



SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/8/2024 12:08

Plec tècnic per a la concertació de places del Servei d'Acolliment Familiar de Curta Estada 2024-2028

1.- Objecte

1.1. És objecte del present concert la incorporació a la xarxa d'acolliment municipal de places d'acolliment residencial temporal i de tractament social de famílies amb situació de vulnerabilitat social.

1.2. Aquest concert es regularà de conformitat amb la normativa relativa a la concertació social de serveis d'interès social, amb l'acord resolució de Junta de Govern mitjançant el qual s'aprovi la convocatòria del concert de places del servei d'acolliment de curta estada per a famílies en situació de vulnerabilitat social amb entitats privades sense ànim de lucre que tinguin autoritzat aquest servei i amb les prescripcions tècniques previstes en aquest plec.

2.- Definició i objectius del servei

2.1. Definició

La cartera municipal de serveis socials 2022-25, aprovada per Acord de Junta de Govern Local en la sessió de 28 de setembre de 2022 (BOIB núm. 131, de 8 octubre 2022), estableix a l'epígraf 2.3.6 la prestació del servei d'acolliment familiar de curta estada en els següents termes:

“2.3.6 Servei d'acolliment familiar de curta estada

Descripció

La finalitat d'aquest servei és l'acolliment temporal (màxim 6 mesos) de famílies amb infants empadronades a Palma amb un mínim de 2 mesos que per raons socials i/o econòmiques ha perdut el seu habitatge habitual.

Funció

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.

Perfils

Les persones destinatàries d'aquest servei seran aquelles famílies derivades pel Servei d'Acolliment Municipal.

Perfil de les persones susceptibles d'accedir al servei:

- 1.- Famílies monoparentals o biparentals, amb menors a càrrec, en situació de dificultat social puntual, per manca de recursos econòmics, laborals i suport familiar, però que mantenen factors de protecció social.*
- 2.- 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.*

Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat d'Oportunitats – Serveis Socials

**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat**

1



SIGNAT PER

JAUME PAYERAS VIVES
DIRECTOR TÈCNIC DE SERVEIS SOCIALS
20/8/2024 12:59





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/8/2024 12:08

Atencions que ofereix

1. Programa d'acollida i allotjament
2. Programa d'atenció social
3. Programa d'atenció psicològica.
4. Programa de suport escolar i de lleure

Canal d'accés

L'accés de les persones al Centre en cap cas es realitzarà de forma directa. Per poder ser acollits al centre, les persones hauran de venir derivades, les persones hauran de venir derivades dels serveis socials municipals.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local

Equipaments/professionals: quan aquest servei es presti en un establiment, hi ha d'haver el personal adequat i suficient per elaborar els àpats i netejar el local, i una persona responsable de la gestió.

Ràtios i perfils professionals: els que s'estableixin en els decrets insulars per a l'acreditació d'aquesta tipologia de centres.

Estàndards de qualitat: Els que es defineixin al decret 48/2011 i a la Llei 4/2009 de serveis socials

Garantia de la prestació: prestació garantida.”

2.2. Objectius de servei:

- 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 específics del servei

3.1. El perfil específic 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.

Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials
Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

2



SIGNAT PER

JAUME PAYERAS VIVES
DIRECTOR TÈCNIC DE SERVEIS SOCIALS
20/8/2024 12:59





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/8/2024 12:08



SIGNAT PER

JAUME PAYERAS VIVES
DIRECTOR TÈCNIC DE SERVEIS SOCIALS
20/8/2024 12:59

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.- Drets i deures de les persones usuàries

4.1. Les persones usuàries tenen els drets següents:

- a. A la no discriminació en el tractament per raó d'origen, raça, sexe, religió o qüestió o circumstància de caire personal o social.
- b. A la informació i a la participació d'acord amb allò que estableix el reglament.
- c. A la confidencialitat en la recollida i el tractament de seves dades, d'acord amb la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i de garantia dels drets digitals i del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016 relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, fent especial menció al dret a la no divulgació de les dades personals que figurin en els seus expedients o historials.
- d. A l'allotjament, emprant i gaudint de les dependències de la casa d'acord amb les normes organitzatives i de convivència del centre.
- e. A la manutenció, rebent una alimentació sana i equilibrada, que tingui en compte necessitats nutricionals i que respecti, en la mesura de lo possible, els costums alimentaris.
- f. A l'assistència integral, fonamentalment al suport psicològic, social, laboral i educatiu que necessiti.
- g. A ser orientat cap a altres recursos alternatius que poguessin ser necessaris.
- h. A l'accés a la informació continguda a l'expedient personal.
- i. A causar baixa voluntària.
- j. A comptar amb un programa d'activitats planificades al centre.
- k. A qualsevol altre dret reconegut en la normativa vigent i que els sigui d'aplicació.

**Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials**
Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

3





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/8/2024 12:08

4.2. Les persones usuàries facilitaran la prestació del servei, i hauran de complir especialment amb les següents obligacions:

- a. Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en aquest Reglament.
- b. Facilitar tota la informació que sigui necessària per valorar les circumstàncies personals, familiars i socials que determinin la necessitat de les prestacions. Es responsabilitzaran de la veracitat de les dades aportades.
- c. Informar sobre qualsevol canvi que es produeixi quant a la seva situació personal, familiar, social i econòmica, que pogués donar lloc a la modificació, suspensió o extinció de la prestació del servei.
- d. Participar de manera activa en el pla d'intervenció establert juntament amb el personal qualificat del servei.
- e. Adoptar una correcta i col·laboradora actitud en el desenvolupament de la prestació i de la convivència, així com respectar-ne el bon ús i col·laborar en el manteniment de les instal·lacions i mitjans del centre.
- f. No lliurar regals, almoines o realitzar donacions al personal del centre.
- g. Complir el reglament de règim intern.
- h. No facilitar l'entrada al centre persones que no hi resideixin.
- i. Assistir a les activitats que formen part del projecte d'intervenció del centre i que son d'assistència obligatòria.
- j. Comunicar la presa de medicació.
- k. No consumir ni tenir begudes alcohòliques ni cap altre tipus de substància tòxica.
- l. Fumar únicament en espais habitats a tal efecte.
- m. Responsabilitzar-se dels menors a càrrec.
- n. Cuidar els objectes comuns.
- o. Responsabilitzar-se de la neteja i l'ordre del seu estudi.
- p. Comprometre-se a la recerca activa de feina.
- q. Es preveurà una pla d'estalvi que faciliti la sortida del centre.

4.3. L'incompliment provat de les obligacions esmentades per part de les persones usuàries i, si n'és el cas, per part de les persones que les representin legalment, podrà comportar la suspensió temporal de la prestació o extinció d'aquesta d'acord amb allò que preveuen el reglaments municipals de règim intern del servei d'acolliment, de prestacions econòmiques d'urgència social i el de serveis comunitaris bàsics.

5.- Nombre de places concertades

El nombre de places concertades d'acolliment familiar serà el que s'estableixi a la convocatòria pública corresponent de l'acció concertada.

6.- Personal tècnic necessari per a la prestació del servei d'acolliment familiar

- 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.

Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials
Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

4





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/8/2024 12:08

- 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.

7.- Condicions mínimes exigibles per la prestació del servei

7.1. Horaris

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

7.2. Serveis essencials per a totes les places concertades

1. Un espai amb equipaments adequats, degudament autoritzat i acreditat per la correcta prestació de servei.
2. Provisió dels productes d'higiene familiar (gel, xampú, compreses, bolquers, pasta de dents, raspalls de dents, raspall de cabells, estris d'afaitar, ...).
3. Provisió de la manutenció adequada de les unitats familiars ateses (inclou berenars al matí i horabaixa, dinar i sopar i la seva gestió operativa).
4. Provisió de roba blanca de llit i tovalloles.
5. Bugaderia i cobertura dels productes per a la neteja de la roba.
6. Un espai de consigna per a que les famílies puguin emmagatzemar les seves pertinències.
7. Neteja i manteniment de l'edifici (instal·lacions en general, espais comuns, zones ajardinades i exteriors, habitacions, etc)
8. Control i supervisió dels accessos (entrades i sortides) al servei per garantir la seguretat de les persones ateses.
9. Activitats de lleure i tallers educatius pels infants, joves i adults.

7.2.1. 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:
*Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials*
Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

5



SIGNAT PER

JAUME PAYERAS VIVES
DIRECTOR TÈCNIC DE SERVEIS SOCIALS
20/8/2024 12:59





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/8/2024 12:08

-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

**Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials**
Av. Gabriel Alomar,18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

6



SIGNAT PER

JAUME PAYERAS VIVES
DIRECTOR TÈCNIC DE SERVEIS SOCIALS
20/8/2024 12:59





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/8/2024 12:08

dels productes en tot moment. L'emmagatzematge de les matèries primes i la seva conservació s'efectuarà complint la normativa vigent.

S'haurà de presentar una memòria mensual 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, conservació i trasllat 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 1021/2022, de 13 de desembre, pel qual es regulen determinats requisits en matèria d'higiene de la producció i comercialització de productes alimentaris.

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'entitat adjudicatària. Aquest entregará trimestralment a l'Ajuntament de Palma còpia autenticada de cadascun dels informes.

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.

7.2.2. Condicions específiques 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 o més membres (un mínim de quatre habitacions). Una habitació adaptada d'acord amb la normativa vigent assegurant el 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:

**Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials**
Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

7



SIGNAT PER

JAUME PAYERAS VIVES
DIRECTOR TÈCNIC DE SERVEIS SOCIALS
20/8/2024 12:59





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/8/2024 12:08

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. Banys d'ús 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



SIGNAT PER

JAUME PAYERAS VIVES
DIRECTOR TÈCNIC DE SERVEIS SOCIALS
20/8/2024 12:59

7.3. Actuacions tècniques bàsiques per la correcte prestació del servei

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.

A) METODOLOGIA OPERATIVA

A1. Allotjament i convivència

A1.1. 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.

Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials
Av. Gabriel Alomar,18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

8





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/8/2024 12:08

- 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.

A1.2. Atenció d'emergència i/o 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.

**Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials**
Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat



SIGNAT PER

JAUME PAYERAS VIVES
DIRECTOR TÈCNIC DE SERVEIS SOCIALS
20/8/2024 12:59





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/8/2024 12:08

Un cop realitzat l'acolliment d'urgència es remetrà un e-mail a l'equip d'acolliment i valoració municipal amb una valoració i proposta tècnica sobre la situació de la persona i/o família i la previsió de la estada.

A2. Atenció social

Dirigida 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.

A.3. Atenció psicològica.

Es valorarà cada persona adulta acollida i als infants (membres d'una unitat familiar), establint un pla d'intervenció que confluirà 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...)

A.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, aquest 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.

**Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials**
Av. Gabriel Alomar,18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

10



SIGNAT PER

JAUME PAYERAS VIVES
DIRECTOR TÈCNIC DE SERVEIS SOCIALS
20/8/2024 12:59





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/8/2024 12:08

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.

Es procurarà que les activitats amb les famílies es facin dintre del territori més proper al centre amb una participació activa i de treball en xarxa.

A.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

8.- Prestacions de serveis a través de mitjans externs a l'entitat

Únicament es podran gestionar amb mitjans externs a l'entitat concertada els serveis de manteniment, conservació i neteja de les instal·lacions i edifici, bugaderia, alimentació i manutenció, seguretat, control accessos i vigilància.

9.- Ubicació

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

10.- Participació de les persones usuàries en el preu del servei

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

10.2. 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.

11.- Obligacions de l'entitat concertada

11.1. 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 i acreditació, 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.

Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials
Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

11





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENEFICIS SOCIALS III
20/8/2024 12:08



SIGNAT PER

JAUME PAYERAS VIVES
DIRECTOR TÈCNIC DE SERVEIS SOCIALS
20/8/2024 12:59

- 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) L'entitat concertada ha 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 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) Fer-se càrrec dels costos dels serveis essencials i/o els prestats també a través de mitjans externs prevists als punts 7.2.- 8., respectivament d'aquest Plec.
- 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.

11.2. 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.

11.3. 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.

**Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials**
Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

12





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/8/2024 12:08

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.

11.4. Contractació persones amb 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.

11.5. 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.

11.6. Contractació 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.

**Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials**
Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

13



SIGNAT PER

JAUME PAYERAS VIVES
DIRECTOR TÈCNIC DE SERVEIS SOCIALS
20/8/2024 12:59





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/08/2024 12:08

- 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.



SIGNAT PER

JAUME PAYERAS VIVES
DIRECTOR TÈCNIC DE SERVEIS SOCIALS
20/08/2024 12:59

11.7. Prevenció de riscos laborals

Les empreses interessades hauran de complir els següents requisits:

a) 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

b) 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.

c) Formació del personal.

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

d) 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.

**Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials**

**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat**

14





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/8/2024 12:08

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.

e) 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.

f) 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.

g) 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.

h) 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.

11.8. 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.

**Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials**
Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

15



SIGNAT PER

JAUME PAYERAS VIVES
DIRECTOR TÈCNIC DE SERVEIS SOCIALS
20/8/2024 12:59





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/8/2024 12:08

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).

12.- 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).

12.1. Utilització sistema registre municipal "NOU".

El personal tècnic utilitzarà el sistema de registre municipal "NOU" pel registre tècnic de les actuacions realitzades i les possibles prestacions econòmiques a sol·licitar d'acord amb les indicacions que la funcionària de l'Àrea de Serveis socials referent de l'acord de concertació proposi.

13.- Preus de les places concertades

Els preus de les places s'establirà a la convocatòria de l'acció concertada corresponent.

14.- Classificació de les places. Concepte d'estada

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

**Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials**
Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

16



SIGNAT PER

JAUME PAYERAS VIVES
DIRECTOR TÈCNIC DE SERVEIS SOCIALS
20/8/2024 12:59





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/8/2024 12:08

- a) Plaça ocupada: plaça ocupada físicament amb estada completa d'un dia. Li correspon el 100% del preu/plaça.
- b) Plaça disponible: plaça no ocupada físicament sense pernoctació indistintament dels motius. Li correspon el 50% del preu/plaça.
- c) No es comptabilitzaran els nadons de menys de sis mesos.
- d) Es considerarà estada completa d'un dia a aquella persona que aquell dia es quedi a pernoctar.

15.- Cobertura de les places concertades.

15.1. Control d'accés i de la llista d'espera

El control de les places concertades serà sempre a través de l'equip de valoració d'acolliment i inserció social dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma.

15.2. Disposició de les places

Des de la signatura dels documents que formalitzen el concert, els Serveis Socials municipals disposaran de les places que són objecte del concert per assignar-les de manera efectiva d'acord amb les necessitats del Servei i la seva llista d'espera.

15.3. Condicions bàsiques d'accés per la cobertura

- Empadronades amb un mínim d'antiguitat de residència efectiva a Palma de 2 mesos abans de l'entrada efectiva en el servei
- L'entitat concertada es compromet expressament a acceptar les persones usuàries que designi l'Ajuntament de Palma.
- L'estada ordinària màxima serà de quatre mesos prorrogable per dos mesos fins a un màxim de sis. Aquests terminis vendran determinats pel pla de feina i l'evolució de les famílies.

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.

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.

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 disponibles. 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.

**Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials**
Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

17





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/8/2024 12:08

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

16.2. Els serveis concertats queden subjectes al control tècnic i financer de l'ajuntament de Palma, 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.- Forma de Pagament

Els Serveis Socials tramitaran mensualment una vegada revisada i conformada la factura presentada per l'entitat la proposta de pagament en concepte de cost per plaça ocupada i/o disponible. El pagament es farà en el compte corrent indicat per l'entitat concertada.

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.

18.- Revisió i modificació de les condicions tècniques i econòmiques

D'acord amb l'art. 24.- del decret 48/2017 de la CAIB pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concert socials, Serveis Socials podrà revisar les condicions tècniques i els preus objecte de la concertació, d'ofici o a instàncies de titular del servei.

La freqüència de la revisió del Plec de prescripcions tècniques i dels costos econòmics que se'n derivin no pot ser inferior a un any natural des de l'inici de l'acció concertada.

19.- Titularitat i difusió del servei

19.1. La representació externa, als efectes de la relació amb entitats, institucions, mitjans de comunicació, etc., correspon a l'Àrea de Serveis Socials, Educació, Participació Ciutadana, Joventut i Igualtat d'Oportunitats de l'Ajuntament de Palma.

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

19.3. El logotip que s'empri 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.

**Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials**
Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

18



SIGNAT PER

JAUME PAYERAS VIVES
DIRECTOR TÈCNIC DE SERVEIS SOCIALS
20/8/2024 12:59





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/8/2024 12:08

19.4. 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.

19.5. 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".

19.6. 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 Serveis Socials, Educació, Participació Ciutadana, Joventut i Igualtat d'Oportunitats de l'Ajuntament de Palma.

20.- Assegurança

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

21.- Coordinació, control i supervisió del servei

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

L'Àrea designarà una tècnica funcionària referent pel seguiment tècnic operatiu de l'acord de concertació.

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.

22.- Incompliments i penalitats

22.1. 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.

22.2. 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.

22.3. S'estableixen dos tipus d'infraccions o faltes catalogades com lleus i greus

Tindran la consideració de **faltes lleus**:

- El retard, la negligència o el descuit en el compliment de les obligacions.

**Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials**
Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

19



SIGNAT PER

JAUME PAYERAS VIVES
DIRECTOR TÈCNIC DE SERVEIS SOCIALS
20/8/2024 12:59





SIGNAT PER

CATALINA JUAN GARAU
CAP DE SECCIÓ DE BENESTAR SOCIAL III
20/8/2024 12:08

- Lleugera incorrecció amb les persones ateses.
- Manca de puntualitat o incompliment dels seus deures per descuit o negligència .

Serán 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.

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.

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 pertorqui, la qual es farà efectiva mitjançant un descompte de la liquidació mensual que es presenta a l'Ajuntament.

Palma, en la data de la signatura electrònica

La cap de Secció de Serveis Socials

Catalina Juan Garau

Vist-i-plau

El director tècnic de Serveis Socials

Jaume Payeras Vives

**Àrea de Serveis socials, Educació, Participació ciutadana, Joventut i Igualtat
d'Oportunitats – Serveis Socials**
Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

20

