

## **Pliegos técnicos concertación de plazas del Servicio de Acogida de Corta Estancia para familias en situación de vulnerabilidad social**

### **1. Objeto**

1.1. Es objeto del presente concierto la concertación con entidades privadas sin ánimo de lucro del servicio de acogimiento residencial temporal y tratamiento social de familias.

1.2. Este concierto se regulará de conformidad con la normativa relativa a la concertación social de servicios, el Acuerdo de Junta de Gobierno mediante el cual se aprueba la convocatoria del concierto de plazas del servicio de acogimiento de corta estancia para familias en situación de vulnerabilidad social con entidades de iniciativa privada que tengan autorizado este servicio, y las prescripciones técnicas de este pliego.

### **2. Definición y funciones del concierto**

2.1. La concertación tiene como objetivo el acogimiento temporal (máximo 6 meses) de familias empadronadas y con residencia efectiva en Palma, con un mínimo de 2 meses de antigüedad, que por razones sociales y/o económicas han perdido su vivienda habitual.

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

2.2. Son funciones de este concierto:

- 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 a los espacios de ocio e integración comunitaria
- Coordinación con el equipo de valoración, acogimiento e inserción social municipal para valorar la evolución de los casos y preparar la salida del centro
- Desarrollar actitudes y motivaciones que contribuyan a una mejora de la calidad de su situación

### **3. Destinatarios**

3.1. El perfil 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 residan habitualmente en Palma.
- Personas acogidas en los últimos 12 meses que no han realizado un buen proceso o han sido expulsadas del servicio.

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

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

#### **4. Número de plazas concertadas**

El número de plazas que se ofrecen para su concertación son 54 plazas en el ámbito territorial del municipio de Palma.

#### **5. Clasificación de las plazas**

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

a) Plaza ocupada: plaza en la que se aloja una persona atendida por el servicio y que se ha derivado por un equipo de acogimiento municipal del Área de Bienestar Social del Ayuntamiento Palma. No se contabilizarán los bebés menores de seis meses.

b) Plaza reservada: plaza que no puede ocuparse si no se deriva por parte del equipo de acogimiento municipal del Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Palma.

#### **6. Cobertura de las plazas**

6.1. Quien determinará el acceso a las plazas de concertación será el equipo de valoración de acogida e inserción social de servicios sociales del Área de Cultura y Bienestar Social del Ayuntamiento de Palma.

6.2. Desde la firma de los documentos que formalizan el concierto, el Área de Cultura y Bienestar Social dispone de las plazas que son objeto del concierto para asignarlas de forma efectiva de acuerdo con las necesidades del Área y su lista de espera.

6.3. La entidad concertada se compromete expresamente a aceptar a las personas usuarias que designe el Ayuntamiento de Palma.

6.4. 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, debe comunicarlo al Ayuntamiento de Palma mediante un informe razonado y justificando claramente el motivo para su valoración por parte del equipo de acogimiento e inserción social.

6.5. La finalización de la atención se realizará 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. La estancia máxima vendrá determinada por el plan de trabajo y la evolución de las familias. La estancia será de cuatro meses prorrogable a seis como estancia máxima.

## **7. Personal necesario para la prestación del servicio**

- 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 de mañana.
- 5 TIS. a jornada completa distribuidos uno por cada turno de mañana, tarde y noche con inclusión de sábados, domingo y festivos.
- Personales de servicio de mantenimiento del edificio: un técnico de mantenimiento a jornada completa de lunes a viernes en horario de mañana y urgencias
- Personal de servicio de limpieza: una limpiadora de lunes a viernes a jornada completa y un refuerzo de limpieza por los fines de semana de tres horas sin incluir días festivos.
- Personal de servicio de auxiliar de cocina: un auxiliar de cocina a jornada completa de lunes a viernes y otra a jornada completa para los fines de semana y festivos.
- Personal de control de accesos: Tres controles de accesos para cubrir los turnos de lunes a domingo de 7:00 a 00:00h con inclusión de festivos. Los turnos son de 7.00 a 15.30 y de 15.30 a 0.00h.

## **8. Condiciones funcionales y materiales**

### **A.- Materiales**

1. Un espacio adecuado para el alojamiento temporal de unidades familiares de hasta 54 personas.
2. Cobertura de los productos de higiene familiar (gel, champú, compresas, pañales, pasta de dientes, cepillos de dientes, cepillo de pelo, utensilios de afeitar...).
3. Cobertura de la alimentación adecuada de las unidades familiares atendidas (contempla meriendas por la mañana y tarde, almuerzo y cena).
4. Cobertura de ropa de cama y toallas.
5. Espacio de lavandería y cobertura de los productos para la limpieza de la ropa.
6. Actividades de ocio y talleres educativos para niños, jóvenes y adultos.
7. Un espacio de consigna para que las familias puedan almacenar sus pertenencias.

#### **B.- Funciones**

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.
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 a la búsqueda de vivienda e inserción laboral de las personas adultas de las unidades familiares atendidas.
7. Plan de trabajo y seguimiento del mismo.

#### **C.- Atención Básica**

La metodología estará enfocada al desarrollo de los siguientes cuidados:

##### **C1. Alojamiento y convivencia**

C1.1.- 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 con 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: merienda, comida, merienda y cena.
- Servicio de consigna.
- Servicio de lavandería y plancha.

- Atención profesional por parte del equipo multidisciplinar.

El horario de permanencia de las familias atendidas se adecuará a cada caso en particular, en función de su situación y de 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
  - 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 en el servicio, tanto dentro como fuera del mismo
  - Robos o daños de forma voluntaria a la infraestructura, mobiliario u objetos del servicio o de otras personas alojadas
- Incumplimiento reiterado de la normativa

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

**C1.2.- Las situaciones de emergencia/urgencia social** (derrumbes, incendios y situaciones sobrevenidas) serán atendidas en horario de tarde, noche y fines de semana siempre que cumplan los criterios establecidos.

Dada 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 realizado el acogimiento de urgencia se remitirá un e-mail al equipo de acogimiento y valoración municipal.

## **C2. Atención social**

Dirigido 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 otros
- Derivación, coordinación, apoyo y acompañamiento a otros servicios.
- 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 del 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.

## **C.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...)

## **C.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 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 labor.

### **Programa de ocio**

En cuanto a los jóvenes que ya no estén estudiando ni trabajando, habrá que elaborar estrategias y actividades para su inclusión en el 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.

### **C.5.- Programa de apoyo laboral y de búsqueda de vivienda**

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

### **9. Proyecto técnico**

Las entidades interesadas en el concierto tendrán que adjuntar a la solicitud de concertación de un proyecto técnico de actuación detallada donde harán constar necesariamente:

- Metodología de intervención
- Programación de los diferentes servicios: alojamiento y convivencia, atención social, atención psicológica, programa socioeducativo, programa de ocio y programa de apoyo laboral y de búsqueda de vivienda
- Organización y supervisión
- Infraestructura
- Condiciones del equipamiento
- Cumplimiento de la legislación de riesgos laborales
- Cumplimiento de la legislación alimentaria
- Propuesta económica

### **10. Requisitos del equipamiento**

Las habitaciones tendrán que tener la posibilidad de uso para unidades familiares de 2 miembros (un mínimo de cuatro habitaciones), de 4 miembros y para familias numerosas (un mínimo de cuatro habitaciones). Una habitación adaptada, cumpliendo en la normativa por lo que con respecto a este tipo de servicio, a tal efecto, contará con habitación y baño adaptados.

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 tender la ropa.
3. Un comedor con capacidad adecuada para el volumen de familias acogidas.
4. Una cocina que permita, si es necesario, poder elaborar comida por parte de las familias, especialmente los domingos y por las noches.
5. Utensilios de cocina, vajillas y cubertería.
6. Disponer en la cocina de: armarios, frigoríficos, microondas y dotación suficiente que permita almacenar productos de las familias para su uso personal.
7. Espacios comunes: salas 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 a todos los espacios

### **11. Ubicación**

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

### **12. Condiciones específicas de la alimentación.**

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

- Los menús de los servicios constarán de:
  - Merienda: leche, café, té, zumo de fruta y repostería variada.
  - Almuerzo: primer plato y segundo plato - que se servirán calientes - pan y postre.
  - Merienda tarde: leche, café, té, fruta, repostería o bocadillo.
  - Cena: un plato caliente y postre.

Para los niños acogidos que asistan a clase debe preverse una merienda para llevar a la escuela.

- Los menús deberán ajustarse a:

- 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 las familias atendidas debe cumplir los siguientes objetivos:

- ser completa y equilibrada.
- tener una presentación atractiva.
- ser variada y adaptada a los menús.
- realizada y condimentada de forma adecuada.
- ajustada a la cocina tradicional y adaptada a la época del año.
- menús especiales para fechas señaladas.
- utilizar productos frescos de proximidad km 0

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, hervido 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 neonatos / bebés
5. dieta astringente
6. dieta sin cerdo
7. dieta específica

Todas las dietas específicas necesitan un informe médico previo.

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

Los proveedores de materias primas y los productos deben estar acreditados y sujetos a la normativa vigente, responsabilizándose a 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 con la normativa vigente.

Se deberá presentar una Memoria 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.

Habrà que garantizar un adecuado nivel cualitativo tanto en la selección y conservación 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 lo 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 alimenticios 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° 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios. También cumplirá las normas específicas aplicables a su actividad, recogidas en el Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene, elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas.

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 realizar la empresa adjudicataria. El contratista tendrá que entregar a la administración, copia autenticada de cada uno de los informes de control realizados por la empresa.

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.

## **12. Derechos y obligaciones de las personas usuarias del servicio**

12.1. Las personas usuarias del servicio tienen los siguientes derechos:

- a) A ser informado/a de las normas de funcionamiento interno y organización del Servicio.
- b) Al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminada por razones de género, raza, nacimiento, moral, ideológico, religiosas o cualquier otra condición circunstancia social o personal.
- c) En el alojamiento, usando y disfrutando de las diferentes zonas de la casa, de acuerdo con las normas organizativas y de conveniencia del Centro.
- d) En la manutención, recibiendo una alimentación sana y equilibrada, que tenga en cuenta determinados casos especiales, tales como las necesidades nutricionales de niños y niñas o las dietas médicas y, respetando, en la medida de lo posible, las costumbres alimentarias de determinados grupos sociales.
- e) A la asistencia integral, fundamentalmente al apoyo social, psicológico, educativo y laboral que necesite, prestado por un equipo multidisciplinar de profesionales que le atenderán de forma coordinada y llevarán un seguimiento continuo de su caso, ayudándole en la resolución de cualquier problema o incidencia que le surja en su vida diaria.
- f) A contar con un programa de actividades dirigido a los menores a su cargo, que favorezcan su integración, entretenimiento y diversiones en común.
- g) A ser informado y asesorado sobre los recursos y prestaciones existentes para afrontar sus necesidades, en base a los ingresos económicos de que disponga y la valoración social.
- h) A la confidencialidad de toda información con su proceso, salvo por exigencias legales y profesionales que lo hagan imprescindible.
- i) A formular ante la Dirección todas las sugerencias y reclamaciones que consideren oportunas en relación al funcionamiento y servicios recibidos del Centro, pudiendo dejar constancia escrita en las hojas que disponemos con esta finalidad. A recibir una respuesta por escrito.
- j) A participar en las actividades que se programen por parte del equipo de profesionales del Centro.
- k) A salir del Centro, siempre comunicándolo previamente a los y las profesionales del mismo y dejando resuelto el cuidado de los menores a su cargo, así como el resto de responsabilidades que le correspondan para ese día.
- l) A causar baja voluntaria en todo momento.

En cualquier caso, los derechos de las personas acogidas tendrán como límite los derechos de las demás y la aceptación de la normativa del servicio.

12.2. Las personas usuarias del servicio tienen las siguientes obligaciones:

- a) No podrán entrar en el centro personas que no estén residiendo. Excepcionalmente, el equipo de profesionales podrá autorizar la entrada de no residentes.

- b) Cumplir las normas de funcionamiento y convivencia del Centro (limpieza, higiene, horarios, horas de descanso, etc.).
- c) Respetar los derechos de las demás personas que conviven en el Centro (libertad de pensamiento, opinión, ideología, género y religión).
- d) Participar de forma activa en el Plan de trabajo diseñado de forma específica para su caso concreto por parte del equipo de profesionales del Centro, comprometiéndose con las indicaciones pactadas.
- e) Facilitar toda la información necesaria para valorar las circunstancias personales, familiares y sociales que determinen la necesidad de las prestaciones y se responsabilizarán de la veracidad de los datos aportados.
- f) Informar sobre cualquier cambio producido en su situación personal, familiar, social y económica, que pueda llevar a la modificación de su plan de trabajo, suspensión o extinción de la prestación del Servicio.
- g) Acudir a las actividades y citas programadas por el equipo profesional, tanto los adultos, como los menores. Son de asistencia obligatoria.
- h) Comunicar la toma de medicación. Si se valora, se guardará esta medicación por parte del centro para supervisar el cumplimiento del tratamiento.
- i) No disponer ni consumir bebidas alcohólicas ni ningún otro tipo de adicción al Centro o fuera del mismo durante el tiempo que dure la estancia en el centro.
- j) Fumar únicamente en los espacios habilitados a tal efecto.
- k) No entrar comida de fuera al centro.
- l) Responsabilizarse de los menores a su cargo. No se permite dejar solos a los menores en el Centro.
- m) Cuidar de los objetos comunes respondiendo, de lo contrario, por los daños causados de forma intencionada.
- n) Responsabilizarse de la limpieza y orden de su estudio, de la ropa propia y de la de los y las menores a su cargo, en su caso, así como de la ropa de cama y aseo, colaborando en la realización de las labores de limpieza del centro.
- o) Comprometerse en la búsqueda activa de empleo y de vivienda.
- p) En caso de tener ingresos es obligatorio realizar un plan de ahorro.
- q) No grabar voces ni imágenes en las dependencias del servicio.

### **13. Participación de las personas usuarias en el precio del servicio**

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

13.2. 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.

### **14. Obligaciones de la entidad concertada**

#### **14.1. 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 Illes Balears y en la normativa de desarrollo 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, durante el período de vigencia del mismo.
- d) La entidad concertada se obliga a atender a 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 debe facilitar al Ayuntamiento de Palma la relación de personas usuarias que hayan ocupado la plaza diariamente así como las comunicaciones de altas y bajas de las personas usuarias. Se facilitará un resumen semanal y mensual.
- g) Las entidades concertadas deben comunicar al Ayuntamiento de Palma cualquier incidencia que suponga una modificación o alteración en el 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.
- i) Hacerse cargo exclusivamente 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 puede consolidarse, en ningún caso, como personal del Ayuntamiento de Palma.
- j) indemnizar a los afectados por los daños y perjuicios que se causen, por sí misma o por terceros, como consecuencia de la ejecución del concierto social.

#### **14.2. Accesibilidad universal y diseño para todas las personas**

El inmueble en el que se preste el servicio debe 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 que 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 que 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 en la Ley 8/2017, de 3 de agosto, de accesibilidad universal de las Islas Baleares.

### **14.3. 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 cumplir los requisitos de titulación o capacitación profesional, que permita prestar adecuadamente el servicio. Dicho personal dependerá exclusivamente de la entidad prestamista del servicio, que tiene todos los derechos y deberes inherentes a la calidad de patrón y debe 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 debe ser 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.

### **14.4. 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%. Complementaria o subsidiariamente se puede acreditar cumpliendo las medidas alternativas previstas en la legislación vigente.

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

Las entidades solicitantes con más 250 trabajadores/ras deben 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 al empleo, la retribución, la promoción, la formación y la permanencia, así como la prevención del acoso sexual en el trabajo, y medidas que favorezcan la conciliación de la vida familiar y laboral de los trabajadores adscritos 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.

#### **14.6. Inserción laboral de personas con dificultades de acceso al mercado laboral**

- La empresa adjudicataria debe adscribir y contratar para la ejecución del concierto al menos un 10% de personas con dificultades de acceso al mercado laboral.
- Complementaria o subsidiariamente el adjudicatario puede acreditar su cumplimiento mediante el compromiso de subcontratación con una empresa de inserción, un centro especial de empleo o una entidad cuya finalidad sea la promoción del empleo protegido, por idéntico porcentaje respecto del precio de adjudicación del contrato.
- Si existe el deber de subrogar al personal u otras circunstancias que al iniciarse la ejecución del contrato impiden cumplir el porcentaje señalado, la empresa debe comprometerse a contratar este perfil de personas en todas las nuevas contrataciones, bajas y sustituciones que necesite o se produzcan hasta conseguir ese porcentaje.
- Se entiende por personas con dificultades de acceso al mercado laboral las siguientes:
  1. Personas con los perfiles señalados en 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 similares.

3. Personas con dificultades de acceso al mercado laboral, de acuerdo con el Real decreto legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de Empleo y la Estrategia española de activación para el empleo.

#### **14.7. Criterios lingüísticos**

- La entidad que ejecuta el servicio concertado debe entregar toda la documentación técnica requerida para su cumplimiento y los trabajos que sean objeto de éste al menos en lengua catalana.
- Asimismo la entidad y, en su caso, las empresas subcontratistas deben utilizar el catalán en los rótulos, las publicaciones, los avisos y otras comunicaciones de carácter general que se deriven de la ejecución de las prestaciones objeto del contrato. Si el Ayuntamiento lo considera oportuno, aplicando las previsiones del Reglamento municipal de normalización lingüística, debe añadirse el castellano u otras lenguas. A tal efecto enviará los textos que deban utilizarse para que la dirección técnica del servicio les dé su conformidad en cuanto a su contenido y al uso de una o varias lenguas.
- En la prestación de servicios, la ejecución de obras o la puesta a disposición de suministros, la entidad debe utilizar al menos el catalán en las actuaciones y la documentación dirigidas a terceras personas, la rotulación, las comunicaciones por megafonía, las instrucciones y manuales de uso, etiquetado y embalaje de los productos o servicios que producen u ofrecen, y las comunicaciones y notificaciones dirigidas a personas físicas o jurídicas residentes en el ámbito lingüístico catalán, incluyendo las facturas y otros documentos de tráfico, según las determinaciones del pliego de prescripciones técnicas particulares.
- La entidad ejecutora del concierto asume la obligación de que el personal que deba relacionarse con el público tenga un conocimiento suficiente de catalán para llevar a cabo en esta lengua las tareas de atención, información y comunicación, y garantizar así el derecho de los usuarios a ser atendidos en esa lengua.
- En todo caso, la empresa/entidad y, en su caso, las empresas subcontratistas quedan sujetas en la ejecución del contrato a las obligaciones derivadas de la Ley 3/1986, de 29 de abril, de normalización lingüística en las Illes Balears, modificada por la Ley 9/2012, de 19 de julio, de modificación de la Ley 3/2007, de 27 de marzo, de la función pública de la comunidad autónoma de las Illes Balears y por la Ley 1/2016, de 3 de febrero, de modificación de la Ley 3/1986, de 29 de abril, de normalización lingüística en las Illes Balears, y del Reglamento de normalización lingüística del Ayuntamiento de Palma, aprobado por el Pleno del 24 de septiembre de 1987 y modificado por acuerdo plenario de 28 de junio de 1990.

#### **14.8. Prevención de riesgos laborales**

Las empresas interesadas tendrán que cumplir los siguientes requisitos:

#### 1.1. Servicio de prevención y evaluaciones de riesgos.

Acreditar disponer de servicio de prevención de riesgos laborales (u otras 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

#### 1.2. Herramientas, equipos, productos y materias.

Relación del tipo de herramientas, equipos, productos y materias que se utilizan en 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 deba realizarse, seguros, y se encontrarán en correcto estado de acuerdo con la normativa que les sea de aplicación.

#### 1.3. 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 citadas en el párrafo anterior. También deberá acreditarse la formación en prevención de riesgos laborales de sus trabajadores y en la utilización de los equipos de protección colectiva e individual.

#### 1.4. Precauciones, medidas de prevención y equipos de protección individual.

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

#### 1.5. Instrucciones, procedimientos de trabajo y estudios de seguridad.

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

#### 1.6. Responsable coordinador de seguridad.

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

#### 1.7. Vigilancia de la salud-controles del estado de salud.

Acreditar a cada uno de los trabajadores que tengan que trabajar con el Ayuntamiento, la práctica de los controles del estado de salud y la idoneidad de éste para la labor que deba desarrollarse, de acuerdo con los artículos 22, 25 y 26 de la ley de prevención.

#### 1.8. Evaluaciones e inspecciones de seguridad.

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

### **14.9. 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 en el 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 ya 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 que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

De conformidad con lo establecido en 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 la Órgano responsable del concierto serán utilizadas exclusivamente para el desarrollo del procedimiento administrativo y, en el caso de la concertada, para la gestión de las prestaciones del concierto. Este hecho incluye el envío de todo tipo de comunicaciones informativas derivadas de los sucesivos trámites que pudieran derivarse del procedimiento de contratación.

A 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 los que pueda tener acceso en la ejecución del concierto, únicamente tratarán las mismas de conformidad con las instrucciones del Ayuntamiento de Palma, sin poder aplicarlas, utilizarlas o comunicarlas por otros fines distintos.

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 soportes que los contengan y que sean objeto del tratamiento.

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

### **15. Sistema de registro y memoria**

El servicio contará con una base de datos, que debe 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 comparativos entre los diferentes años

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

Esta base de datos debe complementarse con un programa de gestión económica para poder realizar las liquidaciones mensuales pertinentes.

Mensualmente debe aportarse un registro de altas y bajas y plazas ocupadas al funcionario encargado del seguimiento y control. Por otra parte debe entregarse una memoria semestral (como máximo el 31 julio y el 31 de enero).

### **16. Facturación del servicio**

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 reservadas. 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 siguientes conceptos: DNI/NIE, nombre de la persona usuaria, fecha de ingreso, fecha de baja (si procede), importe total de las estancias de reserva, e importe total de la mensualidad.

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

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

16.4. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores, los servicios concertados quedan sujetos al control técnico y financiero, por lo que, 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. Titularidad y difusión del servicio**

17.1. La representación externa, a efectos de la relación con entidades, instituciones, medios de comunicación, etc., corresponde al Área de Cultura y Bienestar Social del Ayuntamiento de Palma.

17.2. Toda la información del Servicio es propiedad municipal y no podrá utilizarse sin la autorización expresa del Ayuntamiento.

17.3. El logotipo que se utilice 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 logo municipal los documentos que elabore el Servicio (cartas, comunicaciones, memorias, etc.), el vestuario y las tarjetas identificativas del personal, y cualquier otro soporte visible para el público o por los beneficiarios del Servicio.

17.4. El local empleado deberá contar con un distintivo claro del Servicio y su dependencia municipal, tanto en el acceso exterior como interior, de tamaños no inferiores a 80x40 cms.

17.5. 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”.

17.6. La entidad concertada participará en espacios de divulgación del Servicio a requerimiento municipal. En toda la divulgación constará que se trata de un servicio del Área de Cultura y Bienestar Social del Ayuntamiento de Palma.

### **18. Seguro**

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

### **19. Coordinación, control y supervisión del servicio**

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

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.

## **20. Incumplimientos y penalizaciones**

20.1. 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.

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

20.3. Se establecen tres tipos de infracciones o faltas catalogadas como leves, graves y muy 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 período 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 falta de comunicación en la inspección municipal de situaciones anómalas, desperfectos o incidentes graves.
- No respetar la confidencialidad de los datos.

Se considerarán faltas muy graves:

- La reiteración de dos faltas graves en el período de un mes.
- La reiteración de dos faltas graves en un mismo usuario en el período de una semana.
- Trato vejatorio grave
- Cualquier conducta constitutiva de delito
- Cualquier incumplimiento del concierto que se considere muy grave por sus características o consecuencias.

La comisión de tres o más incumplimientos leves durante la vigencia del concierto supondrá 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.

La comisión de tres o más incumplimientos muy graves durante la vigencia del concierto supone una penalización que puede llegar al 20% 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 de que se verifique una acumulación de incumplimientos susceptible de ser penalizada, la notificación a la entidad concertada incluirá de forma expresa la penalización que corresponda, la cual se hará efectiva mediante un descuento de la liquidación mensual que se presenta en el Ayuntamiento.