disposa l'article 21 de la Llei 39/2015.

En cap cas es considerarà esmenable el compliment dels requisits establerts en l'apartat setè de la Convocatòria, amb excepció dels fixats a les lletres g) i h), sense perjudici de que es pugui requerir l'esmena de la documentació relativa als mateixos si aquesta resultes insuficient per a acreditar el compliment dels requisits.

El compliment dels requisits esmentats s'acreditaran de conformitat amb els termes establerts a l'apartat vuitè de la Convocatòria, reservant-s'hi l'Administració la facultat d'excloure la sol·licitud si s'acrediten els requisits amb altres documents o mitjans no especificats en l'esmentat apartat.

La falsedat de les dades aportades en les declaracions responsables i altra documentació aportada motivarà l'exclusió de la sol·licitud o la revocació de l'adjudicació, segons el cas, sense perjudici de l'exigència de les altres responsabilitats en que s'hagi pogut incórrer.

9.4. Una vegada finalitzada la fase de preavaluació, l'Instructor remetrà els expedients corresponents al Comitè tècnic d'assessorament, nomenat als efectes, que emetrà un informe motivat, en relació si la quantia i l'oferta que consten en les sol·licituds s'ajusten a l'import i les places que consten a la convocatòria; si l'import pressupostat resulta suficient per atendre les sol·licituds en els termes presentats; o, si escau, sobre l'aplicació dels criteris de prelación determinats en la convocatòria a fi d'obtenir l'ordre de prelación en la concertació del servei. D'acord amb l'anterior, emetrà una proposta estimatòria o parcialment o totalment denegatòria. de les sol·licituds presentades o la seva inadmissió a tràmit per incomplir els requisits. Aquest comitè tècnic estarà integrat per:

- a) President: el director tècnic de Benestar Social o la persona en què delegui.
- b) Vocals:
 - La cap de servei de Benestar Social o la persona en què delegui.
 - Un/a cap de secció del Servei de Benestar Social i, com a suplent, un/a cap de secció del Servei en què delegui



- Dos tècnics del Servei de Benestar Social nomenats pel Regidor de l'Àrea de Cultura i Benestar Social.

- c) Secretari: un tècnic de l'Administració General de l'Àrea de Benestar Social, i com a suplent, un altre tècnic de l'Administració General de l'Àrea.

A més de l'anteriorment exposat, el Comitè Tècnic d'Assessorament té, entre d'altres funcions, la d'informar l'òrgan instructor sobre el procediment de concertació i sobre les condicions específiques que facin referència al servei objecte del concert, així com la d'informar preceptivament de la modificació prevista en l'article 24 del Decret 48/2017. A més, pot fer propostes de millora relatives a les condicions d'aplicació dels criteris de preferència i a les condicions d'execució del concert.

El Comitè Tècnic d'Assessorament queda vàlidament constituït amb l'assistència, com a mínim, dels membres següents: el president o president suplent, la secretària o secretari suplent i tres vocals.

9.5. En el cas que l'import pressupostari previst no sigui suficient per atendre totes les sol·licituds en els termes presentats en cada una de les mateixes o s'hagin d'inadmetre o desestimar sol·licituds, el Comitè tècnic d'Assessorament previst en l'apartat 9.4. haurà d'aplicar els criteris de preferència que preveu el punt 10 d'aquesta convocatòria i emetrà un informe que elevarà a l'òrgan instructor que efectuarà la proposta motivada de resolució provisional d'adjudicació, la qual serà notificada als interessats a través de la publicació d'un anunci en la pàgina web de l'Ajuntament de Palma (www.palma.cat). La proposta expressarà la relació de sol·licitants per a la qual es concedeix la concertació, i especificant per a cada un d'ells el nombre de places concertades i la seva quantia; així com la resolució de sol·licituds desestimades i les inadmeses a tràmit i la seva motivació. Així mateix es fixarà un termini de deu dies per a que les entitats presentin les al·legacions que estimin oportunes.

En el cas que es presentessin al·legacions a la proposta de resolució provisional d'adjudicació, l'òrgan instructor emetrà un informe sobre les mateixes i les remetrà al Comitè tècnic d'assessorament, el qual emetrà informe de valoració referent a l'acceptació o no de les mateixes.

Una vegada valorades les al·legacions presentades, o exhaurit el termini per formular les mateixes sense que s'hagin presentat, es procedirà a publicar en la pàgina web de l'Ajuntament de Palma la proposta de resolució definitiva expressant la relació de sol·licitants per a la qual es concedeix la concertació, i especificant per a cada un d'ells el nombre de places i la seva quantia. A la seva vegada s'atorgarà un termini de deu dies per a que els interessats presentin la seva acceptació o renúncia a l'adjudicació.

Transcorregut aquest últim termini es realitzarà l'Acord de resolució definitiva de les sol·licituds en que es fixarà la relació d'entitats per a les quals s'adjudica el concert de forma definitiva, determinant-se per a cadascuna d'elles el nombre de places assignades i la seva quantia total; així com la relació d'entitats per a les quals es realitza una desestimació o inadmissió de la seva sol·licitud i els criteris de valoració utilitzats.

9

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes) 07002 Palma.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

CSV : GEN-c544-71f7-3580-3371-c433-3409-ee3f-7cef

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://portafirmas.redsara.es/pf/valida>

FIRMANTE(1) : SERGIO TORAL ALBIN | FECHA : 06/05/2022 11:02 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : MARIA PILAR PERELLO MUÑOZ | FECHA : 06/05/2022 11:47 | Sin acción específica



L'Acord s'aprovarà per la Junta de Govern Local on igualment s'acordarà la disposició de la despesa corresponent. Aquest Acord es notificarà als interessants mitjançant la seva publicació en el Butlletí Oficial de les Illes Balears, de conformitat amb l'establert a l'article 45.1 b) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.

9.6. En el cas que hi hagi disponibilitat pressupostària suficient per atendre tota l'oferta per al servei objecte del concert, i per tant, la proposta sigui totalment estimatòria de les sol·licituds presentades, una vegada que el Comitè tècnic d'assessorament emeti el corresponent informe, l'òrgan instructor efectuarà la proposta definitiva de resolució d'adjudicació de places. L'Acord s'aprovarà per la Junta de Govern Local on igualment s'acordarà la disposició de la despesa corresponent. Aquest Acord es notificarà als interessants mitjançant la seva publicació en el Butlletí Oficial de les Illes Balears, de conformitat amb l'establert a l'article 45.1 b) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les Administracions Públiques.

9.7. El procediment de concertació s'haurà de resoldre en el termini màxim de tres mesos a comptar des del dia següent de la entrada de la sol·licitud en l'Àrea de Cultura i Benestar Social de l'Ajuntament de Palma. En el cas de que finalitzi aquest termini sense que s'hagi dictat la resolució corresponent, l'interessat podrà entendre desestimada la seva sol·licitud per silenci administratiu, sense perjudici de l'obligació de l'Administració de dictar resolució expressa del procediment, que no estarà vinculada pel sentit del silenci administratiu, tal i com estableix l'article 24.3 b) de la Llei 39/2015.

9.8. Contra la resolució expressa d'adjudicació de la concertació es podrà interposar recurs potestatiu de reposició en el termini d'un mes des de la publicació de la resolució davant l'òrgan instructor del procediment, d'acord amb l'article 123 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques en el termini d'un mes des de la publicació de l'acord. En cas de no interposar el recurs potestatiu de reposició, es podrà interposar directament recurs contenciós administratiu en el termini de dos mesos des de la publicació de la resolució davant la jurisdicció contenciosa administrativa, de conformitat amb l'establert a l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Si la resolució fos presumpte per silenci administratiu negatiu es podrà interposar recurs potestatiu de reposició en qualsevol moment a partir del dia següent en que produeixi efectes el silenci administratiu. En aquest cas, si no s'hagués interposat aquests recurs, es podrà interposar directament recurs contenciós administratiu en el termini de 6 mesos des del dia següent a que es produeixi l'acte presumpte.

10. Criteris d'assignació de les places a concertar

10.1. D'acord amb el previst en l'article 6.3 de la Llei 12/2018, de 15 de novembre, s'estableixen els següents criteris de preferència a l'hora d'assignar les places a concertar:

-L'arrelament de la persona en l'entorn d'atenció i les condicions d'atenció que requereix.

10

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes) 07002 Palma.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



- La implantació a la localitat on s'hagi de prestar el servei.
- La lliure elecció i la llista d'espera d'accés als serveis.
- Qualsevol altres que resultin determinants per a la valoració de la capacitat i la idoneïtat de les entitats.

10.2. El comitè tècnic d'assessorament valorarà especialment i en primer lloc el criteri d'arrelament de la persona per tal de garantir la proximitat i la qualitat del Servei al ciutadà en els termes que fixa l'article 89 bis de la Llei 4/2009 i els principis d'actuació i relació de les Administracions Públiques prevists en l'article 3 de la Llei 40/2015; així com l'importància de que el usuari no es vegi obligat a traslladar-se del centre.

11. Formalització dels concerts

Els concerts que s'estableixin a l'empar de la Convocatòria es formalitzaran mitjançant document administratiu, denominat acord d'acció concertada, amb el contingut que preveu l'article 8 de la Llei 12/2018.

12. Condicions tècniques de l'execució

12.1. Les condicions tècniques d'execució s'ajustaran a l'annex 1 de la present convocatòria i on es detalla, entre d'altres, l'objecte, funcions, destinataris, formes d'accés, tipus i programes d'intervenció, família, projecte tècnic, condicions específiques de l'edificació, equipaments i alimentació i el règim d'infraccions i sancions.

12.2. La percepció indeguda de quantitats per part de l'entitat titular del servei per qualsevol causa, d'acord amb el que preveu el decret 48/2017 pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials, suposa l'obligació de reintegrament d'aquestes quantitats, per iniciativa pròpia o per requeriment de l'Administració, amb l'audiència prèvia a l'entitat interessada en aquest cas, i amb la tramitació del procediment que correspongui, d'acord amb la legislació de finances aplicable

13. Obligacions de les entitats concertades

El concert social obliga l'entitat concertada a:

- a. Subcontractar només parcialment l'objecte del servei i les activitats complementàries.
- b. No percebre cap quantitat que, directament o indirectament, suposi una contrapartida econòmica pels serveis objecte del concert.
- c. Atendre les famílies que hagin sol·licitat l'accés al servei i tinguin assignada una plaça per part de l'administració competent
- d. Tenir en funcionament el nombre total de places objecte del concert i mantenir-ne l'autorització o acreditació.
- e. Fer-se càrrec exclusivament del personal laboral adscrit al servei concertat, de les seves retribucions i de les obligacions en matèria de seguretat social complint amb els convenis col·lectius sectorials vigents en tot moment. En



extingir-se el concert, no es pot consolidar, en cap cas, com a personal de l'Administració que concerta el servei

- f. Indemnitzar els afectats pels danys i perjudicis que es causin, per si mateixa o per tercers, com a conseqüència de l'execució del concert social.
- g. En cas de realització amb mitjans aliens de la realització parcial del servei o de serveis complementaris, assumir la total responsabilitat de l'execució d'aquests serveis.
- h. Prestar el Servei en els termes fixats en els plecs tècnics i en la present Convocatòria, així com complir amb la resta d'obligacions fixades als mateixos, a les normes establertes en el títol VII de la Llei 4/2009 i en els corresponents reglaments de desplegament d'aquesta Llei.
- i. Qualsevol altre obligació prevista a l'ordenament jurídic, inclosa la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

14. Publicitat

14.1. Qualsevol tipus de difusió haurà de comptar amb el vistiplau del funcionari inspector del Servei. Des de l'Ajuntament es podran proposar sistemes de difusió conjunta.

14.2. La difusió sempre ha de dur el logotip municipal i serà supervisada pel gabinet d'imatge de l'Ajuntament.

15. Facturació

15.1. L'entitat interessada haurà de presentar durant els deu primers dies del mes següent a la prestació del servei una factura en la qual es faci constar l'import de la liquidació corresponent a les places ocupades i reservades.

15.2. A aquesta factura s'haurà d'adjuntar, degudament signat pel representant de l'entitat concertada, una relació detallada de les persones usuàries, d'acord amb el model facilitat per l'Ajuntament de Palma, i que inclourà els conceptes següents: DNI/NIE, nom de la persona usuària, data d'ingrés, data de baixa (si escau), import total de les estades de reserva, i import total de la mensualitat.

15.3. 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. La percepció indeguda de quantitats per part de l'entitat concertada suposa l'obligació de reintegrament d'aquestes quantitats amb l'audiència prèvia de l'entitat interessada, i amb la tramitació del procediment que correspongui.

15.4. Sense perjudici del que es disposa en els apartats anteriors, els serveis concertats queden subjectes al control tècnic i financer, per la qual cosa, es podrà requerir a l'entitat interessada qualsevol document necessari per comprovar la realitat de la prestació del servei d'acord amb el contingut d'aquests plecs, el projecte presentat i la convocatòria.



16. Seguiment

Els tècnics municipals designats per fer el seguiment i la inspecció tècnica i econòmica dels serveis concertats podran realitzar, de forma aleatòria, sense previ avís i fent ús de la potestat municipal de control de la execució, les tasques d'inspecció i supervisió que es considerin oportunes per a la comprovació del correcte desenvolupament de les condicions establertes per a l'execució de les places concertades relatives al Servei d'Acolliment de Curta Estada per a Famílies en Situació de Vulnerabilitat Social.

L'entitat concertada haurà de facilitar les actuacions de seguiment i comprovació que es duguin a terme des del Servei de Benestar Social.

17. Vigència del concert

El règim de concert es preveu que s'iniciï dia 16 de juliol de 2022, o si escau, el dia següent a la formalització del concert, i tindrà una durada màxima d'un any. Es podrà renovar, d'acord amb el que preveu la Llei 12/2018, de 15 de novembre, el Decret 48/2017, i d'acord amb les normes pressupostàries, en el cas de que el Servei de Benestar Social ho consideri adient, i sempre i quan el servei hagi obtingut l'acreditació o bé subsisteixi les necessitat que hagin motivat la formalització.

No obstant això, el concert social podrà ser objecte de revisió i, si s'escau, de modificació, abans que finalitzi la vigència.

18. Causes d'extinció

Són causes d'extinció del concert social totes aquelles establertes a l'article 9 de la Llei 12/2018 de serveis a les persones en l'àmbit social de la Comunitat autònoma de les Illes Balears; al Títol V del Decret 48/2017 pel qual s'estableixen els principis generals als que s'han de sotmetre els concerts socials; i en la resta de normativa aplicable.

19. Prerrogatives de l'Ajuntament de Palma

L'òrgan instructor del procediment de concertació té la prerrogativa d'interpretar-lo, resoldre'n els dubtes que sorgeixin durant el seu compliment, modificar-lo per raons d'interès públic, acordar-ne la seva resolució i determinar-ne els efectes.

20. Jurisdicció competent

La jurisdicció contenciosa administrativa és la competent per resoldre les qüestions litigioses relatives a la formalització d'aquest concert i també les sorgides entre les parts sobre la interpretació, la modificació, el compliment, els efectes i l'extinció.

21. Recursos contra la convocatòria

Contra la present convocatòria, que exhaureix la via administrativa, es podrà interposar per part de les persones interessades recurs potestatiu de reposició en el termini d'un mes davant el mateix òrgan que les hagi aprovat, d'acord amb l'article 123 de la Llei

13

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes) 07002 Palma.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques. En aquest cas no es podrà interposar recurs contenciós administratiu fins que no s'hagi resolt el de reposició. El recurs de reposició potestatiu s'haurà de presentar al Registre General d'aquest Ajuntament o a les dependències a què es refereix l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, abans esmentada, i s'entendrà desestimat quan no s'hagi resolt i notificat la resolució, en el termini d'un mes, comptat des de l'endemà de la seva interposició, i en aquest cas quedarà expedita la via contenciosa administrativa.

En cas de no interposar el recurs potestatiu de reposició, es podrà interposar directament recurs contenciós administratiu, segons l'article abans esmentat i 45 i següents de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, davant el Jutjat Contenciós Administratiu o la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia, segons les competències determinades pels articles 8 i 10 de Llei 29/1998, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la publicació, tot això sense perjudici de qualsevol altre recurs o acció que es consideri convenient.

Palma, a la data de signatura electrònica

El TAG de Benestar Social

La cap de servei de Benestar Social

Sergio Toral Albin

M. Pilar Perelló Muñoz



Annex I. Condicions d'execució del concert

1. Objecte

1.1. És objecte del present concert la concertació amb entitats privades sense ànim de lucre del servei d'acolliment residencial temporal i tractament social de famílies.

1.2. Aquest concert es regularà de conformitat amb la normativa relativa a al concertació social de serveis, l'Acord de Junta de Govern mitjançant el qual s'aprova la convocatòria del concert de places del servei d'acolliment de curta estada per a famílies en situació de vulnerabilitat social amb entitats d'iniciativa privada que tinguin autoritzat aquest servei, i les prescripcions tècniques d'aquest plec.

2. Definició i funcions del concert

2.1. La concertació té com objectiu l'acolliment temporal (màxim 6 mesos) de famílies empadronades i amb residència efectiva a Palma, amb un mínim de 2 mesos d'antiguitat, que per raons socials i/o econòmiques han perdut la seva vivenda habitual.

El servei estarà obert les 24 hores i els 365 dies de l'any.

2.2. Són funcions d'aquest concert:

- Donar una cobertura bàsica: hostatge, alimentació i higiene
- Recuperació i manteniment dels hàbits de convivència
- Dotar-los de coneixements i habilitats quotidianes
- Suport educatiu als infants i adolescents
- Suport als espais de lleure i integració comunitària
- Coordinació amb l'equip de valoració, acolliment i inserció social municipal per tal de valorar l'evolució dels casos i preparar la sortida del centre.
- Desenvolupar actituds i motivacions que contribueixen a una millora de la qualitat de la seva situació.

3. Destinataris

3.1. El perfil de les unitats familiars susceptibles de ser ateses serà el següent:

a) Famílies monoparentals o biparentals, amb menors a càrrec, en situació de dificultat social per manca de recursos econòmics, laborals i suport familiar, però que mantenen factors de protecció social.

b) Famílies monoparentals o biparentals amb menors a càrrec, que perden la seva llar per incendis, enderrocaments i altres situacions d'emergència social que requereixen un allotjament d'urgència de caràcter temporal.



3.2. No seran perfil d'aquest servei les unitats familiars en les què algun dels membres adults presentin una o més de les següents problemàtiques:

- Consum d'alcohol o tòxics, sense tractament.
- Malalties de salut mental, sense tractament.
- Tinguin més de 65 anys .
- Es trobin en una situació de discapacitat física o psíquica que no els hi permeti ser autònomes.
 - Persones que no resideixen habitualment a Palma.
 - Persones acollides en els darrers 12 mesos que no han fet un bon procés o han estat expulsades del servei.

Per aquests perfils, existeixen altres recursos específics més adients que no són objecte d'aquest concert.

3.3. Excepcionalment es podrà acollir a persones que presentin un perfil no previst en aquest apartat, previ acord amb el responsable municipal.

4. Nombre de places concertades

El nombre de places que s'ofereixen per a la concertació són 54 places en l'àmbit territorial del municipi de Palma.

5. Classificació de les places

A efectes de determinar l'import que l'Ajuntament de Palma ha d'abonar a l'entitat concertada, aquestes places es classifiquen de la manera següent:

- a) Plaça ocupada: plaça en la qual s'allotja una persona atesa pel servei i que s'ha derivat per un equip d'acolliment municipal de l'Àrea de Benestar Social de l'Ajuntament Palma. No es comptabilitzaran els nadons de menys de sis mesos.
- b) Plaça reservada: plaça que no es pot ocupar sinó es deriva per part de l'equip d'acolliment municipal de l'Àrea de Benestar Social de l'Ajuntament de Palma.

6. Cobertura de les places

6.1. Qui determinarà l'accés a les places de concertació serà l'equip de valoració d'acolliment i inserció social de serveis socials de l'Àrea de Cultura i Benestar Social de l'Ajuntament de Palma.

6.2. Des de la signatura dels documents que formalitzen el concert, l'Àrea de Cultura i Benestar Social disposa de les places que són objecte del concert per assignar-les de manera efectiva d'acord amb les necessitats de l'Àrea i la seva llista d'espera.

6.3. L'entitat concertada es compromet expressament a acceptar les persones usuàries que designi l'Ajuntament de Palma.



6.4. Un cop ocupades les places, en cas que l'entitat concertada consideri que les persones usuàries que ha designat l'Ajuntament de Palma no són aptes, ho ha de comunicar a l'Ajuntament de Palma mitjançant un informe raonat i justificant clarament el motiu per la seva valoració per part de l'equip d'acolliment i inserció social.

6.5. La finalització de l'atenció es farà per finalització del pla de feina i consecució dels objectius, voluntat de la família atesa, incompliment del pla de feina o de la normativa del servei, criteri professional o derivació cap un altre recurs o servei més adient. L'estada màxima vendrà determinada pel pla de feina i l'evolució de les famílies. L'estada serà de quatre mesos prorrogable a sis com a estada màxima.

7. Personal necessari per a la prestació del servei

- 1 Coordinador/a (A1/A2) grau àmbit social. Complement de coordinació. Jornada completa de dilluns a divendres.
- 1 Treballador/a Social a jornada completa de dilluns a divendres en torns de matí i horabaixa..
- 1 Psicòleg/a a jornada completa de dilluns a divendres en torns de matí i horabaixa..
- 2 Educadors socials a jornada completa distribuïts per torns de matí i horabaixa, amb inclusió de dissabtes i festius horari de matí.
- 5 TIS. A jornada completa distribuïts un per cada torn de matí, horabaixa i vespre amb inclusió de dissabtes, diumenge i festius.
- Personals de servei de manteniment de l'edifici: un tècnic de manteniment a jornada completa de dilluns a divendres en horari de matí i urgències
- Personal de servei de neteja: una netejadora de dilluns a divendres a jornada completa i un reforç de neteja pels caps de setmana de tres hores sense inclou dies festius.
- Personal de servei d'auxiliar de cuina: un auxiliar de cuina a jornada completa de dilluns a divendres i una altra a jornada completa pels caps de setmana i festius.
- Personal de control d'accessos: Tres controls d'accessos per cobrir els torns de dilluns a diumenge de 7.00 a 00.00h amb inclusió de festius. Els torns son de 7.00 a 15.30 i de 15.30 a 0.00h

8. Condicions funcionals i materials

A.- Materials

1. Un espai adequat per a l'allotjament temporal d'unitats familiars fins a 54 persones.
2. Cobertura dels productes d'higiene familiar (gel, xampú, compreses, bolquers, pasta de dents, raspalls de dents, raspall de cabells, estris d'afaitar, ...).
3. Cobertura de l'alimentació adequada de les unitats familiars ateses (contempla berenars al matí i horabaixa, dinar i sopar).
4. Cobertura de roba de llit i tovalloles
5. Espai de bugaderia i cobertura dels productes per a la neteja de la roba .
6. Activitats de lleure i tallers educatius pels infants, joves i adults.



7. Un espai de consigna per a que les famílies puguin emmagatzemar les seves pertinències.

B.- Funcions

1. Vetllar pel compliment de les normes de convivència i els drets i deures de les unitats familiars acollides.
2. Dur el control d'assistència diària de les persones ateses.
3. Coordinar-se amb el serveis educatius i de lleure.
4. Elaborar propostes que tendeixin a oferir un millor servei i adequat a les necessitats de les unitats familiars acollides.
5. Adoptar mesures tendents a la rehabilitació de les unitats familiars ateses en els aspectes de salut, relacionals, d'habilitats, i d'integració social.
6. Adoptar mesures tendents a la recerca d'habitatge i inserció laboral de les persones adultes de les unitats familiars ateses.
7. Pla de feina i seguiment del mateix.

C.- Atenció Bàsica

La metodologia estarà enfocada al desenvolupament de les següents atencions:

C1. Allotjament i convivència

C1.1.- Els casos derivats per l'equip d'acolliment i inserció social de l'Ajuntament de Palma seran entrevistats, en profunditat, pel servei concertat. L'equip del servei amb coordinació amb l'equip municipal realitzaran una proposta inicial de pla de feina i temps d'estada.

L'estada serà de quatre mesos prorrogable a sis com a estada màxima.

S'oferiran les següents prestacions:

- Habitació, roba de llit i tovalloles.
- Dutxes i productes bàsics d'higiene familiar (gel, xampú, crema d'afaitar, compreses, bolquers, crema hidratant)
- Servei de menjador que inclourà: berenar ,dinar, berenar i sopar.
- Servei de consigna.
- Servei de bugaderia i planxa.
- Atenció professional per part de l'equip multidisciplinari.

L'horari de permanència de les famílies ateses s'adequarà a cada cas en particular, segons la seva situació i segons el seu pla individualitzat d'inserció.

Motius de sortida:



- La resolució de la situació que va motivar l'entrada al Centre.
- La baixa voluntària.
- La finalització del temps d'estada a conseqüència de:
 - Superar els sis mesos d'estada
 - Incomplir els horaris
 - No realitzar les taques comunes assignades
 - No acudir a les entrevistes amb els professionals
 - No presentar la documentació requerida
 - No complir amb el pla de feina acordat
 - Disposar de recursos econòmics per resoldre la situació
 - No realitzar recerca activa de feina
 - Rebutjar sense justificació contractes laborals o alternatives d'habitatge.
 - Tracte irrespectuós continuat cap els professionals o persones allotjades
 - La gravació d'imatges o veu, sense autorització, dels professionals o persones allotjades al servei.
- La baixa immediata a conseqüència de:
 - Absència de tres vespres sense autorització prèvia
 - Consum de substàncies tòxiques i alcohol dintre o fora del servei
 - Conductes agressives, tan físiques com verbals, envers els professional o persones allotjades al servei, tan dintre com fora del mateix
 - Robatoris o fer mal bé de forma voluntària la infraestructura, mobiliari o objectes del servei o d'altres persones allotjades
- Incompliment reiterat de la normativa

Quan es produeixi una expulsió i hi ha infants o adolescents menors d'edat, aquesta serà comunicada immediatament al Servei de Menors de l'IMAS, per tal que aquest prengui les mesures de protecció que consideri oportunes.

C1.2.- Les situacions d'emergència/urgència social (enderrocaments, incendis i situacions sobrevingudes) seran ateses en horari de tarda, vespre i caps de setmana sempre que compleixen els criteris establerts.

Atesa la situació d'emergència, a la major brevetat possible, es realitzarà una entrevista de valoració per part del servei i, conjuntament, amb l'equip municipal s'establirà el temps d'estada de la família.

Un cop realitzat l'acolliment d'urgència es remetrà un e-mail a l'equip d'acolliment i valoració municipal.

C2. Atenció social

Dirigit a les famílies acollides.

Contemplarà, mitjançant un pla de feina individualitzat, els següents aspectes :



- Informació i orientació generals.
- Treball sobre les seves problemàtiques socials.
- Gestió i tramitació de prestacions municipals, del servei d'Acolliment i d'altres
- Derivació, coordinació, suport i acompanyament a altres serveis.
- Preparació i ajut per a la reinserció social.

Des d'aquest programa es contemplarà la connexió, coordinació, derivació i treball en xarxa amb altres recursos socials de la ciutat; Centres Municipals de Serveis Socials, Centres de salut, Unitat de Valoració de l'IMAS, Direcció General de la Dependència, Serveis i recursos de vivenda, Serveis recursos laborals, Serveis d'altres àrees municipals etc..., per tal d'aconseguir l'autonomia de les famílies ateses.

C.3. Atenció psicològica.

Es valorarà cada persona adulta acollida i als infants (membres d'una unitat familiar), establint un pla d'intervenció que confluïrà al pla d'inserció que el servei realitza.

- Atenció i suport en situacions de crisi personal-familiar
- Atenció a la pèrdua sobtada d'habitatge (incendis, enderrocaments, desnonaments...)

C.4. Programa socieducatiu

Programa de suport escolar

Dirigit a tots els infants i joves en edat escolar i a les persones adultes acollides (membres de cadascuna de les unitats familiars acollides).

Pel que fa al suport escolar, serà obligatori que des d'aquest programa s'asseguri l'escolarització dels infants i adolescents, realitzant el seguiment escolar amb una estreta col·laboració i coordinació amb el sistema escolar.

Es treballarà amb els seus progenitors, per tal que s'impliquin en aquesta tasca.

Programa d'oci

Pel que fa als joves que ja no estiguin estudiant ni treballant, caldrà elaborar estratègies i activitats per a la seva inclusió dins el sistema educatiu i laboral, a curt i mig termini.

Pel que fa al programa d'oci i lleure contemplarà la coordinació amb institucions i entitats de la ciutat, per tal d'aprofitar totes les activitats de que disposin i que siguin adequades a les famílies acollides.

Es promourà també la creació de tallers i activitats per a fomentar la millora de la convivència, l'oci, els hàbits saludables i els processos de socialització adequats tant per a infants i joves com per a adults de les famílies acollides. Es presentaran les accions diferenciades per col·lectius.

C.5.- Programa de suport laboral i de recerca d'habitatge

Suport i acompanyament a les persones amb edat laboral en la recerca de feina i d'habitatge



9. Projecte tècnic

Les entitats interessades en el concert hauran d'adjuntar a la sol·licitud de concertació de un projecte tècnic d'actuació detallada on faran constar necessàriament :

- Metodologia d'intervenció
- Programació del diferents serveis: allotjament i convivència, atenció social, atenció psicològica, programa socioeducatiu, programa d'oci i programa de suport laboral i de recerca d'habitatge
- Organització i supervisió
- Infraestructura
- Condicions de l'equipament
- Compliment de la legislació de riscos laborals
- Compliment de la legislació alimentària
- Proposta econòmica

10. Requisits de l'equipament

Les habitacions hauran de tenir la possibilitat d'ús per a unitats familiars de 2 membres (un mínim de quatre habitacions), de 4 membres i per famílies nombroses (un mínim de quatre habitacions). Una habitació adaptada, complint en la normativa pel que respecte a aquest tipus de servei, a tal efecte, comptarà amb habitació i bany adaptats.

Totes les habitacions disposaran de bany i dutxa, armari encastat i ventilació natural, a més del mobiliari i la roba de llar adient (llençols, tovalloles, mantes, etc).

Pel que fa als serveis comuns haurà de comptar amb:

1. Espai de bugaderia amb rentadores .
2. Un espai per tal de poder estendre la roba.
3. Un menjador amb capacitat adient pel volum de famílies acollides
4. Una cuina que permeti, si cal, poder elaborar menjar per part de les famílies, especialment els diumenges i els vespres.
5. Estris de cuina i vaixelles i coberteria .
6. Disposar a la cuina de: armaris, geleres, microones i dotació suficient que permeti emmagatzemar productes de les famílies pel seu us personal.
7. Espais comuns: sales d'estar amb TV , ludoteca i espai d'estudis amb connexió a Internet.
8. Calefacció
9. Banyos d'us comunitari masculins i femenins
10. Bany amb banyera per tal de poder banyar nadons.
11. Zones enjardinades per tal de poder desenvolupar activitats amb els infants
12. Accés WIFI a tots els espais



11. Ubicació

L'equipament ha d'estar ubicat al municipi de Palma i ben comunicat.

12. Condicions específiques de l'alimentació.

L'objectiu principal es cobrir les necessitats bàsiques d'alimentació, millorant les condicions i hàbits alimentaris de les famílies acollides. Mensualment, el menú serà supervisat per un dietista.

- Els menús del serveis constaran de:

- Berenar: llet, cafè, té, suc de fruita i rebosteria variada.
- Dinar: primer plat i segon plat - que es serviran calents - pa i postres.
- Berenar horabaixa: llet, cafè, té, fruita, rebosteria o entrepà .
- Sopar: un plat calent i postres.

Pels infants acollits que assisteixin a classe s'ha de preveure un berenar per dur a l'escola.

- Els menús s'hauran d'ajustar a:

- Necessitats energètiques de les famílies ateses (tant infantils com per a persones adultes)
 - Necessitats de macronutrients i micronutrients
 - Necessitats d'aigua i fibra
 - Racions dietètiques recomanades
- Equilibri alimentari

- Composició dels menús

L'alimentació les famílies ateses ha de complir els següents objectius:

- ser completa i equilibrada.
- tenir una presentació atractiva.
- ser variada i adaptada als menús.
- realitzada i condimentada de manera adient.
- ajustada a la cuina tradicional i adaptada a l'època de l'any.
- menús especials per a dates senyalades.
- utilitzar productes frescos de proximitat. Km0

Les característiques de la dieta basal o normal seran les següents:

- reducció de greixos animals, ús d'oli d'oliva per cuinar i en cru.
- tenir especial cura en l'elaboració del menjar per facilitar la digestió (planxa, bullit i vapor).
- reducció de fritures.

- Tipus de dietes.



Es presentaran les següents dietes:

1. dieta normal
2. dieta de règim (hipocalòrica)
3. dieta diabètica
4. dieta per nadons / bebès
6. dieta astringent
7. dieta sense porc
8. dieta específica

Totes les dietes específiques necessiten un informe mèdic previ.

Totes les matèries primes i els productes servits estaran subjectes a la normativa legal i al codi alimentari espanyol.

Els proveïdors de matèries primes i els productes han d'estar acreditats i subjectes a la normativa vigent, responsabilitzant-se l'empresa adjudicatària de les possibles alteracions dels productes en tot moment. L'emmagatzematge de les matèries primes i la seva conservació s'efectuarà complint la normativa vigent.

S'aurà de presentar una Memòria en la que indiqui la descripció de cada matèria prima, la seva qualitat, unitat de mesura, marca o marques, així com aquells requisits que estableixi l'ordenament jurídic vigent, en especial el codi alimentari espanyol i la normativa complementària.

Caldrà garantir un adequat nivell qualitatiu tant en la selecció i conservació dels aliments i productes complementaris, com en la seva manipulació, característiques organolèptiques i temperatura. En qualsevol cas, els queviures seran de qualitat extra o primera.

Els productes envasats hauran de complir el disposat en el Reial Decret 1334/1999 de 31 de juliol, pel que s'aprova la norma general d'etiquetatge, presentació i publicitat dels productes alimentaris envasats.

L'empresa o el seu subministrador complirà les normes generals destinades als operadors de les empreses alimentàries en matèria d'higiene dels productes, recollides en el reglament CE N° 852/2004 del Parlament Europeu i del Consell de 29 d'abril de 2004, relatiu a la higiene dels productes alimentaris. També complirà les normes específiques aplicables a la seva activitat, recollides al Reial Decret 3484/2000, de 29 de desembre, pel que s'estableixen les normes d'higiene, elaboració, distribució i comerç de menjars preparats.

S'exigeix el desenvolupament, aplicació i manteniment d'un procediment permanent d'autocontrol sanitari basat en els principis del APPCC (Anàlisi de Perills i Punts de Control Crítics) que inclogui plans de prerequisits d'higiene i traçabilitat de punts de control crítics, que sol·licita la Regidoria de Sanitat. Així mateix, s'exigeix la realització periòdica de controls per part d'una empresa especialitzada externa, que haurà de fer



l'empresa adjudicatària. El contractista haurà d'entregar a l'administració, còpia autenticada de cada un dels informes de control realitzats per l'empresa.

S'haurà de posar en funcionament els mecanismes necessaris per garantir la qualitat del servei, incorporant els controls de qualitat adients referits tant als menús, als procediments emprats i al grau de satisfacció de les famílies ateses.

12. Drets i obligacions de les persones usuàries del servei

12.1. Les persones usuàries del servei tenen els drets següents:

- a) A ser informat/da de les normes de funcionament intern i organització del Servei.
- b) Al respecte a la seva personalitat, dignitat humana i intimitat, sense que pugui ésser discriminada per raons de gènere, raça, naixement, moral, ideològic, religioses o qualsevol altra condició circumstància social o personal.
- c) A l'allotjament, usant i gaudint de les diferents zones de la casa, d'acord amb les normes organitzatives i de conveniència del Centre.
- d) A la manutenció, rebent una alimentació sana i equilibrada, que tingui en compte determinats casos especials, com ara les necessitats nutricionals de nens i nenes o les dietes mèdiques i, respectant, en la mesura del possible, els costums alimentaris de determinats grups socials.
- e) A l'assistència integral, fonamentalment al suport social, psicològic, educatiu i laboral que necessiti, prestat per un equip multidisciplinar de professionals que us atendran de forma coordinada i portaran un seguiment continu del vostre cas, ajudant-vos en la resolució de qualsevol problema o incidència que li sorgeixi a la seva vida diària.
- f) A comptar amb un programa d'activitats dirigit als menors a càrrec seu, que afavoreixin la seva integració, entreteniment i diversions en comú.
- g) A ser informat i assessorat sobre els recursos i prestacions existents per afrontar les seves necessitats, en base als ingressos econòmics de què disposi i a la valoració social.
- h) A la confidencialitat de tota informació amb el seu procés, excepte per exigències legals i professionals que ho facin imprescindible.
- i) A formular davant de la Direcció tots els suggeriments i les reclamacions que considerin oportuns en relació al funcionament i serveis rebuts del Centre, podent deixar-ne constància escrita en els fulls que disposem amb aquesta finalitat. A rebre una resposta per escrit.
- j) A participar a les activitats que es programin per part de l'equip de professionals del Centre.
- k) A sortir del Centre, sempre comunicant-ho prèviament als i les professionals del mateix i deixant resolt la cura dels menors a càrrec seu, així com la resta de responsabilitats que li corresponguin per a aquest dia.
- l) A causar baixa voluntària en tot moment.

En qualsevol cas, els drets de les persones acollides tindran com a límit els drets de les altres i l'acceptació de la normativa del Servei.

12.2. Les persones usuàries del servei tenen les obligacions següents:

24

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes) 07002 Palma.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



- a) No podran entrar al centre persones que no hi estiguin residint. Excepcionalment, l'equip de professionals podrà autoritzar l'entrada de no residents.
- b) Complir les normes de funcionament i de convivència del Centre (neteja, higiene, horaris, hores de descans, etc.).
- c) Respectar els drets de les altres persones que conviuen al Centre (llibertat de pensament, opinió, ideologia, gènere i religió).
- d) Participar de forma activa en el Pla de treball dissenyat de forma específica per al seu cas concret per part de l'equip de professionals del Centre, compromentent-se amb les indicacions pactades.
- e) Facilitar tota la informació que calgui per valorar les circumstàncies personals, familiars i socials que determinen la necessitat de les prestacions i es responsabilitzaran de la veracitat de les dades aportades.
- f) Informar sobre qualsevol canvi produït en la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pugui portar a la modificació del seu pla de feina, la suspensió o l'extinció de la prestació del Servei.
- g) Acudir a les activitats i cites programades per l'equip professional, tant els adults, com els i les menors. Són d'assistència obligatòria.
- h) Comunicar la presa de medicació. Si es valora, es guardarà aquesta medicació per part del centre per supervisar el compliment del tractament.
- i) No disposar ni consumir begudes alcohòliques ni cap altre tipus d'addicció al Centre o fora d'aquest durant el temps que duri l'estada al centre.
- j) Fumar únicament en els espais habilitats a tal efecte.
- k) No entrar menjar de fora al centre.
- l) Responsabilitzar-se dels menors a càrrec seu. No es permet deixar sols els menors al Centre.
- m) Tenir cura dels objectes comuns responent, en cas contrari, pels danys causats de manera intencionada.
- n) Responsabilitzar-se de la neteja i ordre del seu estudi, de la roba pròpia i de la dels i les menors al seu càrrec, si escau, així com de la roba de llit i lavabo, col·laborant en la realització de les tasques de neteja del centre.
- o) Comprometre's en la recerca activa d'ocupació i d'habitatge.
- p) En cas de tenir ingressos és obligatori fer un pla d'estalvi.
- q) No gravar veus ni imatges a les dependències del servei.

13. Participació de les persones usuàries en el preu del servei

13.1. Les persones usuàries del servei objecte d'aquest concert no participaran en el finançament del preu de les places .

13.2. les persones usuàries del servei no han d'abonar en cap cas ni per cap concepte una fiança a l'entitat concertada o a l'Ajuntament de Palma.

14. Obligacions de l'entitat concertada

14.1. De caràcter general



- a) El concert social obliga a l'entitat concertada a prestar els serveis del concert a la persona usuària .
- b) L'entitat s'obliga a 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 la normativa de desplegament així com en la normativa específica relativa a la concertació de serveis socials.
- c) L'entitat concertada s'obliga a tenir en funcionament el nombre total de places objecte del concert i mantenir-ne l'autorització, durant el període de vigència d'aquest.
- d) L'entitat concertada s'obliga a atendre les persones usuàries que tinguin assignada una plaça per part de l'Ajuntament de Palma.
- e) L'entitat concertada ha de fer constar en la documentació i en la publicitat, juntament amb la seva denominació, la condició d'entitat concertada de l'Ajuntament de Palma.
- f) L'entitat concertada ha de facilitar a l'Ajuntament de Palma la relació de persones usuàries que hagin ocupat la plaça diàriament així com les comunicacions d'altres i baixes de les persones usuàries. Es facilitarà un resum setmanal i mensual.
- g) Les entitats concertades han de comunicar a l'Ajuntament de Palma qualsevol incidència que suposi una modificació o alteració al plec de condicions tècniques pactat amb l'Ajuntament.
- h) L'entitat concertada no ha de percebre cap quantitat que , directament o indirectament suposi una contrapartida econòmica pels serveis objecte del concert.
- i) Fer-se càrrec exclusivament del personal laboral adscrit al servei concertat, de les seves retribucions i de les obligacions en matèria de seguretat social, el qual, en extingir-se el concert, no es pot consolidar, en cap cas, com a personal de l'Ajuntament de Palma.
- j) indemnitzar els afectats pels danys i perjudicis que es causin, per si mateixa o per tercers, com a conseqüència de l'execució del concert social.

14.2. Accessibilitat universal i disseny per a totes les persones

L'immoble en el qual es presti el servei ha de complir les especificacions tècniques de disseny universal per a totes les persones establertes en el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, així com el Reial decret 1494/2007, de 12 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament sobre les condicions bàsiques per a l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i mitjans de comunicació social, així com les estipulacions fixades a la Llei 8/2017, de 3 d'agost, d'accessibilitat universal de les Illes Balears.

14.3.Drets laborals i qualitat en l'ocupació

- a) L'entitat ha de complir al llarg de tota l'execució del concert totes les disposicions legals, reglamentàries i convencionals en vigor en matèria laboral, de Seguretat Social, i de seguretat i salut en el treball que siguin aplicables a les persones treballadores vinculades a l'execució del contracte.
- b) En el concert, l'entitat ha d'assumir durant tota la prestació l'obligació d'aplicar a la plantilla que executarà el contracte les condicions laborals establertes pel darrer conveni



col·lectiu sectorial i territorial vigent en el qual s'enquadra i desenvolupa el servei, sense perjudici de millores sobre el que s'hi disposa.

c) Comptar durant l'execució del concert amb personal necessari, el qual ha de complir els requisits de titulació o capacitació professional, que permeti prestar adientment el servei. El personal esmentat dependrà exclusivament de l'entitat prestadora del servei, la qual té tots els drets i deures inherents a la qualitat de patró i ha de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social i de prevenció de riscos laborals. A la vegada, ha de respectar totes les normes i condicions establertes mitjançant negociació col·lectiva que siguin d'aplicació al personal que presta el servei.

d) L'entitat ha de mantenir la plantilla adscrita a la prestació al llarg de tota l'execució del concert. A aquest efecte els licitadors han de manifestar mitjançant declaració jurada el nombre de persones treballadores que ocuparan per a l'execució del concert i la seva jornada laboral expressada en hores de feina a l'any.

e) Els sol·licitants han de garantir que l'oferta econòmica ha de ser adequada per fer front al cost derivat de l'aplicació del conveni sectorial que correspongui, sense que en cap cas els preus/hora dels salaris recollits puguin ser inferiors als preus/hora del conveni més els costos de Seguretat Social.

f) El personal que aporti l'entitat concertada no tindrà vinculació jurídica amb l'Ajuntament de Palma. Aquest personal dependrà única i exclusivament de l'entitat concertada, la qual assumirà la condició d'empresari amb tots els drets i deures respecte a aquest personal, sense que en cap cas, resulti responsable l'administració de les obligacions de l'entitat concertada i els seus treballadors, encara que els acomiadaments i mesures que adopti siguin com a conseqüència directa o indirecta de l'incompliment, rescissió o interpretació del concert.

14.4. Discapacitat

Les empreses/entitats que comptin amb 50 persones treballadores o més en el total de la seva plantilla han d'acreditar que està formada almenys per un 2% de persones amb discapacitat igual o superior al 33%. Complementàriament o subsidiària es pot acreditar complint les mesures alternatives previstes en la legislació vigent.

14.5. Igualtat entre dones i homes

Les entitats sol·licitants amb més 250 treballadors/res han d'acreditar el disseny i l'aplicació efectiva del Pla d'igualtat previst a la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.

L'empresa ha d'establir mesures que garanteixin la igualtat en l'accés a l'ocupació, la retribució, la promoció, la formació i la permanència, així com la prevenció de l'assetjament sexual a la feina, i mesures que afavoreixin la conciliació de la vida familiar i laboral de les persones treballadores adscrites a l'execució del contracte, d'acord amb la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.



A tota la documentació, publicitat, imatge o material que es generi amb motiu de l'execució del concert, l'entitat ha d'usar un llenguatge no sexista, evitar qualsevol imatge discriminatòria de les dones o estereotips sexistes i fomentar una imatge amb valors d'igualtat, presència equilibrada, diversitat, coresponsabilitat i pluralitat de rols i identitats de gènere.

14.6. Inserció laboral de persones amb dificultats d'accés al mercat laboral

- L'empresa adjudicatària ha d'adscriure i contractar per a l'execució del concert almenys un 10% de persones amb dificultats d'accés al mercat laboral.
- Complementàriament o subsidiària l'adjudicatari pot acreditar-ne el compliment mitjançant el compromís de subcontractació amb una empresa d'inserció, un centre especial d'ocupació o una entitat la finalitat de la qual sigui la promoció de l'ocupació protegida, per idèntic percentatge respecte del preu d'adjudicació del contracte.
- Si hi ha el deure de subrogar el personal o altres circumstàncies que en iniciar-se l'execució del contracte impedeixen complir el percentatge assenyalat, l'empresa ha de comprometre's a contractar aquest perfil de persones en totes les noves contractacions, baixes i substitucions que necessiti o es produeixin fins a aconseguir aquest percentatge.
- S'entén per persones amb dificultats d'accés al mercat laboral les següents:
 1. Persones amb els perfils assenyalats a la Llei 44/2007, de 13 de desembre, per a la regulació d'empreses d'inserció.
 2. Persones inscrites als programes d'inserció laboral de l'Ajuntament de Palma, o uns altres semblants.
 3. Persones amb dificultats d'accés al mercat laboral, d'acord amb el Reial decret legislatiu 3/2015, de 23 d'octubre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'ocupació i l'Estratègia espanyola d'activació per a l'ocupació.

14.7. Criteris lingüístics

- L'entitat que executa el servei concertat ha d'entregar tota la documentació tècnica requerida per al seu compliment i els treballs que siguin objecte d'aquest almenys en llengua catalana.
- Així mateix l'entitat i, si escau, les empreses subcontractistes han utilitzar el català als rètols, les publicacions, els avisos i d'altres comunicacions de caràcter general que es derivin de l'execució de les prestacions objecte del contracte. Si l'Ajuntament ho considera oportú, aplicant les previsions del Reglament municipal de normalització lingüística, s'hi ha d'afegir el castellà o altres llengües. A aquest efecte ha d'enviar els textos que s'hagin d'utilitzar perquè la direcció tècnica del



servei els doni la seva conformitat quant al seu contingut i a l'ús d'una o diverses llengües.

- En la prestació de serveis, la execució d'obres o la posada a disposició de subministraments, l'entitat ha d'utilitzar almenys el català en les actuacions i la documentació dirigides a terceres persones, la retolació, les comunicacions per megafonia, les instruccions i manuals d'ús, l'etiquetatge i l'embalatge dels productes o serveis que produeixen o ofereixen, i les comunicacions i les notificacions dirigides a persones físiques o jurídiques residents a l'àmbit lingüístic català, incloent les factures i altres documents de tràfic, segons les determinacions del plec de prescripcions tècniques particulars.
- L'entitat executora del concert assumeix l'obligació que el personal que s'hagi de relacionar-se amb el públic tingui un coneixement suficient de català per a dur a terme en aquesta llengua les tasques d'atenció, informació i comunicació, i garantir així el dret dels usuaris a ser atesos en aquesta llengua.
- En tot cas, l'empresa/entitat i, si escau, les empreses subcontractistes queden subjectes en l'execució del contracte a les obligacions derivades de la Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears, modificada per la Llei 9/2012, de 19 de juliol, de modificació de la Llei 3/2007, de 27 de març, de la funció pública de la comunitat autònoma de les Illes Balears í per la Llei 1/2016, de 3 de febrer , de modificació de la Llei 3/1986, de 29 d'abril, de normalització lingüística a les Illes Balears, i del Reglament de normalització lingüística de l'Ajuntament de Palma, aprovat pel Ple del 24 de setembre de 1987 i modificat per acord plenari de 28 de juny de 1990.

14.8. Prevenció de riscos laborals

Les empreses interessades hauran de complir els següents requisits:

1.1. Servei de prevenció i avaluacions de riscos.

Acreditar disposar de servei de prevenció de riscos laborals (o les altres alternatives que permet la llei de prevenció), i haver realitzat l'avaluació de riscos als seus centres de treball, així com l'avaluació dels riscos dels treballs a realitzar

1.2. Eines, equips, productes i matèries.

Relació del tipus d'eines, equips, productes i matèries que es fan servir a la seva feina, informació dels riscos intrínsecs i acreditació de les homologacions i les fitxes de seguretat corresponents. Eines, equips, productes i matèries seran adequats al treball que s'hagi de realitzar, segurs, i es trobaran en correcte estat d'acord amb la normativa que els hi sigui d'aplicació.

1.3. Formació del personal.

Relació nominal del personal i acreditació de la formació del seu personal en la utilització

29

Àrea de Cultura i Benestar Social – Benestar Social Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (edifici Avingudes) 07002 Palma.

Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



de les eines, equips, productes i matèries esmentades al paràgraf anterior. També s'haurà d'acreditar la formació en prevenció de riscos laborals dels seus treballadors i en la utilització dels equips de protecció col·lectiva i individual.

1.4. Precaucions, mesures de prevenció i equips de protecció individual.

Informar de les precaucions, mesures de prevenció i equips de protecció individual que s'hagin d'adoptar per a la utilització de les eines, equips, productes i matèries primeres. L'empresa contractista haurà de subministrar als seus treballadors els equips de protecció individual i garantir i vetlar pel seu correcte manteniment, eficàcia i bon ús.

1.5. Instruccions, procediments de treball i estudis de seguretat.

Posar en coneixement d'aquest Ajuntament les instruccions i els procediments de treball proporcionats als seus treballadors respecte de les feines que hagin resultat contractades. Si l'empresa du a terme activitats tractades a l'RD 1627/97 sobre obres de construcció haurà de presentar els corresponents estudis de seguretat especificats a l'RD.

1.6. Responsable coordinador de seguretat.

Disposar d'un responsable de la coordinació amb matèria de prevenció amb l'Ajuntament. Si l'empresa du a terme activitats previstes a l'RD 1627/97, sobre obres de construcció, aquest responsable coincidirà amb el coordinador assenyalat a l'esmentat RD.

1.7. Vigilància de la salut- controls de l'estat de salut.

Acreditar cadascun dels treballadors que hagin de fer feina amb l'Ajuntament, la pràctica dels controls de l'estat de salut i la idoneïtat d'aquest per a la tasca que s'hagi de desenvolupar, d'acord amb els articles 22, 25 i 26 de la llei de prevenció.

1.8. Avaluacions i inspeccions de seguretat.

Haurà de comunicar els resultats de les avaluacions i les inspeccions de seguretat realitzades durant el temps de la contracta.

14.9. Protecció de dades

En el supòsit de que l'execució del concert requereixi l'accés a fitxers que continguin dades de caràcter personal, les entitats concertades quedaran obligades al compliment de tot el disposat al 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, la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals i pel Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

De conformitat amb l'establert a la disposició Addicional vigèsim cinquena de la LCSP i en virtut de l'esmentada Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, les dades obtingudes per l'òrgan responsable del concert seran utilitzades exclusivament pel desenvolupament del procediment administratiu i, en el cas de la concertada, per la gestió de les prestacions del concert. Aquest fet inclou l'enviament de tot tipus de comunicacions informatives derivades dels



successius tràmits que puguin derivar-se del procediment de contractació.

Als efectes de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, les entitats concertades, com a encarregades de les dades personals a les que pugui tenir accés en l'execució del concert, únicament tractaran les mateixes de conformitat amb les instruccions de l'Ajuntament de Palma, sense poder aplicar-les, utilitzar-les o comunicar-les per altres finalitats diferents.

Una vegada complerta la prestació del concert, les dades de caràcter personal comunicades a les concertades hauran de ser destruïdes o retornades a l'Ajuntament de Palma, concretament els documents i suports que els contenguin i que siguin objecte del tractament.

L'Ajuntament de Palma i la concertada signaran un contracte en matèria de protecció de dades, amb la finalitat d'assegurar el compliment de les obligacions en matèria de tractament de dades, derivades de l'execució d'aquest concert, i de conformitat amb l'article 28 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 de abril de 2016, general de protecció de dades (RGPD).

15. Sistema de registre i memòria

El servei comptarà amb una base de dades , que ha de mantenir actualitzada, com a mínim amb la següent informació:

- Dades personals dels membres de la unitat familiar
- Data d'alta i baixa del centre
- Dades relatives a les actuacions desenvolupades
- Dades relatives a l'evolució periòdica comparatives entre els diferents anys.

La base de dades ha de respectar la normativa vigent, de protecció de dades de caràcter personal.

Aquesta base de dades s'ha de complementar amb un programa de gestió econòmica per tal de poder realitzar les liquidacions mensual pertinents.

Mensualment s'ha d'aportar un registre d'altres i baixes i places ocupades al funcionari encarregat del seguiment i control. Per altra part s'ha d'entregar un memòria semestral (com a màxim el 31 juliol i el 31 de gener).

16. Facturació del servei

16.1. L'entitat interessada haurà de presentar durant els deu primers dies del mes següent a la prestació del servei, una factura en la qual s'ha de fer constar l'import de la liquidació corresponent a les places ocupades i reservades. A aquesta factura s'ha d'adjuntar, degudament signat pel representant de l'entitat concertada, una relació detallada de les persones usuàries, d'acord amb el model facilitat per l'Ajuntament de Palma.



La justificació haurà d'incloure els conceptes següents: DNI/NIE, nom de la persona usuària, data d'ingrés, data de baixa (si escau), import total de les estades de reserva, i import total de la mensualitat.

16.2. 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.

16.3. La percepció indeguda de quantitats per part de l'entitat concertada suposa l'obligació de reintegrament d'aquestes quantitats amb l'audiència prèvia de l'entitat interessada, i amb la tramitació del procediment que correspongui.

16.4. Sense perjudici del que es disposa en els apartats anteriors, els serveis concertats queden subjectes al control tècnic i financer, per la qual cosa, es podrà requerir a l'entitat interessada qualsevol document necessari per comprovar la realitat de la prestació del servei d'acord amb el contingut d'aquests plecs, el projecte presentat i la convocatòria.

17. Titularitat i difusió del servei

17.1. La representació externa, als efectes de la relació amb entitats, institucions, mitjans de comunicació, etc., correspon a l'Àrea de Cultura i Benestar Social de l'Ajuntament de Palma.

17.2. Tota la informació del Servei és propietat municipal i no podrà emprar-se sense l'autorització expressa de l'Ajuntament.

17.3. El logotip que s'empra per a la identificació i difusió del Servei serà sempre en primer terme el municipal, amb l'aprovació del Gabinet d'imatge de l'Ajuntament i el responsable del contracte. També hi podrà figurar a una escala inferior el logotip de l'empresa que gestiona el Servei. Hauran de comptar amb el logotip municipal els documents que elabori el Servei (cartes, comunicacions, memòries, etc.), el vestuari i les targetes identificatives del personal, i qualsevol altre suport visible per al públic o pels beneficiaris del Servei.

17.4. El local emprat haurà de comptar amb un distintiu clar del Servei i la seva dependència municipal, tant a l'accés exterior com interior, de mides no inferiors a 80x40 cms.

17.5. Les línies telefòniques a disposició de les persones ateses pels contactes amb l'empresa seran d'ús exclusiu d'aquest Servei, identificant-se a totes les cridades com a "Servei d'Acolliment Municipal curta estada".

17.6. L'entitat concertada participarà en espais de divulgació del Servei a requeriment municipal. A tota la divulgació constarà que es tracta d'un servei de l'Àrea de Cultura i Benestar Social de l'Ajuntament de Palma.

18. Assegurança



L'empresa ha de disposar d'una assegurança que doni també cobertura a la responsabilitat civil.

19. Coordinació, control i supervisió del servei

L'entitat concertada designarà una persona responsable del servei la qual ha de coordinar i supervisar la prestació.

De manera periòdica es convocaran reunions de seguiment entre la persona responsable de l'entitat concertada i el personal tècnic de l'Ajuntament de Palma a efectes de valorar el compliment dels objectius fixats en relació amb la prestació del servei.

Es mantindran reunions de coordinació per traspàs d'informació, seguiment del pla de feina de cada família i informacions diverses.

20. Incompliments i penalties

20.1. Les entitats concertades respondran de la bona execució del servei objecte del concert. Els incompliments de les entitats concertades que afectin a la prestació del servei es qualificaran com a greus i lleus. Aquesta qualificació correspon a l'Ajuntament de Palma, prèvia audiència de l'entitat concertada.

20.2. Les entitats concertades queden exemptes de responsabilitat en els casos en què no hagi estat possible prestar el servei per causes de força major que es puguin justificar.

20.3. S'estableixen tres tipus d'infraccions o faltes catalogades com a lleus, greus i molt greus.

Tindran la consideració de **faltes lleus**:

- El retard, la negligència o el descuit en el compliment de les obligacions.
- Lleugera incorrecció amb les persones ateses.
- Manca de puntualitat o incompliment dels seus deures per descuit o negligència.

Seràn considerades **faltes greus**:

- La reiteració de dues faltes lleus dins el període dos mesos.
- Abandó del servei, faltes repetides de puntualitat, negligència o descuits continuats
- Tracte vexatori a les persones ateses, excepte es consideri molt greu
- La manca de comunicació a la inspecció municipal de situacions anòmales, desperfectes o incidents greus.
- No respectar la confidencialitat de les dades.

Es consideraran faltes **molt greus**:

- La reiteració de dues faltes greus en el període d'un mes.
- La reiteració de dues faltes greus en un mateix usuari en el període d'una setmana.
- Tracte vexatori greu
- Qualsevol conducta constitutiva de delictes



-Qualsevol incompliment del concert que es consideri molt greu per les seves característiques o conseqüències.

La comissió de tres o més incompliments lleus durant la vigència del concert suposa una penalització del 2% del preu del concert.

La comissió de tres o més incompliments greus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar al 10% del preu del concert.

La comissió de tres o més incompliments molt greus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar al 20% del preu del concert.

Cada vegada que es verifiqui la concurrència d'algun incompliment es notificarà a l'entitat interessada, amb la indicació de la qualificació i amb l'atorgament d'un termini previ de 10 dies hàbils d'audiència.

En el supòsit que es verifiqui una acumulació d'incompliments susceptible de ser penalitzada, la notificació a l'entitat concertada inclourà de manera expressa la penalització que pertoqui, la qual es farà efectiva mitjançant un descompte de la liquidació mensual que es presenta a l'Ajuntament.

