



SIGNAT PER

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

## Pliegos técnicos para la concertación de plazas del Servicio de Acogida Familiar de Corta Estancia 2024-2028

### 1.- Objeto

**1.1.** Es objeto del presente concierto la incorporación en la red de acogida municipal de plazas de acogida residencial temporal y de tratamiento social de familias en situación de vulnerabilidad social.

**1.2.** Este concierto se regulará de conformidad con la normativa relativa a la concertación social de servicios de interés social, con el acuerdo resolución de Junta de Gobierno mediante el que se apruebe la convocatoria del concierto de plazas del servicio de acogida de corta estancia para familias en situación de vulnerabilidad social con entidades privadas sin ánimo de lucro que tengan autorizado este servicio y con las prescripciones técnicas previstas en el presente pliego.

### 2.- Definición y objetivos del servicio

#### 2.1. Definición

La cartera municipal de servicios sociales 2022-25, aprobada por Acuerdo de Junta de Gobierno Local en la sesión de 28 de septiembre de 2022 (BOIB n.º 131, de 8 octubre 2022), establece en el epígrafe 2.3.6 la prestación del servicio de acogida familiar de corta estancia en los siguientes términos:

#### ***“2.3.6 Servicio de acogida familiar de corta estancia***

##### ***Descripción***

*La finalidad de este servicio es la acogida temporal (máximo 6 meses) de familias con niños empadronadas en Palma con un mínimo de 2 meses que por razones sociales y/o económicas, ha perdido su vivienda habitual.*

##### ***Función***

*Ofrecer acogida temporal y realizar acciones dirigidas a la integración y promoción socio-laboral a familias con menores que viven en Palma, y que necesitan una acogida temporal que supla su hogar, por situaciones de riesgo de exclusión social o de emergencia social.*

##### ***Perfiles***

*Las personas destinatarias de este servicio serán aquellas familias derivadas por el Servicio de Acogida Municipal.*

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**  
**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**  
**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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  
20/08/2024 12:08

*Perfil de las personas susceptibles de acceder al servicio:*

- 1.-Familias monoparentales o biparentales, con menores a cargo, en situación de dificultad social puntual, por carencia de recursos económicos, laborales y apoyo familiar, pero que mantienen factores de protección social.*
- 2.-Familias monoparentales o biparentales con menores a cargo, que pierden su hogar por incendios, derribos y otras situaciones de emergencia social que requieren un alojamiento de urgencia de carácter temporal.*

**Atenciones que ofrece**

- 1. Programa de acogida y alojamiento*
- 2. Programa de atención social*
- 3. Programa de atención psicológica.*
- 4. Programa de apoyo escolar y de ocio*

**Canal de acceso**

*El acceso de las personas en el Centro en ningún caso se realizará de forma directa. Para poder ser acogidos en el centro, las personas tendrán que venir derivadas, las personas tendrán que venir derivadas de los servicios sociales municipales.*

**Tipo de servicio:** *servicio social comunitario básico*

**Entidad proveedora:** *administración local*

**Equipamientos/ profesionales:** *cuando este servicio se preste en un establecimiento, tiene que haber el personal adecuado y suficiente para elaborar las comidas y limpiar el local, y una persona responsable de la gestión.*

**Ratios y perfiles profesionales:** *los que se establezcan en los decretos insulares para la acreditación de esta tipología de centros.*

**Estándares de calidad:** *Los que se definan en el decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de servicios sociales.*

**Garantía de la prestación:** *prestación garantizada.”*

**2.2. Objetivos de servicio:**

- Dar una cobertura básica: hospedaje, alimentación e higiene
- Recuperación y mantenimiento de los hábitos de convivencia
- Dotarlos de conocimientos y habilidades cotidianas
- Apoyo educativo a los niños y adolescentes
- Apoyo en los espacios de ocio e integración comunitaria

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**

**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**

**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://www.palma.cat)**



SIGNAT PER

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





SIGNAT PER

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

- Coordinación con el equipo de valoración, acogida e inserción social municipal para valorar la evolución de los casos y preparar la salida del centro.
- Desarrollar actitudes y motivaciones que contribuyen a una mejora de la calidad de su situación.

### 3.- Destinatarios específicos del servicio

3.1. El perfil específico de las unidades familiares susceptibles de ser atendidas será el siguiente:

a) Familias monoparentales o biparentales, con menores a cargo, en situación de dificultad social por carencia de recursos económicos, laborales y apoyo familiar, pero que mantienen factores de protección social.

b) Familias monoparentales o biparentales con menores a cargo, que pierden su hogar por incendios, derribos y otras situaciones de emergencia social que requieren un alojamiento de urgencia de carácter temporal.

3.2. No serán perfil de este servicio las unidades familiares en las que alguno de los miembros adultos presenten una o más de las siguientes problemáticas:

- Consumo de alcohol o tóxicos, sin tratamiento.
- Enfermedades de salud mental, sin tratamiento.
- Tengan más de 65 años.
- Se encuentren en una situación de discapacidad física o psíquica que no les permita ser autónomas.
  - Personas que no residen habitualmente en Palma.
  - Personas acogidas en los últimos 12 meses que no han hecho un buen proceso o han sido expulsadas del servicio.

Para estos perfiles, existen otros recursos específicos más adecuados que no son objeto de este concierto.

3.3. Excepcionalmente se podrá acoger a personas que presenten un perfil no previsto en este apartado, previo acuerdo con el responsable municipal.

### 4.- Derechos y deberes de las personas usuarias

4.1. Las personas usuarias tienen los derechos siguientes:

- a. A la no discriminación en el tratamiento por razón de origen, raza, sexo, religión o cuestión o circunstancia de cariz personal o social.
- b. A la información y a la participación de acuerdo con aquello que establece el

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**

**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**

**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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

reglamento.

c. A la confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y de garantía de los derechos digitales y del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, haciendo especial mención al derecho a la no divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales.

d. Al alojamiento, empleando y disfrutando de las dependencias de la casa de acuerdo con las normas organizativas y de convivencia del centro.

e. A la manutención, recibiendo una alimentación sana y equilibrada, que tenga en cuenta necesidades nutricionales y que respete, en la medida de lo posible, las costumbres alimentarias.

f. A la asistencia integral, fundamentalmente al apoyo psicológico, social, laboral y educativo que necesite.

g. A ser orientado hacia otros recursos alternativos que pudieran ser necesarios.

h. Al acceso a la información contenida en el expediente personal.

i. A causar baja voluntaria.

j. A contar con un programa de actividades planificadas en el centro.

k. A cualquier otro derecho reconocido en la normativa vigente y que resulte de aplicación.

**4.2.** Las personas usuarias facilitarán la prestación del servicio, y tendrán que cumplir especialmente con las siguientes obligaciones:

a. Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en este Reglamento.

b. Facilitar toda la información que sea necesaria para valorar las circunstancias personales, familiares y sociales que determinen la necesidad de las prestaciones. Se responsabilizarán de la veracidad de los datos aportados.

c. Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del servicio.

d. Participar de manera activa en el plan de intervención establecido junto con el personal calificado del servicio.

e. Adoptar una correcta y colaboradora actitud en el desarrollo de la prestación y de la convivencia, así como respetar el buen uso y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones y medios del centro.

f. No librar regalos, limosnas o realizar donaciones al personal del centro.

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**

**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**

**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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

- g. Cumplir el reglamento de régimen interno.
- h. No facilitar la entrada en el centro de personas que no residan.
- i. Asistir a las actividades que forman parte del proyecto de intervención del centro y que son de asistencia obligatoria.
- j. Comunicar la toma de medicación.
- k. No consumir ni tener bebidas alcohólicas ni otro tipo de sustancia tóxica.
- l. Fumar únicamente en espacios habitados a tal efecto.
- m. Responsabilizarse de los menores a cargo.
- n. Cuidar los objetos comunes.
- o. Responsabilizarse de la limpieza y el orden de su estudio.
- p. Comprometerse a la búsqueda activa de empleo.
- q. Se preverá un plan de ahorro que facilite la salida del centro.



SIGNAT PER

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

**4.3.** El incumplimiento probado de las obligaciones mencionadas por parte de las personas usuarias y, si es el caso, por parte de las personas que las representen legalmente, podrá comportar la suspensión temporal de la prestación o extinción de esta de acuerdo con aquello que prevén los reglamentos municipales de régimen interno del servicio de acogida, de prestaciones económicas de urgencia social y el de servicios comunitarios básicos.

## 5.- Número de plazas concertadas

El número de plazas concertadas de acogida familiar será el que se establezca a la convocatoria pública correspondiente de la acción concertada.

## 6.- Personal técnico necesario para la prestación del servicio de acogida familiar

- 1 Coordinador/a (A1/A2) grado ámbito social. Complemento de coordinación. Jornada completa de lunes a viernes.
- 1 Trabajador/a Social a jornada completa de lunes a viernes en turnos de mañana y tarde.
- 1 Psicólogo/a a jornada completa de lunes a viernes en turnos de mañana y tarde.
- 2 Educadores sociales a jornada completa distribuidos por turnos de mañana y tarde, con inclusión de sábados y festivos horario por la mañana.
- 5 TIS. a jornada completa distribuidos uno por cada turno de mañana, tarde y noche con inclusión de sábados, domingo y festivos.

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**  
**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**  
**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://www.palma.cat)**





SIGNAT PER

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

## 7.- Condiciones mínimas exigibles por la prestación del servicio

### 7.1. Horarios

El servicio estará abierto las 24 horas y los 365 días del año.

### 7.2. Servicios esenciales para todas las plazas concertadas

1. Un espacio equipado adecuadamente, debidamente autorizado y acreditado por la correcta prestación de servicio.
2. Provisión de los productos de higiene familiar (gel, champú, compresas, pañales, pasta de dientes, cepillos de dientes, cepillo de cabellos, enseres de afeitar,...).
3. Provisión de la manutención adecuada de las unidades familiares atendidas (incluye meriendas en la mañana y en la tarde, comida y cena y su gestión operativa).
4. Provisión de ropa blanca de cama y toallas.
5. Lavandería y cobertura de los productos para la limpieza de la ropa.
6. Un espacio de consigna para que las familias puedan almacenar sus pertinencias.
7. Limpieza y mantenimiento del edificio (instalaciones en general, espacios comunes, zonas ajardinadas y exteriores, habitaciones, etc.)
8. Control y supervisión de los accesos (entradas y salidas) al servicio para garantizar la seguridad de las personas atendidas.
9. Actividades de ocio y talleres educativos para los niños, jóvenes y adultos.

#### 7.2.1. Condiciones específicas de la alimentación.

El objetivo principal es cubrir las necesidades básicas de alimentación, mejorando las condiciones y hábitos alimentarios de las familias acogidas. Mensualmente, el menú será supervisado por un dietista.

• Los menús del servicios constarán de:

- Desayuno: leche, café, té, zumo de fruta y repostería variada.
- Comida: primer plato y segundo plato - que se servirán calientes - pan y postres.
- Merienda tarde: leche, café, té, fruta, repostería o bocadillo.
- Cena: un plato caliente y postres.

Para niños acogidos que asistan en clase se tiene que prever una merienda para llevar a la escuela.

• Los menús se tendrán que ajustar a:

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**  
**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**  
**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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

-Necesidades energéticas de las familias atendidas (tanto infantiles como para personas adultas):

- Necesidades de macronutrientes y micronutrientes
- Necesidades de agua y fibra
- Raciones dietéticas recomendadas

-Equilibrio alimentario.

• Composición de los menús

La alimentación de las familias atendidas tiene que cumplir los siguientes objetivos:

- ser completa y equilibrada.
- tener una presentación atractiva.
- ser variada y adaptada a los menús.
- realizada y condimentada de manera adecuada.
- ajustada a la cocina tradicional y adaptada en la época del año.
- menús especiales para fechas señaladas.
- utilizar productos frescos de proximidad. Km0.

Las características de la dieta basal o normal serán las siguientes:

- reducción de grasas animales, uso de aceite de oliva para cocinar y en crudo.
- tener especial cuidado en la elaboración de la comida para facilitar la digestión (plancha, cocido y vapor).
- reducción de frituras.

• Tipo de dietas.

Se presentarán las siguientes dietas:

1. dieta normal.
2. dieta de régimen (hipocalórica).
3. dieta diabética.
4. dieta para bebés.
6. dieta astringente.
7. dieta sin cerdo.
8. dieta específica.

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**  
**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**  
**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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

Todas las dietas específicas necesitan un informe médico previo.

Todas las materias primas y los productos servidos estarán sujetos a la normativa legal y al código alimentario español.

Los proveedores de materias primas y los productos tienen que estar acreditados y sujetos a la normativa vigente, responsabilizándose la empresa adjudicataria de las posibles alteraciones de los productos en todo momento. El almacenamiento de las materias primas y su conservación se efectuará cumpliendo la normativa vigente.

Se tendrá que presentar una memoria mensual en la que indique la descripción de cada materia prima, su calidad, unidad de medida, marca o marcas, así como aquellos requisitos que establezca el ordenamiento jurídico vigente, en especial el código alimentario español y la normativa complementaria.

Habrá que garantizar un adecuado nivel cualitativo tanto en la selección, conservación y traslado de los alimentos y productos complementarios, como en su manipulación, características organolépticas y temperatura. En cualquier caso, los víveres serán de calidad extra o primera.

Los productos envasados tendrán que cumplir el dispuesto en el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, por el que se aprueba la norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimentarios envasados.

La empresa o su suministrador cumplirá las normas generales destinadas a los operadores de las empresas alimentarias en materia de higiene de los productos, recogidas en el reglamento CE N.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimentarios. También cumplirá las normas específicas aplicables a su actividad, recogidas en el Real Decreto 1021/2022, de 13 de diciembre, por el cual se regulan determinados requisitos en materia de higiene de la producción y comercialización de productos alimentarios.

Se exige el desarrollo, aplicación y mantenimiento de un procedimiento permanente de autocontrol sanitario basado en los principios del APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos) que incluya planes de prerrequisitos de higiene y trazabilidad de puntos de control críticos, que solicita la Concejalía de Sanidad. Asimismo, se exige la realización periódica de controles por parte de una empresa especializada externa, que deberá hacer la entidad adjudicataria. Este entregará trimestralmente al Ayuntamiento de Palma copia autenticada de cada uno de los informes.

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**  
**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**  
**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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

Se tendrá que poner en funcionamiento los mecanismos necesarios para garantizar la calidad del servicio, incorporando los controles de calidad adecuados referidos tanto a los menús, a los procedimientos empleados y al grado de satisfacción de las familias atendidas.

### 7.2.2. Condiciones específicas del equipamiento

Las habitaciones tendrán que tener la posibilidad de uso para unidades familiares de 2 miembros (un mínimo de cuatro habitaciones), de 4 o más miembros (un mínimo de cuatro habitaciones). Una habitación adaptada de acuerdo con la normativa vigente asegurando el baño adaptado.

Todas las habitaciones dispondrán de baño y ducha, armario empotrado y ventilación natural, además del mobiliario y la ropa de hogar adecuado (sábanas, toallas, mantas, etc.).

En cuanto a los servicios comunes deberá contar con:

1. Espacio de lavandería con lavadoras.
2. Un espacio para poder extender la ropa.
3. Un comedor con capacidad adecuada por el volumen de familias acogidas
4. Una cocina que permita, si hace falta, poder elaborar comida por parte de las familias, especialmente los domingos y las noches.
5. Enseres de cocina y vajillas y cubertería.
6. Disponer en la cocina de: armarios, refrigeradores, microondas y dotación suficiente que permita almacenar productos de las familias para su uso personal.
7. Espacios comunes: cuartos de estar con TV, ludoteca y espacio de estudios con conexión a Internet.
8. Calefacción
9. Baños de uso comunitario masculinos y femeninos
10. Baño con bañera para poder bañar bebés.
11. Zonas ajardinadas para poder desarrollar actividades con los niños
12. Acceso WIFI en todos los espacios

### 7.3. Actuaciones técnicas básicas por la correcta prestación del servicio

1. Velar por el cumplimiento de las normas de convivencia y los derechos y deberes de las unidades familiares acogidas.
2. Llevar el control de asistencia diaria de las personas atendidas.
3. Coordinarse con los servicios educativos y de ocio.
4. Elaborar propuestas que tiendan a ofrecer un mejor servicio y adecuado a las necesidades de las unidades familiares acogidas.

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**  
**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**  
**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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

5. Adoptar medidas tendentes a la rehabilitación de las unidades familiares atendidas en los aspectos de salud, relacionales, de habilidades, y de integración social.
6. Adoptar medidas tendentes en busca de vivienda e inserción laboral de las personas adultas de las unidades familiares atendidas.
7. Plan de trabajo y seguimiento del mismo.

#### A) METODOLOGÍA OPERATIVA

##### **A1. Alojamiento y convivencia**

**A1.1.** Los casos derivados por el equipo de acogida e inserción social del Ayuntamiento de Palma serán entrevistados, en profundidad, por el servicio concertado. El equipo del servicio en coordinación con el equipo municipal realizará una propuesta inicial de plan de trabajo y tiempo de estancia.

La estancia será de cuatro meses prorrogable a seis como estancia máxima.

Se ofrecerán las siguientes prestaciones:

- Habitación, ropa de cama y toallas.
- Duchas y productos básicos de higiene familiar (gel, champú, crema de afeitar, compresas, pañales, crema hidratante).
- Servicio de comedor que incluirá: desayuno, comida, merienda y cena.
- Servicio de consigna.
- Servicio de lavandería y plancha.
- Atención profesional por parte del equipo multidisciplinario.

El horario de permanencia de las familias atendidas se adecuará a cada caso en particular, según su situación y según su plan individualizado de inserción.

##### **Motivos de salida:**

- La resolución de la situación que motivó la entrada en el Centro.
- La baja voluntaria.
- La finalización del tiempo de estancia a consecuencia de:
  - Superar los seis meses de estancia
  - Incumplir los horarios
  - No realizar las tareas comunes asignadas
  - No acudir a las entrevistas con los profesionales
  - No presentar la documentación requerida
  - No cumplir con el plan de trabajo acordado

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**  
**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**  
**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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

- Disponer de recursos económicos para resolver la situación
- No realizar búsqueda activa de trabajo
- Rechazar sin justificación contratos laborales o alternativas de vivienda.
- Trato irrespetuoso continuado hacia los profesionales o personas alojadas
- La grabación de imágenes o voz, sin autorización, de los profesionales o personas alojadas en el servicio.

- La baja inmediata a consecuencia de:
  - Ausencia de tres noches sin autorización previa
  - Consumo de sustancias tóxicas y alcohol dentro o fuera del servicio
  - Conductas agresivas, tanto físicas como verbales, hacia los profesionales o personas alojadas al servicio, tan dentro como fuera del mismo
  - Robos o daños de forma voluntaria de la infraestructura, mobiliario u objetos del servicio u otras personas alojadas.
- Incumplimiento reiterado de la normativa

Cuando se produzca una expulsión y haya niños o adolescentes menores de edad, esta será comunicada inmediatamente al Servicio de Menores del IMAS, para que este tome las medidas de protección que considere oportunas.

**A1.2. Atención de emergencia y/o urgencia social** (derribos, incendios y situaciones sobrevenidas) serán atendidas en horario de tarde, noche y fines de semana siempre que cumplen los criterios establecidos.

Atendida la situación de emergencia, en la mayor brevedad posible, se realizará una entrevista de valoración por parte del servicio y, conjuntamente, con el equipo municipal se establecerá el tiempo de estancia de la familia.

Una vez realizada la acogida de urgencia se remitirá un e-mail al equipo de acogida y valoración municipal con una valoración y propuesta técnica sobre la situación de la persona y/o familia y la previsión de la estancia.

## A2. Atención social

Dirigida a las familias acogidas.

Contemplará, mediante un plan de trabajo individualizado, los siguientes aspectos:

- Información y orientación generales.
- Trabajo sobre sus problemáticas sociales.
- Gestión y tramitación de prestaciones municipales, del servicio de Acogida y otras
- Derivación, coordinación, apoyo y acompañamiento a otros servicios.

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**  
**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**  
**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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

- Preparación y ayuda para la reinserción social.

Desde este programa se contemplará la conexión, coordinación, derivación y trabajo en red con otros recursos sociales de la ciudad; Centros Municipales de Servicios Sociales, Centros de salud, Unidad de Valoración de la IMAS, Dirección General de la Dependencia, Servicios y recursos de vivienda, Servicios recursos laborales, Servicios de otras áreas municipales etc..., para conseguir la autonomía de las familias atendidas.

### **A.3. Atención psicológica.**

Se valorará cada persona adulta acogida y a los niños (miembros de una unidad familiar), estableciendo un plan de intervención que confluirá en el plan de inserción que el servicio realiza.

- Atención y apoyo en situaciones de crisis personal-familiar
- Atención a la pérdida repentina de vivienda (incendios, derribos, desahucios...)

### **A.4. Programa socioeducativo**

#### **Programa de apoyo escolar**

Dirigido a todos los niños y jóvenes en edad escolar y a las personas adultas acogidas (miembros de cada una de las unidades familiares acogidas).

En cuanto al apoyo escolar, será obligatorio que desde este programa se asegure la escolarización de los niños y adolescentes, realizando el seguimiento escolar con una estrecha colaboración y coordinación con el sistema escolar.

Se trabajará con sus progenitores, para que se impliquen en esta tarea.

#### **Programa de ocio**

En cuanto a los jóvenes que ya no estén estudiando ni trabajando, habrá que elaborar estrategias y actividades para su inclusión dentro del sistema educativo y laboral, a corto y medio plazo.

En cuanto al programa de ocio y tiempo libre, contemplará la coordinación con instituciones y entidades de la ciudad, para aprovechar todas las actividades de que dispongan y que sean adecuadas a las familias acogidas.

Se promoverá también la creación de talleres y actividades para fomentar la mejora de la convivencia, el ocio, los hábitos saludables y los procesos de socialización adecuados tanto para niños y jóvenes como para adultos de las familias acogidas. Se presentarán las acciones diferenciadas por colectivos.

Se procurará que las actividades con las familias se hagan dentro del territorio más próximo al centro con una participación activa y de trabajo en red.

### **A.5. Programa de apoyo laboral y de búsqueda de vivienda**

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**  
**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**  
**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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

Apoyo y acompañamiento a las personas en edad laboral en la búsqueda de empleo y de vivienda

## 8.- Prestaciones de servicios a través de medios externos a la entidad

Únicamente se podrán gestionar con medios externos a la entidad concertada los servicios de mantenimiento, conservación y limpieza de las instalaciones y edificio, lavandería, alimentación y manutención, seguridad, control accesos y vigilancia.

## 9.- Ubicación

El equipamiento debe estar ubicado en el municipio de Palma y bien comunicado.

## 10.- Participación de las personas usuarias en el precio del servicio

**10.1.** Las personas usuarias del servicio objeto de este concierto no participarán en la financiación del precio de las plazas.

**10.2.** Las personas usuarias del servicio no deben abonar en ningún caso ni por ningún concepto una fianza a la entidad concertada o al Ayuntamiento de Palma.

## 11.- Obligaciones de la entidad concertada

### 11.1. De carácter general

- a) El concierto social obliga a la entidad concertada a prestar los servicios del concierto a la persona usuaria.
- b) La entidad se obliga a cumplir los pliegos técnicos, así como las normas establecidas en el título VII de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares y en la normativa de despliegue así como en la normativa específica relativa a la concertación de servicios sociales.
- c) La entidad concertada se obliga a tener en funcionamiento el número total de plazas objeto del concierto y mantener su autorización y acreditación, durante el periodo de vigencia del mismo.
- d) La entidad concertada se obliga a atender las personas usuarias que tengan asignada una plaza por parte del Ayuntamiento de Palma.
- e) La entidad concertada debe hacer constar en la documentación y en la publicidad, junto con su denominación, la condición de entidad concertada del Ayuntamiento de Palma.
- f) La entidad concertada tiene que facilitar al Ayuntamiento de Palma la relación de personas usuarias que hayan ocupado la plaza diariamente así como las comunicaciones

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**  
**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**  
**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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



SIGNAT PER

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

de altas y bajas de las personas usuarias. Se facilitará un resumen semanal y mensual.

g) La entidad concertada tiene que comunicar al Ayuntamiento de Palma cualquier incidencia que suponga una modificación o alteración al pliego de condiciones técnicas pactado con el Ayuntamiento.

h) La entidad concertada no debe percibir ninguna cantidad que, directa o indirectamente suponga una contrapartida económica por los servicios objeto del concierto.

y) Hacerse cargo del personal laboral adscrito al servicio concertado, de sus retribuciones y de las obligaciones en materia de seguridad social, el cual, al extinguirse el concierto, no se puede consolidar, en ningún caso, como personal del Ayuntamiento de Palma.

j) Hacerse cargo de los costes de los servicios esenciales y/o los prestados también a través de medios externos previstos a los puntos 7.2.- 8., respectivamente de este Pliego.

j) Indemnizar a los afectados por los daños y perjuicios que se causen, por sí mismo o por terceros, como consecuencia de la ejecución del concierto social.

### 11.2. Accesibilidad universal y diseño para todas las personas

El inmueble en el que se preste el servicio tiene que cumplir las especificaciones técnicas de diseño universal para todas las personas establecidas en el Real decreto legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, así como el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el cual se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, así como las estipulaciones fijadas a la Ley 8/2017, de 3 de agosto, de accesibilidad universal de las Islas Baleares.

### 11.3. Derechos laborales y calidad en el empleo

a) La entidad debe cumplir a lo largo de toda la ejecución del concierto todas las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales en vigor en materia laboral, de Seguridad Social, y de seguridad y salud en el trabajo que sean aplicables a las personas trabajadoras vinculadas a la ejecución del contrato.

b) En el concierto, la entidad debe asumir durante toda la prestación la obligación de aplicar a la plantilla que ejecutará el contrato las condiciones laborales establecidas por el último convenio colectivo sectorial y territorial vigente en el que se encuadra y desarrolla el servicio, sin perjuicio de mejoras sobre lo dispuesto en el mismo.

c) Contar durante la ejecución del concierto con personal necesario, el cual debe

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**  
**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**  
**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://www.palma.cat)**





SIGNAT PER

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

cumplir los requisitos de titulación o capacitación profesional, que permita prestar adecuadamente el servicio. El personal mencionado dependerá exclusivamente de la entidad prestamista del servicio, que tiene todos los derechos y deberes inherentes a la calidad de patrón y tiene que cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de prevención de riesgos laborales. A su vez, debe respetar todas las normas y condiciones establecidas mediante negociación colectiva que sean de aplicación al personal que presta el servicio.

d) La entidad debe mantener la plantilla adscrita a la prestación a lo largo de toda la ejecución del concierto. A tal efecto los licitadores deben manifestar mediante declaración jurada el número de personas trabajadoras que ocuparán para la ejecución del concierto y su jornada laboral expresada en horas de trabajo al año.

e) Los solicitantes deben garantizar que la oferta económica sea adecuada para hacer frente al coste derivado de la aplicación del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios recogidos puedan ser inferiores a los precios/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

f) El personal que aporte la entidad concertada no tendrá vinculación jurídica con el Ayuntamiento de Palma. Este personal dependerá única y exclusivamente de la entidad concertada, que asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a este personal, sin que en ningún caso, resulte responsable la administración de las obligaciones de la entidad concertada y sus trabajadores, aunque los despidos y medidas que adopte sean como consecuencia directa o indirecta del incumplimiento, rescisión o interpretación del concierto.

#### **11.4. Contratación personas con Discapacidad**

Las empresas/entidades que cuenten con 50 personas trabajadoras o más en el total de su plantilla deben acreditar que está formada al menos por un 2% de personas con discapacidad igual o superior al 33%. Complementariamente o subsidiaria se puede acreditar cumpliendo las medidas alternativas previstas en la legislación vigente.

#### **11.5. Igualdad entre mujeres y hombres**

Las entidades solicitantes con más de 250 trabajadores/as tienen que acreditar el diseño y la aplicación efectiva del Plan de igualdad previsto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

La empresa debe establecer medidas que garanticen la igualdad en el acceso a la ocupación, la retribución, la promoción, la formación y la permanencia, así como la

***Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales***

***Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.***

***Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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

prevención del acoso sexual en el trabajo, y medidas que favorezcan la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

En toda la documentación, publicidad, imagen o material que se genere con motivo de la ejecución del concierto, la entidad debe usar un lenguaje no sexista, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género.

### 11.6. Contratación de personas con dificultades de acceso al mercado laboral

- La empresa adjudicataria tiene que adscribir y contratar para la ejecución del concierto al menos un 10% de personas con dificultades de acceso al mercado laboral.

- Complementariamente o subsidiaria el adjudicatario puede acreditar el cumplimiento mediante el compromiso de subcontratación con una empresa de inserción, un centro especial de ocupación o una entidad cuya finalidad sea la promoción de la ocupación protegida, por idéntico porcentaje respecto del precio de adjudicación del contrato.

- Si existe el deber de subrogar el personal u otras circunstancias que al iniciarse la ejecución del contrato impiden cumplir el porcentaje señalado, la empresa tiene que comprometerse a contratar este perfil de personas en todas las nuevas contrataciones, bajas y sustituciones que necesite o se produzcan hasta conseguir este porcentaje.

- Se entiende por personas con dificultades de acceso al mercado laboral las siguientes:

1. Personas con los perfiles señalados a la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación de empresas de inserción.
2. Personas inscritas en los programas de inserción laboral del Ayuntamiento de Palma, u otros semblantes.
3. Personas con dificultades de acceso al mercado laboral, de acuerdo con el Real decreto legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el cual se aprueba el Texto refundido de la Ley de ocupación y la Estrategia española de activación para la ocupación.

### 11.7. Prevención de riesgos laborales

Las empresas interesadas tendrán que cumplir los siguientes requisitos:

a) *Servicio de prevención y evaluaciones de riesgos.*

Acreditar disponer de servicio de prevención de riesgos laborales (o las otras

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**  
**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**  
**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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  
20/08/2024 12:08



SIGNAT PER

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

alternativas que permite la ley de prevención), y haber realizado la evaluación de riesgos en sus centros de trabajo, así como la evaluación de los riesgos de los trabajos a realizar

*b) Herramientas, equipos, productos y materias.*

Relación del tipo de herramientas, equipos, productos y materias que se usan a su trabajo, información de los riesgos intrínsecos y acreditación de las homologaciones y las fichas de seguridad correspondientes. Herramientas, equipos, productos y materias serán adecuados al trabajo que se tenga que realizar, seguros, y se encontrarán en correcto estado de acuerdo con la normativa que se los sea de aplicación.

*c) Formación del personal.*

Relación nominal del personal y acreditación de la formación de su personal en la utilización de las herramientas, equipos, productos y materias mencionadas al párrafo anterior. También se tendrá que acreditar la formación en prevención de riesgos laborales de sus trabajadores y en la utilización de los equipos de protección colectiva e individual.

*d) Precauciones, medidas de prevención y equipos de protección individual.*

Informar de las precauciones, medidas de prevención y equipos de protección individual que se tengan que adoptar para la utilización de las herramientas, equipos, productos y materias primas. La empresa contratista tendrá que suministrar a sus trabajadores los equipos de protección individual y garantizar y velar por su correcto mantenimiento, eficacia y buen uso.

*e) Instrucciones, procedimientos de trabajo y estudios de seguridad.*

Poner en conocimiento de este Ayuntamiento las instrucciones y los procedimientos de trabajo proporcionados a sus trabajadores respecto de los trabajos que hayan resultado contratados. Si la empresa lleva a cabo actividades tratadas en el RD 1627/97 sobre obras de construcción tendrá que presentar los correspondientes estudios de seguridad especificados en el RD.

*f) Responsable coordinador de seguridad.*

Disponer de un responsable de la coordinación con materia de prevención con el Ayuntamiento. Si la empresa lleva a cabo actividades previstas al RD 1627/97, sobre obras de construcción, este responsable coincidirá con el coordinador señalado al mencionado RD.

*g) Vigilancia de la salud- controles del estado de salud.*

Acreditar cada uno de los trabajadores que tengan que hacer trabajo con el Ayuntamiento, la práctica de los controles del estado de salud y la idoneidad de este

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**

**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**

**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://www.palma.cat)**





SIGNAT PER

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

para la tarea que deba desarrollarse, de acuerdo con los artículos 22, 25 y 26 de la ley de prevención.

*h) Evaluaciones e inspecciones de seguridad.*

Tendrá que comunicar los resultados de las evaluaciones y las inspecciones de seguridad realizadas durante el tiempo de la contrata.

### **11.8. Protección de datos**

En el supuesto de que la ejecución del concierto requiera el acceso a ficheros que contengan datos de carácter personal, las entidades concertadas quedarán obligadas al cumplimiento de todo lo dispuesto al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de éstas, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el cual se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

En conformidad con el establecido a la disposición Adicional vigésimo quinta de la LCSP y en virtud de la mencionada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, los datos obtenidos por el órgano responsable del concierto serán utilizadas exclusivamente por el desarrollo del procedimiento administrativo y, en el caso de la concertada, por la gestión de las prestaciones del concierto. Este hecho incluye el envío de todo tipo de comunicaciones informativas derivadas de los sucesivos trámites que puedan derivarse del procedimiento de contratación.

A los efectos de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, las entidades concertadas, como encargadas de los datos personales a las que pueda tener acceso en la ejecución del concierto, únicamente tratarán las mismas en conformidad con las instrucciones del Ayuntamiento de Palma, sin poder aplicarlas, utilizarlas o comunicarlas por otras finalidades diferentes.

Una vez cumplida la prestación del concierto, los datos de carácter personal comunicados a las concertadas tendrán que ser destruidos o devueltos al Ayuntamiento de Palma, concretamente los documentos y apoyos que los contengan y que sean objeto del tratamiento.

El Ayuntamiento de Palma y la concertada firmarán un contrato en materia de

***Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales***

***Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.***

***Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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

protección de datos, con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones en materia de tratamiento de datos, derivadas de la ejecución de este concierto, y en conformidad con el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, general de protección de datos (RGPD).

## 12.- Sistema de registro y memoria

El servicio contará con una base de datos, que se tiene que mantener actualizada, como mínimo con la siguiente información:

- Datos personales de los miembros de la unidad familiar
- Fecha de alta y baja del centro
- Datos relativos a las actuaciones desarrolladas
- Datos relativos a la evolución periódica comparativas entre los diferentes años.

La base de datos tiene que respetar la normativa vigente, de protección de datos de carácter personal.

Esta base de datos se tiene que complementar con un programa de gestión económica para poder realizar las liquidaciones mensuales pertinentes.

Mensualmente se tiene que aportar un registro de altas y bajas y plazas ocupadas al funcionario encargado del seguimiento y control. Por otra parte se tiene que entregar una memoria semestral (como máximo el 31 julio y el 31 de enero).

### 12.1. Utilización sistema registro municipal “NOU”.

El personal técnico utilizará el sistema de registro municipal “NOU” para el registro técnico de las actuaciones realizadas y las posibles prestaciones económicas a solicitar de acuerdo con las indicaciones que la funcionaria del Área de Servicios sociales referente del acuerdo de concertación proponga.

## 13.- Precios de las plazas concertadas

Los precios de las plazas se establecerá en la convocatoria de la acción concertada correspondiente.

## 14.- Clasificación de las plazas. Concepto de estancia

A efectos de determinar el importe que el Ayuntamiento de Palma tiene que abonar a la entidad concertada, estas plazas se clasifican en:

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**  
**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**  
**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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

- a) Plaza ocupada: plaza ocupada físicamente con estancia completa de un día. Le corresponde el 100% del precio/plaza.
- b) Plaza disponible: plaza no ocupada físicamente sin pernoctación indistintamente de los motivos. Le corresponde el 50% del precio/plaza.
- c) No se contabilizarán los bebés de menos de seis meses.
- d) Se considerará estancia completa de un día a aquella persona que aquel día se quede a pernoctar.

## 15.- Cobertura de las plazas concertadas.

### 15.1. Control de acceso y de la lista de espera

El control de las plazas concertadas será siempre a través del equipo de valoración de acogida e inserción social de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma.

### 15.2. Disposición de las plazas

Desde la firma de los documentos que formalizan el concierto, los Servicios Sociales municipales dispondrán de las plazas que son objeto del concierto para asignarlas de manera efectiva de acuerdo con las necesidades del Servicio y su lista de espera.

### 15.3. Condiciones básicas de acceso por la cobertura

- Empadronadas con un mínimo de antigüedad de residencia efectiva a Palma de 2 meses antes de la entrada efectiva en el servicio.
- La entidad concertada se compromete expresamente a aceptar las personas usuarias que designe el Ayuntamiento de Palma.
- La estancia ordinaria máxima será de cuatro meses prorrogable por dos meses hasta un máximo de seis. Estos plazos venderán determinados por el plan de trabajo y la evolución de las familias.

Una vez ocupadas las plazas, en caso de que la entidad concertada considere que las personas usuarias que ha designado el Ayuntamiento de Palma no son aptas, lo tiene que comunicar en el Ayuntamiento de Palma mediante un informe razonado y justificando claramente el motivo por su valoración por parte del equipo de acogida e inserción social.

La finalización de la atención se hará por finalización del plan de trabajo y consecución de los objetivos, voluntad de la familia atendida, incumplimiento del plan de trabajo o de la normativa del servicio, criterio profesional o derivación hacia otro recurso o servicio más adecuado.

## 16.- Facturación del servicio

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**  
**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**  
**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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

**16.1.** La entidad interesada deberá presentar durante los diez primeros días del mes siguiente a la prestación del servicio, una factura en la que debe hacerse constar el importe de la liquidación correspondiente a las plazas ocupadas y disponibles. A esta factura debe adjuntarse, debidamente firmada por el representante de la entidad concertada, una relación detallada de las personas usuarias, de acuerdo con el modelo facilitado por el Ayuntamiento de Palma.

La justificación deberá incluir los conceptos siguientes: DNI/NIE, nombre de la persona usuaria, fecha de ingreso, fecha de baja (si procede), importe parcial de las estancias ocupadas y disponibles con un importe total de la mensualidad.

**16.2.** Los servicios concertados quedan sujetos al control técnico y financiero del ayuntamiento de Palma, por lo cual, se podrá requerir a la entidad interesada cualquier documento necesario para comprobar la realidad de la prestación del servicio de acuerdo con el contenido de estos pliegos, el proyecto presentado y la convocatoria.

### **17.- Forma de Pago**

Los Servicios Sociales tramitarán mensualmente una vez revisada y conformada la factura presentada por la entidad la propuesta de pago en concepto de coste por plaza ocupada y/o disponible. El pago se hará en la cuenta corriente indicada por la entidad concertada.

La entidad concertada no podrá cobrar ninguna cantidad suplementaria por liquidación de estancias o por cualquier otro servicio o prestación que tenga que ser atendida en virtud del concierto suscrito.

La percepción indebida de cantidades por parte de la entidad concertada supone la obligación de reintegro de estas cantidades con la audiencia previa de la entidad interesada, y con la tramitación del procedimiento que corresponda.

### **18.- Revisión y modificación de las condiciones técnicas y económicas**

De acuerdo con el arte. 24.- del decreto 48/2017 de la CAIB por el cual se establecen los principios generales a los cuales se tienen que someter los conciertos sociales, Servicios Sociales podrá revisar las condiciones técnicas y los precios objeto de la concertación, de oficio o a instancia de titular del servicio.

La frecuencia de la revisión del Pliego de prescripciones técnicas y de los costes

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**  
**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**  
**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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

económicos que se deriven no puede ser inferior en un año natural desde el inicio de la acción concertada.

## 19.- Titularidad y difusión del servicio

**19.1.** La representación externa, a los efectos de la relación con entidades, instituciones, medios de comunicación, etc., corresponde en el Área de Servicios Sociales, Educación, Participación Ciudadana, Juventud e igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Palma.

**19.2.** Toda la información del Servicio es propiedad municipal y no podrá emplearse sin la autorización expresa del Ayuntamiento.

**19.3.** El logotipo que se emplee para la identificación y difusión del Servicio será siempre en primer término el municipal, con la aprobación del Gabinete de imagen del Ayuntamiento y el responsable del contrato. También podrá figurar en una escala inferior el logotipo de la empresa que gestiona el Servicio. Deberán contar con el logotipo municipal los documentos que elabore el Servicio (cartas, comunicaciones, memorias, etc.), el vestuario y las tarjetas identificativas del personal, y cualquier otro apoyo visible para el público o para los beneficiarios del Servicio.

**19.4.** El local empleado tendrá que contar con un distintivo claro del Servicio y su dependencia municipal, tanto en el acceso exterior como interior, de medidas no inferiores a 80x40 cms.

**19.5.** Las líneas telefónicas a disposición de las personas atendidas por los contactos con la empresa serán de uso exclusivo de este Servicio, identificándose en todas las llamadas como “Servicio de Acogida Municipal corta estancia”.

**19.6.** La entidad concertada participará en espacios de divulgación del Servicio a requerimiento municipal. A toda la divulgación constará que se trata de un servicio del Área de Servicios Sociales, Educación, Participación Ciudadana, Juventud e igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Palma.

## 20.- Seguro

La empresa tiene que disponer de un seguro que dé también cobertura a la responsabilidad civil.

## 21.- Coordinación, control y supervisión del servicio

*Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales*  
**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**  
**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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

La entidad concertada designará una persona responsable del servicio la cual debe coordinar y supervisar la prestación.

El Área designará una técnica funcionaria referente por el seguimiento técnico operativo del acuerdo de concertación.

De forma periódica se convocarán reuniones de seguimiento entre la persona responsable de la entidad concertada y el personal técnico del Ayuntamiento de Palma a efectos de valorar el cumplimiento de los objetivos fijados en relación con la prestación del servicio.

Se mantendrán reuniones de coordinación por traspaso de información, seguimiento del plan de trabajo de cada familia e informaciones diversas.

## 22.- Incumplimientos y penalidades

**22.1.** Las entidades concertadas responderán de la buena ejecución del servicio objeto del concierto. Los incumplimientos de las entidades concertadas que afecten a la prestación del servicio se calificarán como graves y leves. Esta calificación corresponde al Ayuntamiento de Palma, previa audiencia de la entidad concertada.

**22.2.** Las entidades concertadas quedan exentas de responsabilidad en los casos en que no haya estado posible prestar el servicio por causas de fuerza mayor que puedan justificarse

**22.3.** Se establecen dos tipos de infracciones o faltas catalogadas como leves y graves

Tendrán la consideración de **faltas leves**:

- El retraso, la negligencia o el descuido en el cumplimiento de las obligaciones.
- Ligera incorrección con las personas atendidas.
- Falta de puntualidad o incumplimiento de sus deberes por descuido o negligencia .

Serán consideradas **faltas graves**:

- La reiteración de dos faltas leves dentro del periodo dos meses.
- Abandono del servicio, faltas repetidas de puntualidad, negligencia o descuidos continuados
- Trato vejatorio a las personas atendidas, salvo que se considere muy grave
- La carencia de comunicación en la inspección municipal de situaciones anómalas, desperfectos o incidentes graves.
- No respetar la confidencialidad de los datos.

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**

**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**

**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://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

La comisión de tres o más incumplimientos leves durante la vigencia del concierto supone una penalización del 2% del precio del concierto.

La comisión de tres o más incumplimientos graves durante la vigencia del concierto supone una penalización que puede llegar al 10% del precio del concierto.

Cada vez que se verifique la concurrencia de algún incumplimiento se notificará a la entidad interesada, con la indicación de la calificación y con el otorgamiento de un plazo previo de 10 días hábiles de audiencia.

En el supuesto que se verifique una acumulación de incumplimientos susceptible de ser penalizada, la notificación a la entidad concertada incluirá de manera expreso la penalización que corresponda, la cual se hará efectiva mediante un descuento de la liquidación mensual que se presenta en el Ayuntamiento.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

La jefa de sección de Servicios Sociales

Visto bueno,  
el director técnico de Servicios Sociales

Catalina Juan Garau

Jaume Payeras Vives



SIGNAT PER

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

**Área de Servicios sociales, Educación, Participación ciudadana, Juventud e Igualdad de Oportunidades – Servicios Sociales**  
**Av. Gabriel Alomar, 18, 1a planta (07006) Palma.**  
**Tel. 971 22 59 77. Fax: 971 22 59 54. [www.palma.cat](http://www.palma.cat)**

