Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA
CONSEJERÍA DE FAMILIAS, BIENESTAR SOCIAL Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

11450 ***Resolución de la consejera de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia por la cual se establece la convocatoria de acción concertada del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la comarca des Raiguer con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio por los años 2026-2030***

Hechos

1. En fecha 16 de septiembre de 2026, la jefa de servicio de Centros y Programas II, con el visto bueno de la directora general de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad, emitió una memoria justificativa relativa a la convocatoria de acción concertada del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la comarca des Raiguer con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio.

2. En fecha 17 de septiembre de 2026, la consejera de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia ordenó el inicio del procedimiento para llevar a cabo la convocatoria de acción concertada del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la comarca des Raiguer con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio.

Fundamentos de derecho

1. La Ley 1/2019, de 31 de enero, del Gobierno de las Islas Baleares.

2. La Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

3. La Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares.

4. La Ley 3/2003, de 26 de marzo, de Régimen Jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

5. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

6. El Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el cual se establecen los principios generales a los cuales se tienen que someter los conciertos sociales.

7. El Decreto 32/2023, de 26 de mayo, por el cual se aprueba la Cartera básica de servicios sociales de las Islas Baleares 2023-2027, se establecen principios generales para las carteras insulares y locales y se modifican varias normativas del ámbito social.

8. El Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas grandes y personas con discapacidades, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter suprainsular para estos sectores de población, modificado por el Decreto 54/2013 y por el Decreto 31/2016.

9. El Decreto 83/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios generales del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia, la intensidad de protección de los servicios y el régimen de compatibilidad de las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en el ámbito de la comunidad autónoma de las Islas Baleares, y se crea la Red Pública de Atención a la Dependencia de las Islas Baleares, modificado por el Decreto 5/2016, de 5 de febrero.

10. El Decreto 63/2017, de 22 de diciembre, de principios generales de los procedimientos de acceso a los servicios de la Red Pública de Atención a la Dependencia para gente mayor en situación de dependencia.

11. El Decreto 8/2023, de 10 de julio, de la presidenta de las Islas Baleares, por el cual se determina la composición del Gobierno y se establece la estructura de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, modificado por el Decreto 1/2025, de 3 de febrero y el Decreto 7/2025, de 11 de julio.

12. El Decreto 10/2025, de 14 de julio, de la presidenta de las Islas Baleares, por el cual se establecen las competencias y la estructura

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2026/145/1232779

orgánica básica de las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, modificado por el Decreto 15/2025, de 12 de septiembre.

13. El Acuerdo del Consejo de Gobierno de 27 de febrero de 2026 por el cual se aprueba la previsión de las prestaciones y los servicios que se tienen que concertar durante el año 2026 y se declaran los servicios de interés económico general (BOIB n.º 27, de 28 de febrero), modificado por el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 29 de mayo de 2026 (BOIB n.º 68, de 30 de mayo) y por Acuerdo de Consejo de Gobierno de día 31 de julio de 2026 (BOIB n.º 97, de 4 de agosto).

Por todo esto, dicto la siguiente:

Resolución

1. Establecer el procedimiento de tramitación de la convocatoria de acción concertada del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la comarca des Raiguer, la cual comprende los municipios de Alaró, Binissalem, Búger, Campanet, Consell, Inca, Lloseta, Mancor de la Vall, Marratxí, Santa Maria del Camí y Selva, con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio, de acuerdo con el anexo.

2. Aprobar el Pliegue general de condiciones técnicas para la concertación de horas de Servicio de Ayuda a Domicilio para personas en situación de dependencia, ubicado en Mallorca-Comarca des Raiguer, con entidades de iniciativa privada, que se puede consultar en la sede de la Dirección General de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad y en la página web https://www.caib.es/sites/dgdependencia

3. Publicar esta Resolución en el Boletín Oficial de las Illes Balears.

Interposición de recursos

Contra esta Resolución, que agota la vía administrativa, se puede interponer un recurso potestativo de reposición ante la consejera de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia en el plazo de un mes contador desde el día siguiente a la publicación, de acuerdo con el artículo 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y el artículo 57 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

También se puede interponer un recurso contencioso-administrativo ante la sala de lo contencioso administrativo del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares en el plazo de dos meses contadores desde el día siguiente a la publicación, de acuerdo con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

Palma, en la fecha de la firma electrónica *(10 de noviembre de 2026)*

La consejera de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia
Sandra Fernández Herranz

ANEXO

Convocatoria de acción concertada del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la comarca des Raiguer de la isla de Mallorca con entidades de iniciativa privada que tenguin acreditado el servicio de ayuda a domicilio para los años 2026-2030

1. Objeto y ámbito de aplicación

1.1. Se establece el procedimiento relativo a la convocatoria de acción concertada del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la comarca des Raiguer con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio, y se dicta al amparo de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la comunidad autónoma de las Islas Baleares, y del Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el cual se establecen los principios generales a los cuales se tienen que someter los conciertos sociales.

1.2. Se sujetan a este procedimiento los conciertos de reserva de horas de servicio de ayuda a domicilio. Este servicio se presta en el domicilio de las personas con carencia de autonomía personal, con dificultades de desarrollo o con problemáticas familiares especiales que les impiden llevar a cabo de manera autónoma las tareas habituales de la vida cotidiana. Mediante personal cualificado y supervisado, se proporciona a estas personas y a su entorno un conjunto de actuaciones preventivas, asistenciales, educativas, rehabilitadoras, de apoyo psicosocial, doméstico y de atención, a fin de que mantengan la autonomía personal, la calidad de vida y la relación con el entorno próximo.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2026/145/1232779

Este servicio está recogido en el punto 6.4 del anexo del Decreto 32/2023, de 26 de mayo, por el cual se aprueba la Cartera básica de servicios sociales de las Islas Baleares 2023-2027

1.3. De acuerdo con el artículo 3.h) de la Ley 12/2018, también es objeto del concierto lograr el objetivo de igualdad de género y de innovación en la gestión de las entidades y los servicios públicos.

2. Órgano instructor

El órgano instructor del procedimiento es la Dirección General de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad.

3. Plazo y forma de presentación de solicitudes

3.1. El plazo para presentar las solicitudes es de diez días hábiles contadores a partir del día siguiente de la publicación de esta convocatoria en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.

3.2. Las personas interesadas tienen que presentar las solicitudes de forma electrónica mediante el Registro Electrónico Común (REGUERA). Se tiene que adjuntar la solicitud específica del procedimiento, firmada electrónicamente, que estará disponible a la Sede Electrónica de esta Administración. En caso de presentarla de manera presencial, la Administración, conforme a aquello que establece el artículo 68.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, les requerirá para que realicen la presentación telemática de las solicitudes. A estos efectos, se considera como fecha de presentación de la solicitud aquella en que se haya llevado a cabo la enmienda.

4. Requisitos de las entidades

4.1. Las entidades tienen que tener acreditado por la administración competente el servicio de ayuda a domicilio para concertar.

4.2. Las entidades tienen que tener una experiencia de, como mínimo, 1 año en el servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia.

4.3. Las entidades tienen que acreditar la solvencia financiera y técnica de acuerdo con los criterios que se establecen en las letras d) y e) del punto 5.3. de esta Resolución.

4.4. Así mismo, las entidades tienen que cumplir los requisitos mínimos que se establecen en el despliegue del título VII de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, así como los requisitos que fija el artículo 4 del Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el cual se establecen los principios generales a los cuales se tienen que someter los conciertos sociales, y los requisitos que fija el artículo 5 de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la comunidad autónoma de las Islas Baleares.

4.5. El servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia está declarado de interés económico general en el anexo 2 del Acuerdo del Consejo de Gobierno de 27 de febrero de 2026 por el cual se aprueba la previsión de las prestaciones y los servicios que la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia tiene que concertar durante el año 2026 y se declaran los servicios de interés económico general, modificado por el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 29 de mayo de 2026 (BOIB n.º 68, de 30 de mayo) y por Acuerdo de Consejo de Gobierno de día 31 de julio de 2026 (BOIB n.º 97, de 4 de agosto). Por lo tanto, en este procedimiento pueden subscribir acuerdos de acción concertada, además de las entidades del tercer sector de acción social que presten el servicio objeto del concierto y lo soliciten, todas las personas físicas o jurídicas de carácter privado, con ánimo de lucro o sin, sea cual sea la forma jurídica que adopten, que presten los servicios objeto del concierto y lo soliciten expresamente en los plazos y la forma que se determinen.

5. Documentación que se tiene que presentar

5.1. Las entidades interesadas que cumplan los requisitos que establece el punto 4 de esta convocatoria tienen que formular una solicitud, de acuerdo con el modelo confeccionado por la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, que tiene que firmar la persona representante legal de la entidad. Este modelo de solicitud se encuentra disponible en el web
https://www.caib.es/webgoib/w/conselleria-families-benestar-social-i-atencio-dependencia

5.2. Las entidades tienen que presentar una solicitud en la cual se tienen que indicar el número de horas que ofrezcan para concertar con la Administración.

5.3. A la solicitud se tiene que adjuntar la documentación siguiente:

a) Acreditación de experiencia de, como mínimo, 1 año en el servicio de ayuda domicilio para personas en situación de dependencia, mediante una declaración responsable firmada por la persona responsable de la entidad.
b) Declaración responsable que la entidad no está afectada por ninguna prohibición de contratar con la Administración en virtud de sanción administrativa firme, de conformidad con la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, general de subvenciones, o la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria; así como de no incurrir en la prohibición que establece el artículo 11 de la Ley 11/2016, de 28

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2026/145/1232779

de julio, de igualdad de mujeres y hombres, y de no haber sido sancionada por resolución firme en los últimos cuatro años por la comisión de infracciones graves o muy graves en materia de relaciones laborales, ocupación, empresas usuarias de empresas de trabajo temporal, seguridad social, emigración, movimientos migratorios y trabajo de extranjeros.
c) Acreditación de solvencia financiera mediante la aportación de las últimas cuentas anuales de la entidad presentados en el registro oficial correspondiente.
d) Acreditación de solvencia técnica mediante una declaración responsable de los medios personales y materiales destinados a la realización del servicio objete de concertación.
e) Certificado de estar al corriente en el pago de las obligaciones tributarias con hacienda estatal y autonómica y de la Seguridad Social.
f) Declaración responsable, firmada por la persona responsable de la entidad, que el servicio cumple la normativa general o específica aplicable, tanto por la naturaleza jurídica de la entidad como por el tipo de servicio objete de concertación.

5.4. La presentación de la solicitud supone que la entidad autoriza la Dirección General de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad para que pueda pedir a otras administraciones cualquier documentación, los datos y los informes que se consideren necesarios para tramitar el expediente. En concreto, la Dirección General de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad incorporará de oficio al expediente el certificado emitido por el RUSSIB relativo a la acreditación del servicio y, si procede, la acreditación de entidad del tercer sector de las entidades que participan en la convocatoria de concertación.

5.5. En el caso de la letra e) del apartado 5.3, la Dirección General de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad incorporará de oficio al expediente los certificados acreditativos de que la persona interesada está al corriente de las obligaciones tributarias con la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, así como de las obligaciones con la Seguridad Social. En aplicación del artículo 95.1.k) de la lei 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria, la entidad interesada tiene que autorizar la consulta para verificar que está al corriente de las obligaciones tributarias con la Agencia Tributaria Estatal. En caso de que no se autorice esta consulta, se tiene que aportar la documentación acreditativa, juntamente con la solicitud de ayuda.

6. Tramitación del procedimiento de concertación

6.1. Los servicios técnicos de la Dirección General de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad tienen que examinar las solicitudes y la documentación adjunta para que el órgano instructor pueda determinar si cumplen los requisitos que establece la convocatoria.

6.2. El órgano instructor, una vez revisadas las solicitudes y la documentación adjunta exigida en el punto 5 de esta convocatoria, tiene que hacer los requerimientos necesarios a las entidades las solicitudes de las cuales no incluyan la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos, porque, en el plazo de diez días hábiles, enmienden el defecto o aporten la documentación que falta, con la indicación que, si no lo hacen, se considerará que desisten en su solicitud, con la resolución previa que se tiene que dictar en los términos que dispone el artículo 21 de la Ley 39/2015.

6.3. Una vez enmendadas las solicitudes, se tiene que comprobar si la cantidad y la oferta que contienen se ajustan al importe y la demanda de la Administración Pública. Así, si el importe presupuestado resulta suficiente para atender todas las solicitudes en los términos presentados, el órgano competente (la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia) otorgará directamente a cada entidad solicitante el concierto en estos términos.

6.4. El órgano instructor tiene que aplicar los criterios de preferencia que prevé el artículo 6.3 de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la comunidad autónoma de las Islas Baleares.

Dado que se trata de un servicio declarado de interés económico general en el cual pueden participar entidades privadas con ánimo de lucro, siempre que existan análogas condiciones de eficacia, calidad y costes, así como de eficiencia presupuestaria, para formalizar los acuerdos de acción concertada tienen preferencia las entidades del tercer sector de acción social.

Si el cómputo total de plazas que ofrecen las entidades supera la disponibilidad presupuestaria, se actuará aplicando, de manera secuencial y jerarquizada, de acuerdo con los criterios de preferencia previstos en el artículo 6.3 de la Ley 12/2018 y el artículo 14 del Decreto 48/2017, a fin de obtener la orden de prelación de todas las entidades que pueden concertar el servicio. Únicamente se admitirán aquellas solicitudes que sean como mínimo de 3.500 horas y como máximo 5.000 horas, las cuales se resolverán de acuerdo con los criterios siguientes:

Primero.- Las entidades que demuestren implantación territorial el/los municipios donde se deba prestar el servicio, para favorecer el arraigo de los usuarios.
Segundo.- La incorporación de nuevas entidades que no hayan participado ni resultado adjudicatarias en convocatorias anteriores de este mismo servicio, con el fin de promover la entrada de nuevos operadores en el Servicio de Atención a domicilio (SAD).
Tercero.- La prestación del servicio por parte de entidades que tengan vigente la concertación y que no tengan horas concertadas pendientes de asignación, aunque cuenten con lista de espera de usuarios para acceder al servicio.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2026/145/1232779

6.5. En caso de que la propuesta del órgano instructor sea parcialmente o totalmente denegatoria, la entidad interesada dispondrá de un plazo de diez días, desde el día siguiente a la notificación de la propuesta, para alegar el que convenga a su derecho.

6.6. El órgano instructor tiene que elaborar la propuesta definitiva de los conciertos solicitados y debe elevarla a la consejera de Familias, Bienestar Social y de Atención a la Dependencia para la resolución correspondiente. Esta resolución se tiene que notificar a las personas interesadas.

6.7. Este procedimiento de concertación se debe resolver en el plazo de tres meses a contar desde el día siguiente al de la entrada de la solicitud en el registro correspondiente. Si en el plazo indicado no se ha dictado una resolución expresa, se entenderá que la solicitud ha sido desestimada.

7. Formalización de los conciertos

7.1. Los conciertos que se establezcan al amparo de esta convocatoria se deben formalizar mediante un documento administrativo denominado acuerdo de acción concertada, en el cual se haga constar el contenido mínimo previsto en el artículo 8 de la Ley 12/2018, así como las características concretas del servicio de ayuda a domicilio y otras circunstancias derivadas de la Ley 4/2009, de la Ley 12/2018, de los decretos de desarrollo y aplicación de estas leyes, y del Pliego general de condiciones técnicas del concierto.

7.2. Los acuerdos de acción concertada se deben publicar en el Boletín Oficial de las Illes Balears, de conformidad con lo que establece la letra f) del artículo 3 de la Ley 12/2018, y en el portal de transparencia de acuerdo con el apartado g) del artículo 3 de la Ley 12/2018.

8. Número de horas concertadas y distribución territorial

8.1. El número de horas de servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia de esta convocatoria de acción concertada es de 7.500 mensuales.

8.2. La distribución territorial de estas 7.500 horas mensuales de servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia es la siguiente:

Localidad	*horas/mensuales*
Comarca des Raiguer de Mallorca (Alaró, Binissalem, Búger, Campanet, Consell, Inca, Lloseta, Mancor de la Vall, Marratxí, Santa Maria del Camí i Selva)	7.500
TOTAL	7.500

8.3. Las horas de los conciertos que se deriven de esta convocatoria se pueden ampliar de acuerdo con lo que prevén la Ley 12/2018 y el Decreto 48/2017, y teniendo en cuenta el procedimiento previsto en el artículo 23.3 del Decreto 48/2017.

9. Vigencia del concierto

9.1. La vigencia de esta acción concertada del servicio de ayuda a domicilio para personas en situación de dependencia en la comarca de Es Raiguer de Mallorca con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio de ayuda a domicilio es de un período de cuatro años. El régimen de concierto se iniciará el día 1 de diciembre de 2026, o el día de la formalización del concierto si es posterior.

9.2. Los conciertos formalizados derivados de esta convocatoria se pueden renovar de acuerdo con lo que prevén la Ley 12/2018 y el Decreto 48/2017.

10. Presupuesto y precio máximo del servicio

10.1. La cuantía máxima prevista para esta convocatoria de acción concertada es de 11.859.375,00 €, IVA incluido (once millones ochocientos cincuenta y nueve mil trescientos setenta y cinco euros). En todo caso, este valor estimado tiene carácter orientativo y no vinculante.

10.2. Este importe se indica únicamente a efectos de publicidad y no supone ningún compromiso de gasto. Por ello, no consta ninguna consignación presupuestaria, que se debe acreditar en el momento en que se materialice el servicio concertado.

10.3. El precio de referencia por hora aplicable es el indicado en la siguiente tabla, tanto para las horas de atención personal como para las horas de atención de las necesidades domésticas o del hogar.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2026/145/1232779

año	*precio/hora (sin IVA)*	*precio/hora (con IVA)*
2026	28,50 €	29,64 €
2027	29,71 €	30,98 €
2028	31,31 €	32,56 €
2029	32,99 €	34,31 €
2030	32,99 €	34,31 €

11. Comité Técnico de Asesoramiento

11.1. El Comité Técnico de Asesoramiento estará integrado por los siguientes miembros:

a) Presidente: el jefe del Servicio de Centros y Programas II.

- Presidente suplente: el jefe de departamento de la Dirección General de Atención a la Dependencia.

b) Vocales:

- El jefe del Servicio Jurídico de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia o la persona en quien delegue.
- El jefe de la Unidad de Gestión Económica de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia o la persona en quien delegue.
- Tres técnicos de la Dirección General de Atención a la Dependencia y personas con Discapacidad, nombrados por la directora general de Atención a la Dependencia y personas con Discapacidad.

c) Secretaria: uno de los tres técnicos de la Dirección General de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad, nombrados por la directora general de Atención a la Dependencia y Personas con Discapacidad.

11.2. El Comité Técnico de Asesoramiento tiene, entre otras funciones, la de informar al órgano instructor sobre el procedimiento de concertación y sobre las condiciones específicas que hagan referencia al servicio objeto del concierto, así como la de informar preceptivamente de la modificación prevista en el artículo 24 del Decreto 48/2017. Además, puede realizar propuestas de mejora relativas a las condiciones de aplicación de los criterios de preferencia y a las condiciones de ejecución del concierto.

11.3. El Comité Técnico de Asesoramiento queda válidamente constituido con la asistencia, como mínimo, de los siguientes miembros: el presidente o presidente suplente, la secretaria o secretario suplente y tres vocales.

12. Condiciones técnicas de ejecución

12.1. Las condiciones técnicas de ejecución se deben ajustar al Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidades, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter suprainsular para estos sectores de población, modificado por el Decreto 54/2013 y por el Decreto 31/2016:

- Definición: el servicio de ayuda a domicilio está constituido por el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas dependientes, con la finalidad de atender las necesidades básicas de la vida diaria e incrementar su autonomía, con la posibilidad de permanecer en el domicilio.
- Población destinataria: se dirigen a personas en situación de dependencia, es decir, que no tienen un grado de autonomía suficiente para llevar a cabo las actividades de la vida diaria, que necesitan una atención y una supervisión constantes por sus circunstancias sociales y familiares.
- Equipamientos/equipos profesionales: según lo que dispone el artículo 17 del Decreto 86/2010, referente a las condiciones comunes a todos los servicios.
- Ratios y perfiles profesionales: los que establecen el Decreto 86/2010, de 25 de junio, referente a las condiciones específicas de los servicios de ayuda a domicilio.
- Estándares de calidad: de acuerdo con los artículos 14 y 15 del capítulo II del Decreto 86/2010, sobre los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios.

12.2. El Pliego general de condiciones técnicas detalla los aspectos recogidos en el artículo 8 del Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el cual se establecen los principios generales a los que se deben someter los conciertos sociales.

12.3. Las aplicaciones informáticas de la Dirección General de Atención a la Dependencia y personas con Discapacidad son las únicas válidas para gestionar las horas de servicio de ayuda a domicilio concertadas y para cualquier uso aplicable que se derive de la ejecución de

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2026/145/1232779

este concierto.

13. Seguimiento

13.1. El seguimiento periódico de la situación de cada persona que tenga asignadas horas de servicio de ayuda a domicilio corresponde al trabajador o trabajadora social firmante del programa individual de atención (PIA) que haya dado lugar a la prestación de este servicio, por lo que puede pedir los informes pertinentes al equipo técnico del servicio de ayuda a domicilio.

13.2. De acuerdo con el artículo 19.2 de la Ley 4/2009, los técnicos de los servicios de ayuda a domicilio son los responsables de la coordinación de los casos atendidos.

13.3. Los técnicos del Servicio de Centros y Programas II pueden realizar visitas de comprobación del funcionamiento del servicio y requerir documentación del mismo cuando lo consideren necesario.

13.4. La entidad prestadora del servicio concertado debe facilitar las actuaciones de seguimiento y comprobación que lleve a cabo la Dirección General de Atención a la Dependencia y personas con Discapacidad.

13.5. Asimismo, la entidad prestadora del servicio concertado debe facilitar toda la información que le requieran el órgano instructor, la Intervención General de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, la Sindicatura de Cuentas u otros órganos de control externo.

14. Obligaciones de las entidades concertadas

14.1. Mediante el concierto social, las entidades que presten el servicio se obligan a cumplir el Pliego general de condiciones técnicas, que establece las obligaciones de las entidades concertadas, así como las normas establecidas en el título VII de la Ley 4/2009; en el capítulo I de la Ley 12/2018 y en los decretos de desarrollo y de aplicación correspondientes.

14.2. Asimismo, la entidad concertada está obligada a suministrar a la Administración, previo requerimiento, toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

15. Penalidades

El incumplimiento de las condiciones previstas para la prestación del servicio puede dar lugar a la imposición de penalizaciones, de acuerdo con el Pliego general de condiciones técnicas.

16. Criterios de acceso de los usuarios y lista de espera

Los criterios de acceso de los usuarios a las horas del servicio de ayuda a domicilio y la gestión de la lista de espera se regulan en el Decreto 83/2010, modificado por el Decreto 5/2016. También se debe tener en cuenta el Decreto 63/2017, de 22 de diciembre, de principios generales de los procedimientos de acceso a los servicios de la Red Pública de Atención a la Dependencia para personas mayores en situación de dependencia.

17. Publicidad

17.1. Las entidades de iniciativa privada acogidas al régimen de concierto social, junto con su denominación, deben hacer constar en la documentación, en todas las comunicaciones (informes, hojas, documentos, trípticos de difusión, mensajes electrónicos, webs, inserciones en prensa, artículos en periódicos y en revistas especializadas) y en la publicidad la condición de entidad perteneciente a la Red Pública de Atención a la Dependencia, según las indicaciones del Manual de identidad corporativa que les facilitará la Administración, siempre con el visto bueno de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia.

17.2. Las entidades de iniciativa privada acogidas al régimen de concierto social deben facilitar a su personal un logotipo, que les proporcionará la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, con la indicación “Servicio de ayuda a domicilio concertado con el Gobierno de las Illes Balears”. Asimismo, se debe hacer referencia a esta circunstancia en las comunicaciones y en las relaciones que establezcan por escrito con las personas usuarias del servicio concertado.

18. Prerrogativas de la Administración

18.1. El órgano instructor del procedimiento de concertación tiene la prerrogativa de interpretarlo y resolver las dudas que surjan durante su cumplimiento.

18.2. El órgano resolutorio puede modificar el procedimiento por razones de interés público, acordar su resolución y determinar sus efectos.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2026/145/1232779

18.3. Los acuerdos que adopte el órgano resolutorio a partir de las prerrogativas mencionadas ponen fin a la vía administrativa y son inmediatamente ejecutivos.

19. Causas de extinción

Son causas de extinción de los acuerdos de acción concertada las que establece el artículo 9 de la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la comunidad autónoma de las Illes Balears.

20. Jurisdicción competente

La jurisdicción contencioso-administrativa es la competente para resolver las cuestiones litigiosas relativas a la formalización de este concierto y también las surgidas entre las partes sobre su interpretación, modificación, cumplimiento, efectos y extinción.

https://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2026/145/1232779