



GOVERN  
ILLES  
BALEARS\

SECRETARIA DEL CONSELL  
DE GOVERN

Núm.: 476

Data: 24-8-18

Pilar Costa i Serra, secretària del Consell de Govern,

CERTIFIC:

Que el Consell de Govern, a proposta de la consellera de Serveis Socials i Cooperació, en la sessió de dia 24 d'agost de 2018 adoptà l'Acord següent:

**14. Acord pel qual s'aprova el Projecte de llei de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears**

L'article 30 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears atorga a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears la competència exclusiva, d'una banda, en l'apartat 1, en l'organització, règim i funcionament de les seves institucions pròpies en el marc de l'Estatut; i, de l'altra, en l'apartat 15, en acció social i benestar social; les polítiques de protecció i suport a les persones amb discapacitat físiques, psíquiques i sensorials, i polítiques d'atenció a persones dependents. Així mateix, l'article 31.5 li atorga competències de desplegament legislatiu i d'execució en contractes i concessions administratives en l'àmbit substantiu de competències de la Comunitat Autònoma.

La disposició addicional quaranta-novena de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, preveu que el que estableix aquesta Llei no obsta perquè les comunitats autònomes, en l'exercici de les competències que tenen atribuïdes, legislin articulant instruments no contractuals per a la prestació de serveis públics destinats a satisfer necessitats de caràcter social. Igualment, les disposicions addicionals quaranta-setena i quaranta-vuitena preveuen els principis aplicables als contractes de concessió de serveis de l'annex IV i als contractes de serveis de caràcter social, sanitari o educatiu de l'annex IV, així com la reserva de certs contractes de serveis socials, culturals i de salut a determinades organitzacions.

Respecte d'aquesta qüestió, el procés de transposició de la Directiva europea sobre contractació pública (Directiva 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, DOUE 94, de 28 de març de 2014) a la legislació interna permet dissenyar un nou marc regulatori allunyat del tradicional model de contractació pública, ja que els articles 76 i 77, d'abast potestatiu per als estats, habiliten tant la reserva de contractes com un règim singular en l'àmbit de la salut i dels serveis socials en serveis a persones (i d'educació). Fins i tot ha de considerar-se, d'acord amb l'article 76.2 de la citada Directiva, la conveniència d'adaptar el model de serveis socials a les persones centrat en les característiques abans esmentades i valorar, però no de manera excloent, la col·laboració d'entitats del tercer sector amb una important implantació social, en la mesura que s'ha acreditat que és un model d'èxit, de resultats econòmics contrastats, de qualitat prestacional molt elevada i de

responsabilitat institucional. Els poders públics continuen tenint llibertat per prestar per si mateixos determinades categories de serveis, en concret els serveis que es coneixen com a serveis a les persones, com certs serveis socials, sanitaris, incloent-hi els farmacèutics, i educatius, o organitzar-los de manera que no sigui necessari cloure contractes públics, per exemple, mitjançant el simple finançament d'aquests serveis o la concessió de llicències o autoritzacions a tots els operadors econòmics que compleixin les condicions prèviament fixades pel poder adjudicador, sense límits ni quotes, sempre que aquest sistema garanteixi una publicitat suficient i s'ajusti als principis de transparència i no discriminació.

En tot cas, amb caràcter previ a l'anàlisi de les diferents possibilitats de regulació sobre la col·laboració de l'Administració pública amb tercers contractistes i, si escau, amb el denominat tercer sector en la provisió de serveis a persones en l'àmbit dels serveis socials, convé advertir que aquestes *relacions jurídiques* s'han de dissenyar amb una filosofia pròpia allunyada de l'òptica del mercat .

No es pot desconèixer el fet que la Comissió Europea ha recordat que són valors essencials de la Comunitat la protecció de la salut humana, la igualtat entre homes i dones, i la cohesió social i territorial (Comunicació de la Comissió Aplicació del Programa Comunitari de Lisboa. Serveis socials d'interès general en la Unió Europea, de 26 d'abril de 2006). Aquesta especificitat procedeix del caràcter vital de les necessitats que han de satisfer, de manera que es garanteix l'aplicació de drets fonamentals, com la dignitat i la integritat de la persona. Per això, els serveis socials possibiliten una sèrie de mesures que poden ser tingudes en compte en la seva llicitació:

- a) Funcionament sobre la base del principi de solidaritat, que requereix, en particular, la no selecció dels riscs o la falta d'equivalència a títol individual entre cotitzacions i prestacions.
- b) Caràcter polivalent i personalitzat, que integri les respostes a les diferents necessitats per garantir els drets humans fonamentals i protegir les persones més vulnerables.
- c) Absència d'ànim de lucre, especialment per abordar les situacions més difícils i que s'expliquen, sovint, per motius històrics.
- d) Participació de voluntaris i benefactors, expressió d'una capacitat ciutadana.
- e) Integració marcada en una tradició cultural (local); en particular, això s'adverteix en la proximitat entre el proveïdor del servei i el beneficiari, la qual cosa permet tenir en compte les necessitats específiques d'aquest darrer.
- f) Relació asimètrica entre prestadors i beneficiaris que no es pot assimilar a una relació *normal* de tipus proveïdor-consumidor i que requereix l'aplicació de la fórmula del pagament per tercers.

Així mateix, sembla oportú delimitar el significat de la gestió dels serveis socials, així com l'abast de la col·laboració amb el sector privat i els límits europeus i nacionals sobre aquest tema, en la mesura que es presten serveis *dirigits a ciutadans* i vinculats a prestacions bàsiques que formen part del *nucli* de l'Estat social. I aquí l'eficiència no pot ser interpretada des de models exclusivament economicistes, sinó que s'ha de vetlar per un estàndard de qualitat adequat en la prestació del servei. Aquesta opció ha estat validada, sobre la base del principi de solidaritat, per la Sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea de 17 de juny 1997, Sodemare (Assumpte C-70/95), que admet excepcions al principi de lliure competència en el cas de contractes en el marc del sistema de la seguretat social a favor d'entitats sense ànim de lucre (apartat 32). La STJUE 28 de gener de 2016, CASTA i uns altres, Assumpte C-50/14, obre noves perspectives a aquesta col·laboració d'entitats sense ànim de lucre en l'àmbit de prestacions a persones en els sectors sanitaris i socials. El Tribunal adverteix que la regla general és que un

contracte no pot quedar exclòs del concepte de contracte públic pel sol fet que la retribució prevista es limiti al reemborsament de les despeses suportades per la prestació del servei o que sigui clos amb una entitat sense ànim de lucre (vegeu en aquest sentit la sentència Crosse Rossa i uns altres, C-113/13). Però reconeix que, en casos de serveis sanitaris a persones, és possible que una normativa nacional habiliti l'adjudicació directa, sense cap forma de publicitat, a associacions de voluntariat, sempre que el marc legal i convencional en el qual es desenvolupa l'activitat d'aquests organismes contribueixi realment a una finalitat social i a la prossecució d'objectius de solidaritat i d'eficiència pressupostària.

D'altra banda, vist l'article 30.15, la Comunitat Autònoma de les Illes Balears és l'encarregada de configurar el sistema de serveis socials, per la qual cosa va aprovar la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears. Aquesta Llei va ser modificada, entre d'altres, per la Llei 10/2013, de 23 de desembre, l'exposició de motius de la qual estipula el següent:

Correspon a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears la configuració del sistema propi de serveis socials i, tal com han fet altres comunitats autònomes, mitjançant les respectives lleis de serveis socials, poder establir un règim de concert diferenciat de la modalitat contractual recollida en la Llei de contractes del sector públic, mitjançant el qual es doni resposta a les necessitats dels col·lectius més desfavorits, assegurant la participació i la col·laboració de les entitats d'iniciativa social sense ànim de lucre de les Illes Balears en aquesta tasca, i alhora garantint el compliment dels principis informadors de la normativa estatal i europea en matèria de concertació entre la iniciativa pública i la privada.

Així, l'article 89.1 de la Llei 4/2009 estableix el següent:

Les administracions públiques de les Illes Balears, en l'àmbit de les seves competències, poden organitzar la prestació dels serveis del Catàleg de prestacions i serveis socials de les Illes Balears a través de les fórmules següents: gestió directa, règim de concert previst en aquesta Llei, gestió indirecta en el marc de la normativa de contractació de les administracions públiques i convenis amb entitats sense ànim de lucre.

D'altra banda, l'article 89.2 reconeix el dret a les entitats d'iniciativa privada, a través d'entitats amb ànim de lucre o sense, a participar en els serveis socials mitjançant la creació de centres i serveis, i la gestió de programes i prestacions d'aquesta naturalesa.

A fi de donar compliment a aquest mandat legal, s'aprovà el Decret 18/2015, de 10 d'abril, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials. Ateses les dificultats administratives en l'aplicació del Decret 18/2015, es va tramitar i aprovar el Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials, que detallava més el procediment de concertació i incorporava nous tipus de concert socials, com el de concert vinculat a la construcció de centres, alhora que es donava més seguretat jurídica a les entitats prestadores de serveis i a les persones usuàries, i estalviava càrregues administratives.

Ara es fa necessari aprovar una norma que defineixi amb més detall els instruments de gestió dels serveis a les persones en l'àmbit dels serveis socials i que adapti la regulació prevista per la Llei 4/2009 (amb la modificació feta per la Llei 10/2013) a la nova normativa de contractació. Com ja s'ha assenyalat, els canvis en les normes estatals i europees en matèria de contractació pública, especialment

arran de l'aprovació de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, promouen el disseny d'instruments, com l'acció concertada, i la adaptació dels existents, com la reserva de mercat o els convenis singulars, a l'especificitat de la prestació de serveis a persones. Alhora es dona més pes a la qualitat i a l'eficàcia del conjunt del model social davant altres criteris, en línia amb el canvi previst per la normativa en matèria de contractació, per la qual s'avança del principi de l'oferta econòmicament més avantatjosa a l'oferta que impliqui una millor relació qualitat/preu. Tot això, en el marc del model social europeu.

Mitjançant aquests sistemes es vol donar resposta a les necessitats dels col·lectius més desafavorits, assegurant la participació i la col·laboració de les entitats d'iniciativa social sense ànim de lucre de les Illes Balears en aquesta tasca, alhora que es garanteix el compliment dels principis informadors de la normativa estatal i europea en matèria de contractació i concertació entre la iniciativa pública i la privada.

L'article 47 de l'Estatut d'autonomia estableix que la iniciativa per a l'exercici de la potestat legislativa pertoca als diputats i al Govern de les Illes Balears.

L'article 35 de la Llei 4/2001, de 14 de març, del Govern de les Illes Balears, estableix que el Govern exerceix la iniciativa legislativa prevista per l'Estatut d'autonomia mitjançant l'elaboració, l'aprovació i la tramesa posterior dels projectes de llei al Parlament.

L'article 2.5 c del Decret 24/2015, de 7 d'agost, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, estableix que la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, mitjançant la Direcció General de Planificació i Serveis Socials, és competent en l'elaboració de normativa en matèria de serveis socials.

Per tot això, el Consell de Govern adopta l'Acord següent:

**Primer.** Aprovar el Projecte de llei de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears.

**Segon.** Trametre'l al Parlament de les Illes Balears de conformitat amb l'article 145 del Reglament de la cambra i sol·licitar a la Mesa del Parlament que en proposi al Ple la tramitació directa i en lectura única si ho creu convenient.

I, perquè consti i tengui els efectes que corresponguin, expedesc aquest certificat amb el vistiplau de la presidenta.

Palma, 24 d'agost de 2018



Vistiplau  
La presidenta

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. Calvo', is placed below the printed title 'Vistiplau La presidenta'.



GOVERN  
ILLES  
BALEARS\

**PROJECTE DE LLEI DE SERVEIS A LES PERSONES EN L'ÀMBIT SOCIAL A LA  
COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS**

## EXPOSICIÓ DE MOTIUS

### I

La configuració dels serveis socials a Europa, com a serveis d'interès general, habilita la flexibilització de les normes del mercat interior, atès que no es consideren activitats econòmiques, d'acord amb l'article 106.2 del Tractat de funcionament de la Unió Europea. Els serveis d'assistència social, com a serveis d'interès general, han de respondre als principis d'universalitat, igualtat d'accés, equitat, continuïtat de les prestacions, transparència i qualitat. També els és aplicable el Protocol núm. 26 del Tractat de Lisboa, que declara que «les disposicions dels tractats no afecten de cap manera la competència dels estats membres per prestar, encarregar i organitzar serveis d'interès general que no tenguin caràcter econòmic» (article 2). Així, els estats són competents per organitzar els seus serveis socials.

Així doncs, els estats membres són competents per organitzar els seus serveis i prestacions socials, amb aplicació del principi de no discriminació, de la llibertat de circulació de les persones i, si escau, de la normativa contractual pública, continguda en la Directiva 2014/23/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, relativa a l'adjudicació de contractes de concessió, i la Directiva 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, sobre contractació pública.

D'altra banda, la gestió dels serveis socials es troba subjecta a un sistema de descentralització política i de gestió segons el que estableixen l'article 148.1.20 de la Constitució espanyola, en virtut del qual corresponen a l'Estat les bases i la coordinació, i a les comunitats autònombes, el desenvolupament i l'execució prestacional, així com els apartats 14, 15, 16, 39 i 49 de l'article 30 i l'apartat 5 de l'article 31 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, aprovat per la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer. Per això, la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, de conformitat amb el que preveu l'Estatut d'autonomia, pot aprovar aquesta regulació, atès que no envaeix els títols competencials de l'Estat.

La Directiva 2014/24 no interfereix en l'organització dels serveis socials dels diferents estats o poders subestatals competents, com és el cas de les Illes Balears. Es reconeix als poders públics la llibertat de prestar pel seu compte determinades categories de serveis, en concret els serveis que es coneixen com a serveis a les persones, com són els serveis socials, i organitzar-los de manera que no sigui necessari subscriure contractes públics; per exemple, mitjançant el simple finançament d'aquests serveis o la concessió de llicències o autoritzacions als operadors que compleixin les condicions fixades prèviament pel poder adjudicador, sempre que el sistema garanteixi els objectius del model social propi i una publicitat suficient i s'ajusti als principis de transparència i no discriminació. Aquesta possibilitat està prevista en la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de

contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014. Concretament, les disposicions addicionals quaranta-setena, quaranta-vuitena i quaranta-novena preveuen, successivament: els principis aplicables als contractes de concessió de determinats serveis, com els de caràcter social, sanitari o educatiu; la reserva de determinats contractes de serveis socials, culturals i de salut per a determinades organitzacions (tal com recull l'article 18 d'aquesta Llei), i la legislació de les comunitats autònomes relativa a instruments no contractuals per a la prestació de serveis públics de caràcter social, que fonamenta el capítol I d'aquesta Llei.

## II

Els principis reguladors en què es basen les previsions d'aquesta Llei són: caràcter públic del model i d'abast universal, cooperació institucional pública i col·laboració de les entitats no lucratives del tercer sector d'acció social i, si escau, del sector privat per preservar l'eficiència i una millor qualitat del sistema i facilitar la consolidació del tercer sector, referent en el compromís solidari de la societat civil per prestar serveis a persones en situacions especials, com ocorre en molts països de la Unió Europea.

La principal senya d'identitat és la titularitat pública del servei —que garanteix els principis d'universalitat i qualitat—, gestionat mitjançant mecanismes de descentralització funcional i de col·laboració horitzontal entre els diferents subjectes públics, que es complementa amb la col·laboració de les entitats no lucratives del tercer sector d'acció social i la iniciativa privada, si escau, amb diferents fórmules i intensitat, però sense desvirtuar els trets públics del model. L'arquitectura del model es caracteritza per una xarxa de serveis publificats en la gestió, professionalitzats i de qualitat en la prestació, flexibles en les relacions i arrelats al territori mitjançant un teixit de sinergies i interdependències multifuncionals, molt rellevant localment. El disseny ve a validar i ajustar un model que funciona eficaçment, clarament compromès amb les polítiques públiques mantingudes de manera constant fins a l'actualitat. Així, l'article 10 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, estableix que el sistema públic de serveis socials està integrat pel conjunt de recursos, prestacions, activitats, programes, projectes i equipaments destinats al benestar social de la població, de titularitat del Govern de les Illes Balears, dels consells insulars i de les entitats locals, així com també els que l'Administració contracti amb les entitats d'iniciativa social, mercantil o civil. Sobre això, es pot destacar que, entre els principis rectors dels serveis socials que enumera la Llei 4/2009, destaquen el de descentralització i desconcentració, pel qual els consells insulars, les mancomunitats i els municipis han d'aproximar tant com sigui possible els serveis a la ciutadania, mitjançant la zonificació territorial i la descentralització, i el d'intervenció comunitària, pel qual el sistema públic de serveis ha de promoure la intervenció en l'àmbit comunitari amb la voluntat de prioritzar les accions

preventives i aconseguir processos d'inserció social íntimament lligats a l'entorn social i més proper a la ciutadania.

Dins el concepte de *serveis a les persones en l'àmbit social* s'hi inclou el servei d'orientació professional recollit en la cartera comuna del Sistema Nacional d'Ocupació, adreçat a col·lectius especialment vulnerables, com ara els col·lectius amb discapacitat, col·lectius amb dificultats especials d'inserció laboral, persones amb diagnòstic de salut mental, etc. El servei d'orientació professional està definit en l'article 8.1 del Reial decret 7/2015, de 16 de gener, pel qual s'aprova la cartera comuna de serveis del Sistema Nacional d'Ocupació, i té com a objectiu ajudar les persones usuàries a millorar la seva ocupabilitat, promoure la seva carrera professional i facilitar la seva contractació o orientació cap a l'autoocupació.

La col·laboració de les entitats no lucratives del tercer sector d'acció social i del sector privat s'articula mitjançant fòrmules d'acció concertada, que publiquen la gestió privada, en tant que cooperen amb l'interès públic, la qual cosa permet coadjuvar en la viabilitat i l'eficàcia del mateix model públic. Aquesta opció està vinculada al principi de participació, que aconsella que els poders públics promoguin la implicació de les persones usuàries, de les entitats i de la ciutadania en general en la planificació, la gestió i l'avaluació dels serveis.

Així mateix, com a *tancament* del sistema, es preveu la possibilitat de contractar serveis i prestacions complementaris, que hauran de respectar les normes de contractació pública, que garanteixen l'adequada transparència i igualtat de tracte. Les normes de contractació per a prestacions a persones efectuades pel tercer sector hauran de contenir previsions singulars pensades en la millor qualitat subjectiva de la prestació com a element determinant per considerar l'oferta que suposi una millor relació qualitat/preu.

En tot cas, aquesta col·laboració privada no pot desnaturalitzar la filosofia pública del sistema, allunyat, per la resta, de la lògica del mercat.

### III

La Llei 3/2018, de 29 de maig, del tercer sector d'acció social, estableix que formen part del tercer sector social de les Illes Balears les entitats d'iniciativa social i privada la finalitat principal de les quals és promoure la inclusió sociolaboral i l'exercici efectiu dels drets de persones, famílies, grups, col·lectius o comunitats que afrontin situacions de vulnerabilitat o exclusió, desprotecció, discapacitat o dependència, o prestar suports o dur a terme les activitats necessàries en els àmbits de serveis socials, laboral, educatiu, sanitari o qualsevol altre de transversal que afecti els col·lectius esmentats. En aquesta categoria, també incorpora, de manera excepcional, les empreses d'inserció i els centres especials d'ocupació sense ànim de lucre d'imprescindibilitat social que compleixin uns requisits determinats.

La mateixa Llei 3/2018 disposa que s'han de considerar d'intervenció social les activitats desenvolupades amb la finalitat de promoure la inclusió social i l'exercici efectiu dels drets de les persones, les famílies, els grups, els col·lectius o les comunitats que afronten situacions de vulnerabilitat o exclusió, desprotecció, discapacitat o dependència, que lluiten contra la desigualtat social, la marginació, la desprotecció i la violència masclista, i que avancen en la necessària transformació social cap a una societat més justa, solidària, igualitària, participativa i democràtica. En particular, es consideren activitats d'intervenció social dels serveis socials la promoció de l'accés a l'ocupació i les activitats d'inserció laboral i formació per a la qualificació professional.

A més, es consideren activitats socials d'interès general les activitats d'intervenció social, dutes a terme per organitzacions no lucratives, realitzades per personal remunerat o per personal voluntari, de manera desinteressada i lliurement. En concret, s'hi consideren la provisió (disseny, prestació, avaluació i millora) de serveis de responsabilitat pública, o aliens a aquesta responsabilitat, i la realització d'altres activitats o projectes d'intervenció.

L'article 6.4 de la Llei 3/2018 estableix que les prestacions i els serveis de responsabilitat pública en l'àmbit de la intervenció social que constitueixen el sistema de serveis socials habitualment són de caràcter no econòmic; si més no, excepcionalment, poden ser serveis d'interès econòmic general, en els termes en què la normativa de referència de la Unió Europea defineix aquests conceptes, tant si són proveïts directament per les administracions públiques com si hi col·labora la iniciativa privada.

D'altra banda, l'article 15 defineix l'acció concertada com un instrument per formalitzar la col·laboració entre les administracions públiques i les organitzacions del tercer sector d'acció social pel que fa a la provisió de serveis de responsabilitat pública en l'àmbit de la intervenció social.

#### IV

El règim d'acció concertada és una opció organitzativa que permet concertar la prestació de serveis socials amb entitats no lucratives del tercer sector d'acció social i, si escau, entitats del sector privat, amb l'opció que quan existeixin anàlogues condicions d'eficàcia, qualitat i costs, les administracions públiques per a l'establiment de concerts han de donar prioritat a les entitats sense ànim de lucre. Destaca la importància tant històrica com quantitativa de la intervenció de les entitats d'iniciativa privada sense ànim de lucre del tercer sector d'acció social en els serveis socials.

Aquesta Llei determina l'abast i el significat d'aquesta acció concertada, les modalitats de serveis i prestacions, així com el sistema de contraprestació.

Els serveis que optin a un model d'acció concertada han de disposar d'autorització i acreditació administrativa i han d'estar inscrits en el Registre unificat de serveis socials, previst en la Llei 4/2009, o en el registre d'entitats del Servei d'Ocupació de les Illes Balears, que s'ha de regular mitjançant reglament; així mateix, cal complir un conjunt d'obligacions de gestió i de control fixades legalment i desplegades reglamentàriament.

Correspon al Govern de les Illes Balears, entre les directrius de planificació, establir els aspectes bàsics a què s'han de sotmetre els concerts socials i l'abast corresponent. En concret, s'han de regular: la tramitació de la sol·licitud per acollir-se a aquesta modalitat, la durada màxima del concert i les causes d'extinció; les obligacions de l'entitat titular del servei concertat; la submissió de l'acció concertada al dret administratiu, i les singularitats del règim del personal.

Ha d'existir una reglamentació que determini els drets i les obligacions derivats de la selecció esmentada i estableixi les condicions tècniques i econòmiques per a la prestació de l'activitat concertada concreta. Les entitats que accedeixin al règim de concertació l'han de formalitzar amb l'acord d'acció concertada corresponent.

L'elecció de servei de serveis socials concertat no implica, en cap cas, un tracte menys favorable ni un desavantatge per a la ciutadania, i s'ha de respectar l'equivalència de prestació de la cartera de serveis.

La quantia global dels fons públics destinats al sosteniment dels serveis concertats, per fer efectiu el règim econòmic de les prestacions de serveis socials objecte de concert, s'ha d'establir en els pressuposts de la Comunitat Autònoma.

## V

Sempre hi ha la possibilitat de recórrer a fòrmules de contractació pública *ordinària* per poder preservar l'eficàcia del sistema públic, quan aquest, per motius conjunturals, no pugui donar compliment a les exigències de qualitat —per objecte o termini— de determinats serveis o prestacions. En aquest cas, s'ha de respectar el principi d'igualtat de tracte de totes les persones o entitats licitadores, i la tipificació del contracte s'ha d'ajustar a les notes pròpies, de tal manera que, en absència de risc empresarial —l'ordinari—, el contracte s'ha de qualificar com a contracte de serveis, encara que es pot preveure un termini conforme al mateix objecte i finalitat. A més, existeix la possibilitat d'una regulació simplificada i de reserva de contractes —habilitada per la Directiva 2014/24 en els articles 76 i 77— que es regulen, en l'àmbit competencial propi, en aquesta Llei.

En contractes de prestacions directes a la ciutadania en l'àmbit social, és possible adoptar mesures de licitació més *específiques*, que atenguin les especialitats exposades. Això significa que un contracte de prestacions personals de caràcter social pot estar exceptuat de les regles de concorrència pròpies d'un contracte

típic de serveis o productes, atès el marcat caràcter estratègic, des de la perspectiva de la prestació correcta del servei, si s'opta per la modalitat de reserves. A més d'aquesta opció, hi ha la possibilitat d'un procediment simplificat que posa l'atenció en les mateixes característiques del servei i, en especial, en la regla de la millor relació qualitat/preu, que es concreta en la qualificació específica del personal encarregat de prestar el servei, perquè no es pot desconèixer que és una activitat d'interès general que es regeix, principalment, pels principis d'universalitat, solidaritat, eficiència econòmica i adequació.

En l'articulació d'aquest procediment *especial*, a més de mesures de simplificació administrativa, es tenen en compte els aspectes següents: *a)* la valoració *especial* de la solvència de les entitats licitadores (amb limitació de la subcontractació); *b)* la determinació de criteris d'adjudicació que posin en relleu la relació qualitat/preu, vinculat a la qualitat, l'experiència contrastada del personal que ha de prestar efectivament el servei i la participació dels professionals en la gestió; *c)* la regulació necessària de supòsits d'anormalitat en aquests contractes des de la perspectiva social de l'oferta, i *d)* la determinació de condicions especials d'execució que garanteixin la prestació correcta del servei.

## VI

D'acord amb l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, queden acreditats els principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficiència. Sobre això, en virtut dels principis de necessitat i eficàcia, aquesta norma identifica clarament les finalitats perseguides i evita càrregues innecessàries. En aquest sentit, estableix els principis bàsics de la contractació, l'acció concertada i la cooperació directa entre les administracions i les entitats privades per a la prestació de serveis a les persones en l'àmbit dels serveis socials, amb la finalitat de proveir la ciutadania de serveis de qualitat.

En virtut del principi de proporcionalitat, aquesta norma conté la regulació imprescindible per atendre la necessitat que pretén cobrir, després de constatar que no hi ha altres mesures menys restrictives de drets o que imposin menys obligacions als destinataris. D'aquesta manera, la definició d'instruments de gestió per a la prestació de serveis a les persones en l'àmbit dels serveis socials permet incorporar en la mateixa gestió elements propis i específics del sistema de serveis socials de la comunitat autònoma. Així, l'acció concertada, la reserva de mercat, la priorització del tercer sector social i els convenis singulars permeten donar més estabilitat i qualitat a la col·laboració entre l'Administració pública i la iniciativa privada, amb l'objecte de millorar la qualitat del sistema i l'atenció a les persones.

Per garantir el principi de seguretat jurídica, aquesta norma resulta coherent amb la resta de l'ordenació jurídica, nacional i de la Unió Europea, per generar un marc normatiu estable, predictable, integrat, clar i de certesa, que faciliti el coneixement

i la comprensió i, en conseqüència, l'actuació i la presa de decisions de les persones i les empreses. En aquest cas, es pretén crear el marc normatiu regulador de la prestació de serveis a les persones en l'àmbit dels serveis socials.

En aplicació del principi de transparència, els objectius de la regulació i la justificació corresponent estan definits clarament. Així mateix, en l'expedient queda acreditada la consulta pública prèvia, prevista en l'article 133 de la Llei 39/2015. A més, al llarg de la norma es preveu el respecte als principis de publicitat, transparència i no discriminació, mitjançant, per exemple, la convocatòria dels concerts socials o la publicació de la formalització corresponent, així com la publicació dels contractes específics i dels convenis singulars que estableix el capítol III.

Finalment, en aplicació del principi d'eficiència, la norma identifica clarament les finalitats perseguides i evita càrregues innecessàries. Així, l'objecte de la norma és precisament el de desenvolupar una nova forma de gestió dels serveis destinats i d'atenció directa i immediata a les persones per aconseguir una major eficiència, entesa no tan sols a efectes administratius i d'estalvi de recursos, sinó també en termes d'una major qualitat del servei i d'adequació a les necessitats reals i a l'elecció de la persona usuària. Així, enfront d'altres sistemes de gestió com ara la contractació, mitjançant l'acció concertada es prioritzen altres aspectes com la lliure elecció de la persona o el seu arrelament en l'entorn del servei del qual ha estat gaudint.

A més, cal destacar l'estudi d'aquesta norma per part del Consell de Serveis Socials de les Illes Balears, òrgan consultiu i de participació social en l'àmbit dels serveis socials, regulat en els articles 53 i següents de la Llei 4/2009. Així mateix, cal destacar el dictamen del Consell Econòmic i Social de les Illes Balears, de 10 de juliol de 2018, d'acord amb la Llei 10/2000, de 30 de novembre.

## **Capítol preliminar**

### **Disposicions generals**

#### **Article 1**

##### **Objecte i finalitat de la Llei**

1. Aquesta Llei té per objecte establir els principis bàsics de la contractació, la concertació i la cooperació directa dels serveis a les persones en l'àmbit social que formalitzin les administracions públiques competents a les Illes Balears, amb la finalitat de proveir uns serveis de qualitat a la ciutadania.
2. De conformitat amb els principis esmentats, es regulen fòrmules de col·laboració o concertació que serveixin per complementar i preservar el model públic de prestació de serveis a les persones en l'àmbit dels serveis socials, caracteritzat per les notes d'universalitat, d'assegurament, finançament i planificació públics, de gestió pública o privada concertada

partint de l'exigència d'idèntiques prestacions i nivells de qualitat, i d'avaluació i control públics. Així mateix, es dissenya un règim singular de contractació pública que posa èmfasi en la qualitat, que es pot utilitzar quan s'usin fòrmules de contractació pública.

3. Les fòrmules que preveu aquesta norma s'han d'aplicar atenent a la millor eficàcia i eficiència de la prestació que es pretengui satisfer, per a la qual cosa cal motivar l'opció triada.
4. El Govern de les Illes Balears ha de promoure fòrmules de cooperació interadministrativa per aconseguir el millor funcionament del model de prestació d'aquests serveis essencials a les persones.

## Capítol I

### Règim de col·laboració privada en la gestió de serveis socials per a les persones mitjançant l'acció concertada

#### Article 2

##### De l'acció concertada de serveis socials per a les persones a les Illes Balears

1. Les administracions competents de les Illes Balears, per complementar el sistema públic i garantir una adequada equitat i qualitat de les prestacions incloses en la cartera de serveis o del servei d'orientació professional, poden encarregar la prestació d'aquests serveis de la seva competència, mitjançant el sistema d'acció concertada, a entitats sense ànim de lucre del tercer sector social, tal com es defineixen en els articles 3 i 4 de la Llei 3/2018, de 29 de maig, del tercer sector d'acció social, o, si escau, a entitats privades, preferentment del tercer sector social, quan existeixin anàlogues condicions d'eficàcia, qualitat i costs, d'acord amb els requisits que estableix aquesta Llei i amb respecte als principis de publicitat, transparència i no discriminació.
2. Als efectes d'aquesta Llei, s'entén per *règim d'acció concertada* la prestació per tercers de serveis socials inclosos en la cartera de serveis socials i del servei d'orientació professional recollit en la cartera comuna del Sistema Nacional d'Ocupació, el finançament, l'accés i el control administratiu dels quals són públics.
3. La cooperació mitjançant l'acció concertada comporta l'adscripció funcional dels serveis corresponents a la Xarxa Pública de Serveis Socials i suposa que les entitats concertades, independentment de la naturalesa jurídica, se sotmetin a un catàleg d'obligacions de control que en poden afectar el pla de comptes i el sistema comptable, així com els sistemes d'informació, el control de qualitat, l'auditoria de comptes, les auditòries de protecció de dades i la presentació d'una planificació triennal de recursos humans i inversions. En tot cas, s'ha de preservar el model de gestió privada del servei i la seva identitat corporativa.

## Article 3

### Principis de l'acció concertada

Les administracions públiques de les Illes Balears han d'ajustar als principis següents l'acció concertada amb tercers per a la prestació de serveis socials a les persones:

- a) Subsidiarietat. És el principi conforme al qual l'acció concertada amb entitats públiques o privades sense ànim de lucre està subordinada, amb caràcter previ, a la utilització òptima dels recursos propis.
- b) Solidaritat. Cal potenciar la implicació de les entitats del tercer sector en la prestació de serveis a les persones de caràcter social, d'acord amb la Llei 3/2018.
- c) Igualtat. S'ha de garantir que, en l'acció concertada, l'atenció es presta a les persones usuàries en plena igualtat amb les persones usuàries ateses directament per l'Administració pública.
- d) Eficiència pressupostària. Cal fixar contraprestacions econòmiques per a les entitats concertades d'acord amb les tarifes màximes i mínimes o els mòduls que s'estableixin, que han de cobrir, com a màxim, els costs variables, fixos i permanents de prestació del servei, sense incloure un benefici industrial.
- e) No discriminació. S'han d'establir condicions d'accés a l'acció concertada que garanteixin la igualtat entre les entitats que hi optin.
- f) Publicitat. Les convocatòries d'acció concertada i l'adopció d'acords d'acció concertada que se subscriguin s'han de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.
- g) Transparència. Cal difondre al Portal de transparència els acords d'acció concertada subscrits i els procediments en tramitació, conforme a les condicions que estableix la normativa estatal i autonòmica de transparència.
- h) Intencionalitat social i ambiental. S'han d'aconseguir diferents assoliments en àmbits com els d'igualtat de gènere i d'innovació en la gestió de les entitats i els serveis públics, i establir aquests objectius de manera expressa en l'objecte dels concerts.
- i) Participació. S'han d'establir mecanismes per a la implicació efectiva de les persones usuàries en la prestació i l'avaluació dels serveis.
- j) Qualitat assistencial. És el principi que ha d'inspirar l'organització de l'acció concertada en tots els aspectes.
- k) Lliure elecció i arrelament de les persones usuàries. Són els principals criteris d'elecció de l'entitat que ha de prestar el servei.

## Article 4

### Planificació i objecte de l'acció concertada

1. Amb una periodicitat anual, les administracions de les Illes Balears competents en matèria social i d'ocupació, com a part de les competències en planificació, han de fer una previsió de les prestacions i els serveis que

pretenen que siguin objecte d'acció concertada, juntament amb una taxació del cost i un informe justificatiu de la mancança de mitjans propis per a la gestió, de la idoneïtat de la modalitat de gestió elegida i de la planificació establerta per dotar-se de mitjans propis per a la gestió directa d'aquestes prestacions o serveis quan sigui previsible que s'hagin de prestar permanentment i, a més, siguin essencials per a l'efectivitat dels drets socials.

2. Aquesta planificació ha de definir els serveis considerats, de manera excepcional, serveis d'interès econòmic general. Per determinar-ne aquest caràcter, s'ha de tenir en compte, com a criteri fonamental, l'arrelament de les persones usuàries als serveis i la implantació dels serveis al territori.
3. Poden ser objecte d'acció concertada dels serveis que indica l'annex d'aquesta Llei:
  - a) La reserva i l'ocupació de places o la prestació de serveis per a l'ús exclusiu de les persones usuàries del sistema públic de serveis socials i de serveis d'orientació professional, l'accés de les quals serà autoritzat per l'administració competent quan les entitats compleixin els criteris prevists.
  - b) La gestió integral de prestacions tècniques o serveis de serveis socials.
4. Els acords d'acció concertada han de garantir que l'atenció que es presta a la ciutadania amb dret a cobertura de serveis sigui la mateixa per a tothom, sense altres diferències que les socials inherents a la mateixa naturalesa del procés assistencial o de la prestació social.
5. Els serveis concertats formen part de la xarxa pública i no poden cobrar a les persones usuàries cap quantitat diferent del preu públic per les prestacions pròpies del sistema del servei concertat de què es tracti. El cobrament a les persones usuàries de qualsevol quantitat en concepte de serveis complementaris, al marge del preu públic, ha de ser autoritzat per l'administració competent.

## Article 5

### Requisits exigibles a les entitats gestores dels serveis concertats

1. Poden subscriure acords d'acció concertada totes les entitats del tercer sector d'acció social que prestin els serveis objecte del concert i el sol·licitin expressament en els terminis i la forma que es determinin.
2. No obstant l'apartat anterior, en els procediments d'acció concertada de serveis declarats d'interès econòmic general, poden subscriure concerts totes les persones físiques o jurídiques de caràcter privat, amb ànim de lucre o sense, sigui quina sigui la forma jurídica que adoptin, que prestin els serveis objecte del concert i el sol·licitin expressament en els terminis i la forma que es determinin.

3. Es pot utilitzar l'acció concertada amb les entitats que compleixin els requisits establerts en la normativa de desplegament d'aquesta Llei i, especialment, els següents:
  - a) Disposar de l'acreditació administrativa oportuna per a la prestació del servei objecte de l'acció concertada. Excepcionalment, en els casos en què s'acreditin les circumstàncies de la disposició final primera, és suficient l'autorització.
  - b) Estar inscrites en el registre corresponent.
  - c) Acreditar la disposició dels mitjans i els recursos suficients per garantir el compliment de les condicions previstes en l'acord d'acció concertada. En concret, en el cas de reserva i ocupació de places, les entitats han d'acreditar la titularitat del servei o la disponibilitat per qualsevol títol jurídic vàlid per un període no inferior a la vigència del concert.
  - d) Acreditar el compliment de qualsevol altra normativa que, amb caràcter general o específic, els sigui aplicable, tant per la naturalesa jurídica de l'entitat com pel tipus de servei objecte del concert.
  - e) Comunicar, a l'efecte de l'acreditació preceptiva, els canvis d'accionariat o de titularitat, per preservar la identitat institucional que hagi justificat l'acord de col·laboració.

Reglamentàriament, la Conselleria de Treball, Comerç i Indústria ha de regular la creació i les normes de funcionament del registre d'entitats per poder optar a l'acció concertada en els serveis d'orientació professional, així com els requisits per a l'acreditació prevista en el lletra *a* d'aquest apartat.

4. La col·laboració s'ha de formalitzar mitjançant un document administratiu denominat *acord d'acció concertada*, el model del qual ha d'aprovar la persona titular del departament competent. Es pot subscriure un únic concert per a la reserva i l'ocupació de places en diversos serveis o per a la gestió integral d'una pluralitat de prestacions o serveis quan tots depenguin d'una mateixa entitat titular.

## Article 6

### Procediments de concertació i criteris de preferència a favor d'entitats del tercer sector social

1. La normativa sectorial ha de regular els procediments perquè les entitats que compleixin els requisits establerts es puguin acollir al règim d'acció concertada conforme als principis generals que fixa l'article 3 d'aquesta Llei.
2. La iniciació del procediment ha de quedar justificada mitjançant una resolució acreditativa de la concorrència de circumstàncies que fan necessari recórrer a l'acció concertada per a la gestió d'una prestació de servei determinada, prevista en l'article 4.

3. La selecció de les entitats, amb una convocatòria prèvia, si escau, s'ha de basar en els criteris següents, que han de quedar determinats en l'objecte i les condicions de la resolució:
  - a) L'arrelament de la persona en l'entorn d'atenció i les condicions d'atenció que requereix.
  - b) La implantació a la localitat on s'hagi de prestar el servei.
  - c) La lliure elecció i la llista d'espera d'accés als serveis.
  - d) Qualssevol altres que resultin determinants per a la valoració de la capacitat i la idoneïtat de les entitats.
4. En els procediments de concertació per a serveis declarats d'interès econòmic general en els quals puguin participar entitats privades amb ànim de lucre, sempre que existeixin anàlogues condicions d'eficàcia, qualitat i costs, així com d'eficiència pressupostària, per formalitzar els acords d'acció concertada tenen preferència les entitats del tercer sector social.

## **Article 7**

### **Durada, renovació, modificació i extinció de l'acció concertada**

1. La durada dels acords d'acció concertada serà l'establerta en cada acord, amb un màxim de deu anys. No obstant això, es poden renovar d'acord amb el que s'estableixi reglamentàriament i les normes pressupostàries, sempre que es mantengui la demanda de prestació del servei.
2. Els acords d'acció concertada poden ser objecte de revisió i, si escau, de modificació, en els termes establerts en l'acord corresponent, quan variïn les circumstàncies inicials de la subscripció, per adequar les condicions econòmiques i les prestacions assistencials a les noves necessitats. En tot cas, el canvi de finalitat de l'entitat o de control financer obliga a la revisió de l'acord inicial d'acció concertada.
3. Una vegada extingit l'acord d'acció concertada per alguna de les causes que estableix aquesta Llei, l'Administració que hagi realitzat l'acció concertada ha de garantir a les persones usuàries la continuïtat en la prestació del servei.
4. Queda prohibida la cessió, total o parcial, dels serveis objecte de l'acord d'acció concertada. No obstant això, quan l'entitat concertada sigui declarada en concurs de creditors, l'administració pública competent pot autoritzar la cessió, amb l'adopció de les mesures necessàries per garantir la continuïtat i la qualitat del servei.

## **Article 8**

### **Contingut mínim dels acords d'acció concertada**



Els acords d'acció concertada que se subscriguin han d'incloure necessàriament estipulacions referides als apartats següents:

- a) Les condicions tècniques d'execució.
- b) El sistema per a l'accés de les persones usuàries.
- c) La garantia dels drets de la persona usuària i la informació a la ciutadania dels seus drets i deures.
- d) El contingut dels serveis i la delimitació de les prestacions que constitueixen l'objecte del concert.
- e) La fórmula de pagament en contraprestació pels serveis concertats, així com el sistema de facturació i la documentació que s'ha d'aportar per a l'abonament dels serveis prestats.
- f) La durada de l'acord i les causes de resolució.
- g) El sistema de penalitzacions per incompliment de les condicions de l'acord.
- h) La resta de condicions exigides per la legislació vigent.

## **Article 9**

### **Causes d'extinció dels acords d'acció concertada**

1. Els acords d'acció concertada s'extingeixen per compliment i venciment del termini, sempre que no s'hagin renovat d'acord amb el que s'estableixi reglamentàriament i d'acord amb les normes pressupostàries, o per resolució.
2. Són causes de resolució dels acords d'acció concertada les següents:
  - a) Incompliment de les normes de caràcter obligatori a què s'han de sotmetre els serveis socials i de les obligacions en matèria de seguretat i instal·lacions.
  - b) Prestació defectuosa de les obligacions acordades.
  - c) Incompliment dels objectius qualitatius i quantitatius establerts, sempre que l'incompliment sigui imputable a l'entitat concertada, així com de les estipulacions essencials de l'acord.
  - d) Infracció amb caràcter greu de la legislació fiscal, laboral, de la Seguretat Social, d'integració social de discapacitats i de prevenció de riscs laborals.
  - e) Pèrdua sobrevinguda de les condicions tècniques, econòmiques i financeres que hagin habilitat l'acord o revocació o caducitat de l'autorització d'obertura i funcionament.
  - f) Alteració en el control de l'entitat per canvis en la participació de l'accionariat quan aquesta condició hagi estat determinant en la formalització de l'acord d'acció concertada.
  - g) Renúncia de l'entitat concertada.
  - h) Les altres que s'estableixin reglamentàriament.

## **Article 10**

### **Avaluació i seguiment dels serveis prestats mitjançant acció concertada**

1. El departament competent en la matèria de cada administració que subscrígu acords d'acció concertada ha d'aprovar un model d'avaluació dels continguts i les estipulacions recollits en els acords d'acció concertada d'assistència o de prestació de serveis socials.
2. Les entitats i els serveis concertats estaran sotmesos a les actuacions que determini el departament competent en la matèria de cada administració que subscrígu acords d'acció concertada pel que fa a les condicions tècniques i l'avaluació de la qualitat del servei, així com als processos de seguiment i als controls econòmics i administratius que es vagin adoptant per complir l'acord d'acció concertada.
3. Les qüestions litigioses derivades de l'aplicació del règim d'acció concertada han de ser resoltes per l'administració pública competent, sens perjudici que, una vegada exaurida la via administrativa, puguin sotmetre's a la jurisdicció contenciosa administrativa.

## **Capítol II**

### **Regles específiques de contractació pública de serveis socials adreçats a les persones**

#### **Article 11**

#### **Regles singulars per a la contractació de serveis socials per a les persones**

Les previsions d'aquesta Llei són aplicables als contractes de serveis socials prestats a les persones per part de les administracions públiques competents en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

#### **Article 12**

#### **Exigències de solvència específica per garantir la qualitat de la prestació**

1. Per poder participar en les licitacions de serveis socials de l'annex d'aquesta Llei, les empreses han d'acreditar una solvència econòmica i financera suficient en una quantia referida al volum de negocis en l'àmbit de les activitats corresponent a la finalitat del contracte en relació, com a màxim, amb els darrers tres exercicis disponibles, que s'ha de determinar, en cada cas, en el plec de clàusules administratives particulars, mai inferior al 75 % del pressupost base de licitació, del lot en qüestió o de l'anualitat mitjana del contracte en cas de contractes d'una durada superior a un any.
2. S'exigeix solvència tècnica acreditada mitjançant requisits tècnics d'acreditació o estàndards de qualitat; experiència prèvia en la gestió dels serveis objecte del contracte, que s'ha de determinar, en cada cas, en el plec de clàusules administratives particulars; disposició d'equip humà professional en matèria de gestió dels serveis licitats, i reinversió d'un percentatge mínim

dels beneficis en la millora de la gestió dels serveis adjudicats o distribució de beneficis partint de criteris de participació.

3. En cap cas, no s'admet la subcontractació de la prestació principal.

### **Article 13**

#### **Pressupost base de licitació**

1. El pressupost base de la licitació ha d'incloure tots els costs directes i indiretes de la prestació, entre els quals han de constar necessàriament els costs salarials, els de la Seguretat Social, els de formació permanent obligatòria, els d'assegurances, els de prevenció de riscs laborals, els de vigilància de la salut i, si escau, els derivats de la necessitat d'uniformitat del personal mínim necessari per a l'execució del contracte.
2. Aquests costs es calculen d'acord amb el que estableixi el conveni col·lectiu de referència aplicable al sector que correspongui i tenint en compte, si escau, el personal per subrogar.

### **Article 14**

#### **Terminis dels contractes de serveis socials per a persones**

Amb caràcter general, la durada d'aquests contractes és de sis anys, tret que sigui necessari un termini superior per circumstàncies degudament justificades, com ara l'adequada amortització d'inversions en contractes especialment complexos o la continuïtat de l'assistència per a les persones usuàries a les quals el canvi de prestador pugui repercutir negativament, amb respecte, en tot cas, als principis d'una lliure i efectiva competència en el mercat.

### **Article 15**

#### **Utilització del model de concessió de serveis**

1. Sempre que la qualitat de la prestació no se'n vegi afectada, ni es posi en risc l'equitat del model, l'administració competent pot utilitzar com a fórmula de provisió de determinats serveis la concessió de serveis i transferir un risc operacional.
2. Són contractes *de concessió de serveis* els consistents en el dret a explotar a risc i ventura el servei, o bé en el dret esmentat acompanyat d'un preu, sempre que aquests serveis siguin activitats de titularitat pública o competència pròpia.
3. La transferència al concessionari d'un risc operacional resulta indispensable per atribuir a la relació jurídica la condició de concessió de serveis. Les condicions restants, el fet que la prestació vagi destinada directament a la utilització dels particulars i que l'organització del servei s'encomani en major o

menor grau al concessionari són conseqüències, bé del mateix concepte de servei públic que té l'objecte de la concessió, bé de la mateixa exigència d'assumpció del risc derivat de l'explotació del servei.

4. El termini d'una concessió de serveis s'ha de justificar en el temps de recuperació dels costs d'inversió amb referència a la taxa interna de rendibilitat oferida.

## Article 16

### Criteris d'adjudicació vinculats a la qualitat

1. L'adjudicació de contractes dels serveis que consten en l'annex d'aquesta Llei es pot dur a terme, quan es consideri convenient per a una millor execució de la prestació, respectant les exigències de la legislació en matèria de contractació pública i a l'empara de la disposició addicional quaranta-setena de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, mitjançant les regles singulars següents:
  - a) S'ha d'exigir una qualificació subjectiva especial que acrediti l'experiència i la qualitat i la disponibilitat de mitjans adequats per complir la prestació de conformitat amb el que estableix aquesta Llei.
  - b) S'ha d'atendre, com a criteri d'adjudicació per determinar l'oferta més avantatjosa o, si escau, de negociació, el major valor afegit de l'oferta des de la perspectiva de la qualitat i la garantia de continuïtat, accessibilitat, assequibilitat, disponibilitat i exhaustivitat dels serveis.
2. En aquest supòsit, el preu, com a criteri d'adjudicació, no pot superar, en la ponderació, el 20 %, i es poden exigir i valorar com a criteris d'adjudicació els següents:
  - a) Un pla de gestió en el qual, més enllà dels requisits mínims establerts en el plec de prescripcions tècniques, es valorin elements com la determinació d'objectius assistencials.
  - b) Els mitjans de control i garantia de la qualitat, i els instruments per afavorir l'accessibilitat i la resolució dels serveis.
  - c) Els mecanismes per possibilitar la participació dels professionals en la gestió.
  - d) Les estratègies de millora de la gestió i la prestació dels serveis.
  - e) Les polítiques de coordinació i potenciació del treball en xarxa amb altres dispositius assistencials.
  - f) Els plans per millorar la resposta a la demanda no urgent de serveis i resoldre situacions d'increment de la demanda i l'atenció domiciliària.
  - g) Els programes d'atenció a col·lectius socialment vulnerables, i els programes de promoció de la salut, els programes docents i els programes de recerca.
  - h) La implicació i la corresponsabilització de les persones usuàries, així com les solucions d'innovació que aportin més valor afegit al servei, elements tots ells en relació amb els serveis objecte del contracte.

- i) L'experiència del personal directiu del contracte en la direcció o la coordinació de serveis similars (amb l'adjudicació d'una puntuació determinada per cada any d'experiència).
- j) Les mesures de formació i reciclatge dels professionals.
- k) Les mesures de conciliació.

En tot cas, aquests criteris han de respectar el que disposa l'article 145.5 de la Llei 9/2017.

3. S'han d'excloure del procediment de contractació les ofertes que no obtenguin, com a mínim, el 50 % de la puntuació corresponent a la qualitat tècnica.

## **Article 17**

### **Ofertes anormalment baixes**

1. En tot cas, els plecs han d'establir els criteris per determinar les ofertes anormalment baixes. Aquests criteris es poden fonamentar en l'incompliment de disposicions de compliment obligat en matèria de protecció de l'ocupació, condicions de treball o costs salarials mínims per categoria professional, o en el fet que es posi en risc objectiu el compliment de les condicions especials d'execució que constin en el plec.
2. En el cas que s'identifiqui una oferta anormalment baixa, s'ha de requerir, entre altres aspectes, el desglossament dels preus i la justificació de l'impacte de les condicions socials i organitzatives del servei per acreditar la viabilitat de les propostes econòmiques.

## **Article 18**

### **Contractes reservats a entitats del tercer sector en l'àmbit dels serveis socials**

1. El departament competent en la matèria pot reservar a determinades organitzacions la participació en els corresponents procediments d'adjudicació de contractes dels serveis socials que consten en la disposició addicional quaranta-vuitena de la Llei 9/2017.
2. Les organitzacions a què es refereix l'apartat anterior han de complir les condicions següents:
  - a) L'objectiu ha de ser la realització d'una missió de servei públic vinculada a la prestació dels serveis esmentats.
  - b) Els beneficis s'han de reinvertir per assolir l'objectiu de l'organització; en cas que es distribueixin o redistribueixin beneficis, la distribució o redistribució s'ha de basar en consideracions de participació.

- c) Les estructures de direcció o propietat de l'organització que executi el contracte s'han de basar en la propietat dels empleats o en principis de participació o han d'exigir la participació activa dels empleats, les persones usuàries o les parts interessades.
  - d) El poder adjudicador de què es tracti no ha d'haver adjudicat a l'organització un contracte per als mateixos serveis d'acord amb aquest article en els tres anys precedents amb un import superior a 750.000 €.
3. La durada màxima del contracte no pot excedir els tres anys.
  4. En els anuncis de licitació corresponents s'ha de fer referència a aquesta disposició.

## **Article 19**

### **Responsable del contracte**

1. En els contractes objecte d'aquesta Llei, l'òrgan de contractació ha de nomenar una persona responsable del contracte que, en cas que sigui funcionari públic, té atribuïda la condició d'autoritat, d'acord amb la normativa de funció pública.
2. El plec o document que regeix la contractació determina les facultats concretes de control d'execució atribuïdes a la persona responsable del contracte, les quals, com a mínim, són les següents:
  - a) Actuar com a representant de l'òrgan de contractació en les relacions amb el contractista; ser l'únic interlocutor vàlid per dictar les instruccions d'execució a la persona representant del contractista, i proposar la interpretació del contracte davant l'òrgan de contractació.
  - b) Fer el seguiment del compliment del contracte, mitjançant controls i informes periòdics.
  - c) Verificar el compliment de les condicions especials d'execució, inclòs el manteniment dels requisits de solvència del contractista i dels subcontractistes.
  - d) Informar sobre els incompliments contractuals i proposar a l'òrgan de contractació la imposició de penalitats o, si escau, la resolució del contracte.
  - e) Proposar a l'òrgan de contractació, si són procedents, les modificacions i les pròrrogues del contracte.
  - f) Certificar l'execució correcta de la prestació, a l'efecte del reconeixement de l'obligació de pagament.
3. Els responsables del contracte han de subscriure el Codi de principis i conductes recomanables en la contractació pública i les declaracions de béns o interessos que s'estableixin reglamentàriament.

4. L'òrgan de contractació, si s'aparta d'alguna proposta de la persona responsable del contracte en l'àmbit de competències corresponent, ha de motivar per escrit la decisió.
5. En el marc de les funcions d'assistència i de cooperació amb els ens locals, i d'acord amb el que estableixi la legislació vigent, els òrgans supramunicipals i el departament competent en matèria d'administració local han d'assistir els municipis que ho requereixin en les funcions de la persona responsable del contracte.

## **Article 20**

### **Condicions especials d'execució**

1. En els contractes objecte d'aquesta Llei, els òrgans de contractació hi han d'incloure condicions especials d'execució, que es poden qualificar com a obligacions essencials, que assegurin que els serveis contractats es presten en condicions de qualitat, continuïtat, accessibilitat, disponibilitat, exhaustivitat i innovació.
2. En tot cas, s'hi han d'incloure les següents condicions especials d'execució dels contractes:
  - a) L'obligació de la persona o entitat contractista de nomenar una persona representant que actuï com a únic interlocutor amb la persona responsable del contracte.
  - b) El compliment del pla de gestió del servei.
  - c) Condicions especials vinculades al manteniment de l'estabilitat laboral en el servei, que es poden concretar en una durada mínima dels contractes laborals que inclogui com a mínim la vigència del contracte, o vinculades al manteniment de les condicions laborals existents.
  - d) L'adequació dels mitjans personals adscrits al contracte respecte a la idoneïtat dels professionals directius i del personal segons la titulació i l'especialització i respecte als programes de formació i de control de qualitat.
  - e) Mesures de control de la qualitat i de valoració de les persones usuàries.
3. Quan l'òrgan de contractació ho consideri convenient per garantir la continuïtat i la qualitat del servei, es pot exigir al contractista, en el plec o document que regeix la contractació:
  - a) La subrogació de tot o part del personal que executi el contracte en el moment de la licitació, o l'establiment de protocols d'actuació o sistemes de garantia per a situacions que puguin posar en perill la continuïtat del servei.
  - b) Condicions de millora ambiental, d'eficiència energètica o, quan sigui procedent, vinculades a l'alimentació de proximitat i ecològica, segons l'objecte del contracte.

- c) Mesures de control del compliment i el manteniment dels elements d'accessibilitat, d'acord amb la normativa.
- d) Condicions d'execució destinades a la integració social, com ara l'obligació de contractar persones en risc d'exclusió o subcontractar parts accessòries en centres especials de treball o empreses d'inserció sociolaboral, sempre que el nombre de persones destinades a l'execució del contracte, la tipologia de la prestació o l'existència de prestacions accessòries ho permetin.

En el cas que l'entitat gestora del servei contractat prevegi la contractació o subcontractació de persones en risc d'exclusió o de centres especials de treball o empreses d'inserció sociolaboral, s'ha d'exigir de manera específica la protecció d'aquestes persones en les avaluacions de riscs laborals, així com l'adopció, si escau, de les mesures preventives i de protecció necessàries.

### **Capítol III**

### **Sistema de cooperació directa amb entitats del tercer sector social**

#### **Article 21**

#### **Cooperació directa amb entitats del tercer sector social**

1. Quan l'activitat de les entitats del tercer sector social tengui un caràcter singular, tal com es defineix en l'article 12.3 de la Llei 3/2018, de 29 de maig, del tercer sector d'acció social, poden cooperar directament en la prestació de determinats serveis socials d'acord amb la planificació i la legislació establertes.
2. La possibilitat d'aquesta cooperació s'ha de justificar en una millor eficiència de la prestació i eficàcia pressupostària i en la no distorsió indeguda de la competència. En concret, les condicions de cooperació no poden implicar l'obtenció de cap benefici de les prestacions, independentment del reembors dels costs variables, fixos i permanents necessaris per prestar-les, ni proporcionar cap benefici als membres de les entitats, ni referir-se a les activitats comercials que duen a terme aquestes entitats.
3. És preceptiu que les associacions de voluntariat i les institucions que puguin participar en accions de cooperació estiguin inscrites en el registre corresponent, amb la finalitat d'acreditar el compliment dels requisits establerts en aquesta norma i en altres normatives aplicables.
4. Els acords de cooperació directa tenen la forma de conveni singular de cooperació i es regeixen pel que disposa la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic de les administracions públiques. Aquests acords s'han de publicar a la pàgina web del Govern de les Illes Balears.

## **Article 22**

### **Principis de contractació de les entitats concertades**

Les entitats que col·laborin mitjançant acció concertada o cooperació directa i que no tenguin la condició de poder adjudicador, han d'aplicar, sempre que sigui possible, els principis de transparència i de concorrència quan hagin de subscriure contractes.

#### **Disposició addicional única**

##### **Règim supletori aplicable**

En totes les qüestions no previstes expressament en el capítol II d'aquesta Llei, sobre les regles específiques de contractació pública de serveis socials adreçats a les persones, s'ha d'aplicar la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

#### **Disposició transitòria única**

##### **Règim transitori dels procediments**

Aquesta Llei no és aplicable als procediments iniciats abans que entri en vigor, els quals es regeixen per la normativa anterior.

#### **Disposició derogatòria única**

##### **Normes que es deroguen**

Queden derogades totes les normes de rang igual o inferior en el que contradiguin o s'oposin al que disposa aquesta Llei.

#### **Disposició final primera**

##### **Excepcions al requisit de l'acreditació**

Per motius d'urgència o quan es tracti de serveis d'implantació recent, sempre que no es puguin satisfer les necessitats de la població amb altres serveis idonis, l'Administració, amb l'acreditació prèvia d'aquestes circumstàncies, pot subscriure acords d'acció concertada amb les entitats d'iniciativa privada que tenguin autoritzats els serveis. Aquests concerts s'han de subscriure per un any i es poden ampliar i renovar si, en aquest període, els serveis obtenen l'acreditació o si subsisteixen les necessitats que n'hagin motivat la formalització.

#### **Disposició final segona**

##### **Registre d'entitats d'ocupació**

El Govern de les Illes Balears, a proposta de la Conselleria de Treball, Comerç i Indústria, ha d'aprovar, en el termini màxim de divuit mesos des que entri en

G  
O  
I  
B  
/ vigor aquesta Llei, el reglament de creació i normes de funcionament del registre d'entitats per poder optar a l'acció concertada en els serveis d'orientació professional, així com els requisits per a l'acreditació prevista en la lletra *a* de l'apartat 2 de l'article 5.

### **Disposició final tercera**

#### **Desplegament i entrada en vigor de la Llei**

1. S'autoritza el Govern de les Illes Balears a dictar les disposicions necessàries per aplicar i desplegar aquesta Llei, dins el marc competencial que estableix l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears.
2. Aquesta Llei entra en vigor vint dies després de la publicació en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

### **Annex**

#### **Codis CPV de serveis socials**

75330000-8 Prestacions familiars (prestacions econòmiques)

75231240-8 Serveis de reinserció (presó)

79611000-0 Serveis de cerca de feina (inserció laboral)

85310000-5 Serveis d'assistència social

85321000-5 Serveis socials administratius

85322000-2 Programa d'acció municipal

98000000-3 Altres serveis comunitaris, socials o personals

98130000-3 Serveis diversos prestats per associacions

Servei de menjar a domicili:

55521000-8 Serveis de subministrament de menjars per a particulars

55521100-9 Serveis de lliurament de menjars a domicili

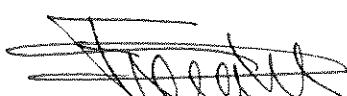
55521200-0 Serveis de lliurament de menjars

Palma, 24 d'agost de 2018

La consellera de Serveis Socials i  
Cooperació

Fina Santiago Rodríguez

La presidenta



Francesca Lluch Armengol i Socias





GOVERN  
ILLES  
BALEARS\

**PROYECTO DE LEY DE SERVICIOS A LAS PERSONAS EN EL ÁMBITO SOCIAL EN  
LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LAS ILLES BALEARS**

## Exposición de motivos

### I

La configuración de los servicios sociales en Europa, en cuanto servicios de interés general, habilita la flexibilización de las normas del mercado interior, ya que no se consideran actividades económicas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 106.2 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea. Los servicios de asistencia social, como servicios de interés general, deben responder a los principios de universalidad, igualdad de acceso, equidad, continuidad de las prestaciones, transparencia y calidad. También les resulta de aplicación el Protocolo n.º 26 del Tratado de Lisboa, que declara que «las disposiciones de los Tratados no afectarán en modo alguno a la competencia de los estados miembros, para prestar, encargar y organizar servicios de interés general que no tengan carácter económico» (artículo 2). Luego, los estados son competentes para organizar sus servicios sociales.

Son, por tanto, los estados miembros competentes para organizar sus servicios y prestaciones sociales, siendo aplicable el principio de no-discriminación, la libertad de circulación de las personas y, en su caso, la normativa contractual pública, contenida en la Directiva 2014/23/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, relativa a la adjudicación de contratos de concesión, y la Directiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública.

Por otra parte, la gestión de los servicios sociales se encuentra sujeta a un sistema de descentralización política y de gestión según lo previsto en el artículo 148.1.20 de la Constitución española, en virtud del cual corresponde al Estado las bases y coordinación, y a las comunidades autónomas el desarrollo y la ejecución prestacional, y los apartados 14, 15, 16, 39 y 49 del artículo 30 y el apartado 5 del artículo 31 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, aprobado por la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero. De ahí que la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, de conformidad con lo previsto en su Estatuto, pueda aprobar esta regulación, ya que no invade los títulos competenciales del Estado.

La Directiva 2014/24 no interfiere en la organización que de los servicios sociales hagan los distintos estados o poderes subestatales competentes, como es el caso de las Illes Balears. Se reconoce a los poderes públicos la libertad para prestar por sí mismos determinadas categorías de servicios, en concreto los servicios que se conocen como servicios a las personas, como son los servicios sociales, y organizar los mismos de manera que no sea necesario celebrar contratos públicos, por ejemplo, mediante la simple financiación de estos servicios o la concesión de licencias o autorizaciones a los operadores que cumplan las condiciones previamente fijadas por el poder adjudicador, siempre que dicho sistema garantice los objetivos del modelo social propio, una publicidad suficiente

y se ajuste a los principios de transparencia y no-discriminación. Y esa posibilidad es objeto de desarrollo en esta ley. Esta posibilidad está prevista en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. Concretamente, las disposiciones adicionales cuadragésimo séptima, cuadragésimo octava y cuadragésimo novena prevén, sucesivamente: los principios aplicables a los contratos de concesión de determinados servicios, como los de carácter social, sanitario o educativo; la reserva de determinados contratos de servicios sociales, culturales y de salud para determinadas organizaciones (tal como recoge el artículo 18 de esta ley), y la legislación de las comunidades autónomas relativa a instrumentos no contractuales para la prestación de servicios públicos de carácter social, que fundamenta el capítulo I de esta ley.

## II

Los principios regulatorios sobre los que descansan las previsiones de esta ley son: carácter público del modelo y de alcance universal, cooperación institucional pública y colaboración de las entidades no lucrativas del Tercer Sector de Acción Social y, en su caso, del sector privado para preservar la eficiencia y mejor calidad del sistema, facilitando la consolidación del tercer sector, referente en el compromiso solidario de la sociedad civil para prestar servicios a personas en especiales situaciones, como ocurre en muchos de los países de la Unión Europea.

La principal seña de identidad es la titularidad pública del servicio —que garantiza los principios de universalidad y calidad—, gestionado mediante mecanismos de descentralización funcional y de colaboración horizontal entre los distintos sujetos públicos, que se complementa con la colaboración de las entidades no lucrativas del Tercer Sector de Acción Social y la iniciativa privada, en su caso, con distintas fórmulas e intensidad, pero sin desvirtuar los rasgos públicos del modelo. La arquitectura del modelo se caracteriza por una red de servicios publicados en su gestión, profesionalizados y de calidad en su prestación, flexible en sus relaciones, y arraigado en el territorio mediante un tejido de sinergias e interdependencias multifuncionales, muy relevante al nivel local. El diseño propuesto viene a validar y ajustar un modelo que ha venido funcionando de forma eficaz, y claramente comprometido con las políticas públicas mantenidas de forma constante hasta la actualidad. De este modo, el artículo 10 de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, establece que el sistema público de servicios sociales está integrado por el conjunto de recursos, prestaciones, actividades, programas, proyectos y equipamientos destinados al bienestar social de la población, de titularidad del Gobierno de las Illes Balears, de los consejos insulares y de las entidades locales, así como también los que la Administración contrate con las entidades de iniciativa social, mercantil o civil. Y al respecto cabe destacar que, entre los principios rectores de los servicios sociales relacionados por la Ley 4/2009, destacan el de descentralización y desconcentración, por el cual los consejos insulares, las mancomunidades y los municipios deben aproximar

tanto como sea posible los servicios a la ciudadanía, mediante la zonificación territorial y la descentralización; así como el principio de intervención comunitaria, por el que el sistema público de servicios debe promover la intervención en el ámbito comunitario con la voluntad de priorizar las acciones preventivas y conseguir procesos de inserción social íntimamente ligados al entorno social y más próximo a la ciudadanía.

Dentro del concepto de *servicios a las personas en el ámbito social* está incluido el servicio de orientación profesional recogido en la Cartera Común del Servicio Nacional de Empleo, dirigido a colectivos especialmente vulnerables, tales como colectivos con discapacidad, colectivos con especiales dificultades de inserción laboral, personas con diagnósticos de salud mental, etc. El servicio de orientación profesional está definido en el artículo 8.1 del Real Decreto 7/2015, de 16 de enero, por el que se aprueba la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo, y tienen como objetivos ayudar a las personas usuarias a mejorar su empleabilidad, promover su carrera profesional y facilitar su contratación o orientación hacia la autoocupación.

La colaboración de las entidades no lucrativas del Tercer Sector de Acción Social y del sector privado se articula mediante fórmulas de acción concertada, que publican, en la medida que cooperan con el interés público, la gestión privada, lo que permite que esta coadyuve en la viabilidad y eficacia del propio modelo público. Esta opción está vinculada con el principio de participación, que aconseja que los poderes públicos promuevan la implicación de las personas usuarias, de las entidades y de la ciudadanía en general en la planificación, la gestión y la evaluación de los servicios.

Asimismo, como *cierre del sistema*, se prevé la posibilidad de contratar servicios y prestaciones complementarios, que deberán respetar las normas de contratación pública, que garantizan la adecuada transparencia e igualdad de trato. Normas de contratación que, para prestaciones a personas efectuadas por el tercer sector, contendrán previsiones singulares pensadas en la mejor calidad subjetiva de la prestación como elemento determinante para considerar la oferta que suponga mejor relación calidad/ precio.

En todo caso, esta colaboración privada no puede desnaturalizar la filosofía pública del sistema, alejado, por lo demás, de la lógica del mercado.

### III

La Ley 3/2018, de 29 de mayo, del Tercer Sector de Acción Social, establece que forman parte del Tercer Sector Social de las Illes Balears las entidades de iniciativa social y privada, en las cuales la finalidad principal es promover la inclusión sociolaboral y el ejercicio efectivo de los derechos de personas, familias, grupos, colectivos o comunidades que afronten situaciones de vulnerabilidad o exclusión, desprotección, discapacidad o dependencia, presten apoyo o realicen las

actividades necesarias en los ámbitos de servicios sociales, laboral, educativo, sanitario, o cualquier otro transversal que afecte los mencionados colectivos. También incorpora, de manera excepcional, dentro de esta categoría a las empresas de inserción y a los centros especiales de ocupación sin ánimo de lucro de imprescindibilidad social que reúnen unos determinados requisitos.

La misma Ley 3/2018 define lo que se tiene que considerar intervención social como aquellas actividades desarrolladas con el fin de promover la inclusión social y el ejercicio efectivo de los derechos de las personas, familias, grupos, colectivos o comunidades que afrontan situaciones de vulnerabilidad o exclusión, desprotección, discapacidad o dependencia, que luchan contra la desigualdad social, la marginación, la desprotección y la violencia machista, y que avanzan en la necesaria transformación social hacia una sociedad más justa, solidaria, igualitaria, participativa y democrática. En particular, se consideran como actividades de intervención social de los servicios sociales, la promoción del acceso a la ocupación, las actividades de inserción laboral y formación para la calificación profesional.

Además declara como actividades de interés general aquellas actividades de intervención social, llevadas a cabo por organizaciones no lucrativas, realizadas por personal remunerado o por personal voluntario, de manera desinteresada y libremente. En concreto, se considerarán como tal la provisión (diseño, prestación, evaluación y mejora) de servicios de responsabilidad pública, o ajenos a esta, y realización otras actividades o proyectos de intervención.

El artículo 6.4 de la Ley 3/2018 establece que las prestaciones y los servicios de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social constituyen el sistema de servicios sociales que habitualmente serán de carácter no económico, cuando menos, excepcionalmente podrán ser servicios de interés económico general, en los términos en que estos conceptos están definidos en la normativa de referencia de la Unión Europea, tanto si son provistos directamente por las administraciones públicas, como si estas cuentan con la colaboración de la iniciativa privada.

Por otra parte, el artículo 15 define la acción concertada como un instrumento para formalizar la colaboración entre las administraciones públicas y las organizaciones del Tercer Sector de Acción Social en cuanto a la provisión de servicios de responsabilidad pública en el ámbito de la intervención social

#### IV

El régimen de acción concertada es una opción organizativa que permite concertar la prestación de servicios sociales con entidades no lucrativas del Tercer Sector de Acción Social y, si procede, entidades del sector privado, con la opción que cuando existan análogas condiciones de eficacia, calidad y costes, las administraciones públicas para el establecimiento de conciertos darán prioridad a

las entidades sin ánimo de lucro. Destaca la importancia tanto histórica como cuantitativa de la intervención de las entidades de iniciativa privada sin ánimo de lucro del Tercer Sector de Acción Social en los servicios sociales.

Esta ley determina el alcance y significado de esta acción concertada, las modalidades de servicios y prestaciones, así como el sistema de contraprestación.

Los servicios que opten a un modelo de acción concertada deben disponer de autorización y acreditación administrativa y estar inscritos en el Registro Unificado de Servicios Sociales, previsto en la Ley 4/2009, o en el registro de entidades del Servicio de Ocupación de las Illes Balears, que se deberá regular mediante reglamento; así mismo, hay que cumplir un conjunto de obligaciones de gestión y de control fijadas legalmente y desarrolladas reglamentariamente.

Corresponde al Gobierno de las Illes Balears, entre las directrices de planificación, establecer los aspectos básicos a los que se tienen que someter los conciertos sociales y su alcance correspondiente. En concreto, se tienen que regular: la tramitación de la solicitud para acogerse a esta modalidad, la duración máxima del concierto y las causas de extinción; las obligaciones de la entidad titular del servicio concertado; el sometimiento de la acción concertada al derecho administrativo, y las singularidades del régimen del personal.

Tiene que existir una reglamentación que determine los derechos y las obligaciones derivados de la selección mencionada y establezca las condiciones técnicas y económicas para la prestación de la actividad concertada concreta. Las entidades que accedan al régimen de concertación lo tienen que formalizar con el acuerdo de acción concertada correspondiente.

La elección de servicio de servicios sociales concertado no implica, en ningún caso, un trato menos favorable, ni una desventaja, para la ciudadanía, y se respetará la equivalencia de prestación de la cartera de servicios.

La cuantía global de los fondos públicos destinados al sostenimiento de los servicios concertados, a fin de hacer efectivo el régimen económico de las prestaciones de servicios sociales objeto de concierto, se establecerá en los presupuestos de la Comunidad Autónoma.

## V

Existirá siempre la posibilidad de acudir a fórmulas de contratación pública *ordinaria* para poder preservar la eficacia del sistema público, cuando este, por motivos coyunturales, no pueda dar cumplimiento a las exigencias de calidad —por objeto o plazo— de determinados servicios o prestaciones. Aquí deberá respetarse el principio de igualdad de trato de todas las personas o entidades licitadoras y la tipificación del contrato deberá ajustarse a las notas propias, de tal forma que en ausencia de riesgo empresarial —que será lo ordinario— el

contrato deberá calificarse como contrato de servicios, aunque puede preverse un plazo acorde al propio objeto y finalidad. Existe, además, la posibilidad de una regulación simplificada y de reserva de contratos —habilitada por la Directiva 2014/24 en sus artículos 76 y 77— que se regulan, dentro del ámbito competencial propio, en esta ley.

Resulta posible, en contratos de prestaciones directas a la ciudadanía en el ámbito social, adoptar medidas de licitación más *específicas*, que atiendan a las especialidades expuestas. Esto significa que un contrato de prestaciones personales de carácter social podría estar excepcionado de las reglas de concurrencia propias de un contrato típico de servicios o productos, dado el marcado carácter estratégico, desde la perspectiva de correcta prestación del mismo, optando por la modalidad de reservas. Junto a esta opción, existe la posibilidad de un procedimiento simplificado que ponga atención en las propias características del servicio y, en especial, la regla de la mayor calidad/precio que se concretará en la cualificación concreta del personal encargado de prestar el servicio. Y ello porque no puede desconocerse que es una actividad de interés general que se rige, principalmente, por los principios de universalidad, solidaridad, eficiencia económica y adecuación.

En la articulación de este procedimiento *especial*, junto a medidas de simplificación administrativa, se tienen en cuenta los siguientes aspectos: a) la *especial* valoración de la solvencia de las entidades licitadoras (con limitación de la subcontratación); b) la determinación de criterios de adjudicación que pongan en valor la calidad/precio, vinculado a la calidad, la experiencia contrastada del personal que prestará efectivamente el servicio y la participación de los profesionales en la gestión; c) la necesaria regulación de supuestos de anormalidad en estos contratos desde la perspectiva social de la oferta, y d) la determinación de condiciones especiales de ejecución que garanticen la correcta prestación del servicio.

## VI

De acuerdo con el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas quedan acreditados los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia i eficiencia. Al respecto, en virtud de los principios de necesidad y eficacia, esta norma identifica claramente las finalidades perseguidas y evita cargas innecesarias. En este sentido, establece los principios básicos de la contratación, la acción concertada y la cooperación directa entre las administraciones y las entidades privadas para la prestación de servicios a las personas en el ámbito de los servicios sociales, todo con el fin de proveer a la ciudadanía de servicios de calidad.

En virtud del principio de proporcionalidad, esta norma contiene la regulación imprescindible para atender la necesidad que se debe cubrir con la norma,

después de constatar que no hay otras medidas menos restrictivas de derechos, o que impongan menos obligaciones a los destinatarios. De esta forma, la definición de instrumentos de gestión para la prestación de servicios a las personas en el ámbito de los servicios sociales permitirá incorporar a la misma gestión elementos propios y específicos del sistema de servicios sociales de nuestra comunidad autónoma. Así la acción concertada, la reserva de mercado, la priorización del Tercer Sector Social y los convenios singulares permiten dar una mayor estabilidad y calidad a la colaboración entre la administración pública y la iniciativa privada, todo en aras de mejorar la calidad del sistema y la atención a las personas.

Con objeto de garantizar el principio de seguridad jurídica, esta norma resulta coherente con el resto del ordenamiento jurídico, nacional y de la Unión Europea, para generar un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certeza, que facilite el conocimiento y la comprensión y, en consecuencia, la actuación y la toma de decisiones de las personas y empresas. En este caso, se pretende crear el marco normativo regulador de la prestación de servicios a las personas en el ámbito de los servicios sociales.

En aplicación del principio de transparencia, cabe afirmar que los objetivos de la regulación y su justificación se encuentran definidos claramente. Asimismo, queda acreditado en el expediente la realización de la consulta pública previa prevista por el artículo 133 de la Ley 39/2015. Además, a lo largo de la norma se prevé el respeto a los principios de publicidad, transparencia y no-discriminación, intermediando, por ejemplo, la convocatoria de los conciertos sociales o la publicación de su formalización, así como la publicación de los contratos específicos y de los convenios singulares establecidos al capítulo III.

Finalmente, en aplicación del principio de eficiencia, la norma identifica claramente los fines perseguidos y evita cargas innecesarias. Así, el objeto de la norma es precisamente el de desarrollar una nueva forma de gestión de los servicios destinados y de atención directa e inmediata a las personas a fin de conseguir una mayor eficiencia, entendida no tan solo a efectos administrativos y de ahorro de recursos, sino también en términos de una mayor calidad del servicio y de adecuación a las necesidades reales y elección de la persona usuaria. Así, frente a otros sistemas de gestión como es la contratación, mediante la acción concertada se priorizan otros aspectos como la libre elección de la persona o el arraigo de esta en el entorno del servicio del cual ha venido disfrutando.

Además cabe destacar el estudio de esta norma por parte del Consejo de Servicios Sociales de las Illes Balears, órgano consultivo y de participación social en el ámbito de los servicios sociales regulado por el artículo 53 y siguientes de la Ley 4/2009. Así como también, cabe destacar el dictamen del Consejo Económico y Social de las Illes Balears, de 10 de julio de 2018, de acuerdo con la Ley 10/2000, de 30 de noviembre.

## **Capítulo preliminar Disposiciones generales**

### **Artículo 1 Objeto y finalidad de esta ley**

1. La presente ley tiene por objeto establecer los principios básicos de la contratación, concertación y cooperación directa de los servicios a las personas en el ámbito social que celebren las Administraciones Públicas competentes en las Illes Balears, con la finalidad de proveer unos servicios de calidad a la ciudadanía.
2. De conformidad con los referidos principios, se regulan fórmulas de colaboración-concertación que sirvan para complementar y preservar el modelo público de prestación de servicios a las personas en el ámbito de los servicios sociales, caracterizado por las notas de universalidad, de aseguramiento, financiación y planificación públicos, de gestión pública o privada concertada en base a la exigencia de idénticas prestaciones y niveles de calidad, y de evaluación y control públicos. Asimismo, se diseña un régimen singular de contratación pública que ponga el acento en la calidad, que podrá ser utilizado cuando se utilicen fórmulas de contratación pública.
3. Las fórmulas previstas en esta norma deberán ser aplicadas atendiendo a la mejor eficacia y eficiencia de la prestación que se pretenda satisfacer, para lo que deberá motivarse la opción elegida.
4. El Gobierno de las Illes Balears promoverá fórmulas de cooperación interadministrativa para conseguir el mejor funcionamiento del modelo de prestación de estos servicios esenciales a las personas.

### **Capítulo I Régimen de colaboración privada en la gestión de servicios sociales a las personas mediante acción concertada**

### **Artículo 2 De la acción concertada de servicios sociales a las personas en las Illes Balears**

1. Las Administraciones competentes de las Illes Balears, para complementar el sistema público y garantizar una adecuada equidad y calidad de las prestaciones incluidas en la cartera de servicios o del servicio de orientación profesional, podrán encomendar la prestación de dichos servicios de su competencia mediante el sistema de acción concertada, a entidades sin ánimo de lucro del Tercer Sector Social, tal y como se definen en los artículos 3 y 4 de la Ley 3/2018 o, si cabe, a entidades privadas, dando preferencia en este último caso a las entidades del Tercer Sector Social, cuando existan análogas

condiciones de eficacia, calidad y costes, y de acuerdo con los requisitos que establece esta ley y con respeto a los principios de publicidad, transparencia y no-discriminación.

2. A los efectos de esta ley, se entiende por *régimen de acción concertada* la prestación por terceros de servicios sociales incluidos en la cartera de servicios sociales y el servicio de orientación profesional recogido en la Cartera Común del Sistema Nacional de Empleo, y en los que la financiación, el acceso y el control administrativo serán públicos.
3. La cooperación mediante la acción concertada comporta, la adscripción funcional de los servicios correspondientes a la Red Pública de Servicios Sociales y supone que las entidades concertadas, independientemente de su naturaleza jurídica, se someten a un catálogo de obligaciones de control que podrán afectar a su plan de cuentas y a su sistema de contabilidad, a sus sistemas de información, al control de calidad, a la auditoría de cuentas, a las auditorias de protección de datos y a presentar una planificación trienal en recursos humanos e inversiones. En todo caso se preservará el modelo de gestión privada del centro y su identidad corporativa.

### **Artículo 3**

#### **Principios de la acción concertada**

Las Administraciones públicas de las Illes Balears ajustarán su acción concertada con terceros para la prestación a las personas de servicios sociales a los siguientes principios:

- a) Subsidiariedad, conforme al cual la acción concertada con entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro estará subordinada, con carácter previo, a la utilización óptima de los recursos propios.
- b) Solidaridad, potenciando la implicación de las entidades del tercer sector en la prestación de servicios a las personas de carácter social y de acuerdo con la Ley 3/2018.
- c) Igualdad, garantizando que en la acción concertada quede asegurado que la atención que se preste a las personas usuarias se realice en plena igualdad con las personas usuarias que sean atendidas directamente por la Administración pública.
- d) Eficiencia presupuestaria, fijando contraprestaciones económicas a percibir por las entidades concertadas de acuerdo con las tarifas máximas y mínimas o bien los módulos que se establezcan, que cubrirán como máximo los costes variables, fijos y permanentes de prestación del servicio, sin incluir beneficio industrial.
- e) No-discriminación, estableciendo condiciones de acceso a la acción concertada que garanticen la igualdad entre las entidades que opten a ella.

- f) Publicidad, previendo que las convocatorias de acción concertada y la adopción de acuerdos de acción concertada que se suscriban sean objeto de publicación en el *Boletín Oficial de las Illes Balears*.
- g) Transparencia, difundiendo en el Portal de transparencia los acuerdos de acción concertada suscritos y los procedimientos en tramitación, conforme a las condiciones que establece la normativa estatal y autonómica de transparencia.
- h) Intencionalidad social y ambiental, alcanzando distintos logros en tales ámbitos, así como en los de igualdad de género, de innovación en la gestión de las entidades y de los servicios públicos, y estableciendo tales objetivos de manera expresa en el objeto de los conciertos.
- i) Participación, estableciendo mecanismos para la implicación efectiva de las personas usuarias en la prestación y evaluación de los servicios.
- j) Calidad asistencial. Es el principio que inspirará la organización de la acción concertada en todos sus aspectos.
- k) Libre elección y arraigo de las personas usuarias. Son los principales criterios de elección de la entidad que prestará el servicio.

#### **Artículo 4**

#### **Planificación y objeto de la acción concertada**

1. Con una periodicidad anual, las Administraciones competentes de las Illes Balears en materia social y empleo, como parte de sus competencias de planificación, realizarán una previsión de las prestaciones y servicios que se pretende que sean objeto de acción concertada, junto con una tasación de su coste y un informe justificativo de carecer de medios propios para su gestión, de la idoneidad de la modalidad de gestión elegida y de la planificación establecida para dotarse de medios propios para la gestión directa de tales prestaciones o servicios cuando fuera previsible que estos se fueran a prestar de manera permanente y fueran, además, esenciales para la efectividad de los derechos sociales.
2. Esta planificación tiene que definir aquellos servicios que son considerados, de manera excepcional, servicios de interés económico general. Para la determinación de este carácter se tendrá en cuenta, como criterio fundamental, el arraigo de las personas usuarias a los servicios y la implantación de los servicios al territorio.
3. Podrán ser objeto de acción concertada de los servicios relacionados en el Anexo de esta ley:
  - a) La reserva y ocupación de plazas o prestación de servicios para su uso exclusivo por las personas usuarias del sistema de servicios sociales público, cuyo acceso será autorizado por la Administración competente cuando las entidades cumplan los criterios previstos para ello.
  - b) La gestión integral de prestaciones técnicas o servicios de servicios sociales.



4. Los acuerdos de acción concertada garantizarán que la atención que se preste a la ciudadanía con derecho a cobertura de servicios será la misma para todos, sin otras diferencias que las sociales inherentes a la propia naturaleza del proceso asistencial o de la prestación social.
5. Los servicios concertados formarán parte de la red pública y no podrán cobrar a las personas usuarias cantidad alguna distinta al precio público por las prestaciones propias del sistema del servicio concertado de que se trate. El cobro a las personas usuarias de cualquier cantidad en concepto de servicios complementarios, al margen del precio público, deberá ser autorizada por la administración competente.

## **Artículo 5**

### **Requisitos exigibles a las entidades gestoras de los servicios concertados**

1. Podrán suscribir acuerdos de acción concertada las entidades del Tercer Sector de Acción Social que presten los servicios objeto del concurso y lo soliciten expresamente en los plazos y la forma que se determinen.
2. No obstante lo anterior, en los procedimientos de acción concertada de servicios declarados de interés económico general, podrán suscribir conciertos 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 concurso y lo soliciten expresamente en los plazos y la forma que se determinen.
3. Podrá utilizarse la acción concertada con aquellas entidades que cumplan los requisitos que se establezcan en la normativa de desarrollo de esta ley y, en especial:
  - a) Disponer la oportuna acreditación administrativa para la prestación del servicio objeto de la acción concertada. Excepcionalmente, en aquellos casos en los que se acrediten las circunstancias de la Disposición final primera, será suficiente la autorización.
  - b) Estar inscritas en el registro correspondiente.
  - c) Acreditar la disposición de los medios y recursos suficientes para garantizar el cumplimiento de las condiciones previstas en el acuerdo de acción concertada. En concreto, en el caso de reserva y ocupación de plazas, las entidades deberán acreditar la titularidad del servicio o su disponibilidad por cualquier título jurídico válido por un período no inferior a la vigencia del concurso.
  - d) Acreditar el cumplimiento de cualquier otra normativa que, con carácter general o específico, les sea de aplicación, tanto por la naturaleza jurídica de la entidad como por el tipo de servicio objeto de concertación.

- e) Comunicar, a efectos de la preceptiva acreditación, los cambios de accionariado o de titularidad para preservar la identidad institucional que justificó el acuerdo de colaboración.

Reglamentariamente la Consejería de Trabajo, Comercio e Industria regulará la creación y las normas de funcionamiento del registro de entidades para poder optar a la acción concertada en los servicios de orientación profesional, así como los requisitos para la autorización prevista en letra a) de este apartado.

4. La formalización de la colaboración se efectuará mediante un documento administrativo, denominado *acuerdo de acción concertada*, cuyo modelo tiene que aprobar la persona titular del departamento competente. Se podrá subscribir un único concierto para la reserva y la ocupación de plazas en varios servicios o para la gestión integral de una pluralidad de prestaciones o servicios cuando todos ellos dependan de una misma entidad titular.

## **Artículo 6**

### **Procedimientos de concertación y criterios de preferencia a favor de entidades del Tercer Sector Social**

1. La normativa sectorial regulará los procedimientos para que las entidades que cumplan los requisitos establecidos puedan acogerse al régimen de acción concertada conforme a los principios generales establecidos en el artículo 3 de esta ley.
2. La iniciación del procedimiento deberá quedar justificada mediante resolución acreditativa de la concurrencia de circunstancias que hagan necesario acudir a la acción concertada para la gestión de una determinada prestación de servicio, prevista en el artículo 4.
3. La selección de las entidades, previa convocatoria, en su caso, deberá basarse en los siguientes criterios, que quedarán determinados en el objeto y condiciones de la resolución:
  - a) El arraigo de la persona en el entorno de atención y las condiciones de atención que demanda.
  - b) La implantación en la localidad donde vaya a prestarse el servicio.
  - c) Libre elección y lista de espera de acceso a los servicios.
  - d) Cualesquiera otros que resulten determinantes para la valoración de la capacidad e idoneidad de las entidades.
4. En aquellos procedimientos de concertación para servicios declarados de interés económico general en los que puedan 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 Social.

## **Artículo 7**

### **Duración, renovación, modificación y extinción de la acción concertada**

1. La duración de los acuerdos de acción concertada será la establecida en cada acuerdo con un máximo de diez años. No obstante lo anterior, se podrán renovar de acuerdo con lo que se establezca reglamentariamente y las normas presupuestarias, siempre que se mantenga la demanda de prestación del servicio.
2. Los acuerdos de acción concertada podrán ser objeto de revisión y en su caso, de modificación en los términos que se establezca en el correspondiente acuerdo, cuando varíen las circunstancias iniciales de su suscripción, con el fin de adecuar las condiciones económicas y las prestaciones asistenciales a las nuevas necesidades. En todo caso, el cambio de finalidad de la entidad o de control financiero de la misma obligará a la revisión del inicial acuerdo de acción concertada.
3. Extinguido el acuerdo de acción concertada por alguna de las causas que se establecen en esta ley, la Administración que realizó la acción concertada garantizará a las personas usuarias la continuidad en la prestación del servicio.
4. Queda prohibida la cesión, total o parcial, de los servicios objeto del acuerdo de acción concertada. No obstante, cuando la entidad concertada sea declarada en concurso de acreedores, la administración pública competente podrá autorizar la cesión, juntamente con la adopción de las medidas precisas para garantizar la continuidad y la calidad del servicio.

## **Artículo 8**

### **Contenido mínimo de los acuerdos de acción concertada**

Los acuerdos de acción concertada que se suscriban deberán incluir necesariamente estipulaciones referidas a los siguientes apartados:

- a) Las condiciones técnicas de ejecución.
- b) El sistema para el acceso de las personas usuarias.
- c) La garantía de los derechos de la persona usuaria e información a la ciudadanía de sus derechos y deberes.
- d) El contenido de los servicios y delimitación de las prestaciones que constituyen el objeto del concierto.
- e) La fórmula de pago en contraprestación por los servicios concertados, así como el sistema de facturación y documentación que debe aportarse para el abono de los servicios prestados.
- f) La duración del acuerdo y las causas de resolución.

- g) El sistema de penalizaciones por incumplimiento de las condiciones del acuerdo.
- h) El resto de condiciones exigidas por la legislación vigente.

## **Artículo 9**

### **Causas de extinción de los acuerdos de acción concertada**

1. Los acuerdos de acción concertada se extinguirán por cumplimiento y vencimiento del plazo, siempre que no se hayan renovado de acuerdo con lo que se establezca reglamentariamente y de acuerdo con las normas presupuestarias, o por resolución.
2. Serán causas de resolución de los acuerdos de acción concertada las siguientes:
  - a) Incumplimiento de las normas de carácter obligatorio a que han de sujetarse los servicios sociales y las obligaciones en materia de seguridad e instalaciones.
  - b) Prestación defectuosa de las obligaciones acordadas.
  - c) Incumplimiento de los objetivos cualitativos y cuantitativos establecidos, siempre que el incumplimiento sea imputable a la entidad concertada, así como de las estipulaciones esenciales del acuerdo.
  - d) Infracción con carácter grave de la legislación fiscal, laboral, de Seguridad Social, de integración social de discapacitados y de prevención de riesgos laborales.
  - e) Pérdida sobrevenida de las condiciones técnicas, económicas y financieras que habilitaron el acuerdo o revocación o caducidad de la autorización de apertura y funcionamiento.
  - f) Alteración en el control de la entidad por cambios en la participación del accionariado cuando esta condición haya sido determinante en la formalización del acuerdo de acción concertada.
  - g) Renuncia de la entidad concertada.
  - h) Aquellas otras que se establezcan reglamentariamente.

## **Artículo 10**

### **Evaluación y seguimiento de los servicios prestados mediante acción concertada**

1. El departamento competente en la materia de cada administración que subscriba acuerdos de acción concertada aprobará un modelo de evaluación de los contenidos y estipulaciones recogidos en los acuerdos de acción concertada de asistencia o de prestación de servicios sociales.
2. Las entidades y los servicios concertados estarán sometidos a las actuaciones que desde el Departamento competente por la materia de cada administración que subscriba un acuerdo de acción concertada se determinen respecto de las

condiciones técnicas y la evaluación de la calidad del servicio, así como a los procesos de seguimiento y controles económicos y administrativos que, para el cumplimiento del acuerdo de acción concertada, se vayan adoptando.

3. Las cuestiones litigiosas derivadas de la aplicación del régimen de acción concertada serán resueltas por la Administración pública competente, sin perjuicio de que, una vez agotada la vía administrativa, puedan someterse a la jurisdicción contencioso-administrativa.

## **Capítulo II**

### **Reglas específicas de contratación pública de servicios sociales dirigidos a las personas**

#### **Artículo 11**

##### **Reglas singulares para contratación de servicios sociales a las personas**

Serán de aplicación a los contratos de servicios sociales prestados a las personas por las administraciones públicas competentes en el ámbito de la comunidad autónoma de las Illes Balears las previsiones de esta ley.

#### **Artículo 12**

##### **Exigencias de solvencia específica para garantizar la calidad de la prestación**

1. Para poder participar en las licitaciones de servicios sociales del anexo de esta ley, las empresas deberán acreditar una solvencia económica y financiera suficiente en una cuantía referida al volumen de negocios en el ámbito de las actividades correspondiente al objeto del contrato en relación, como máximo, a los tres últimos ejercicios disponibles, que se tendrá que determinar en cada caso, en el pliego de cláusulas administrativas particulares, y que nunca será inferior al 75 % del presupuesto base de licitación, del lote al que se concurre o de la anualidad media del contrato en caso de contratos de una duración superior a un año.
2. Se exige solvencia técnica acreditada mediante requisitos técnicos de acreditación o estándares de calidad; experiencia previa en la gestión de los servicios objeto del contrato que se determinará, en cada caso, en el pliego de cláusulas administrativas particulares; disposición de equipo humano profesional en materia de gestión de los servicios licitados, y reinversión de un porcentaje mínimo de los beneficios en la mejora de la gestión de los servicios adjudicados o distribución de beneficios en base a criterios de participación.
3. En ningún caso se admitirá la subcontratación de la prestación principal.

#### **Artículo 13**

##### **Presupuesto base de licitación**

1. El presupuesto base de la licitación deberá incluir todos los costes directos e indirectos de la prestación, entre los cuales tienen que figurar necesariamente los costes salariales, los de Seguridad Social, los de formación permanente obligatoria, los de seguros, los de prevención de riesgos laborales, los de vigilancia de la salud y, en su caso, los derivados de la necesidad de uniformidad del personal mínimo necesario para la ejecución del contrato.
2. Estos costes se calculan de acuerdo con lo que establezca el convenio colectivo de referencia de aplicación al sector que corresponda y teniendo en cuenta, en su caso, el personal a subrogar.

#### **Artículo 14**

#### **Plazos de los contratos de servicios sociales a personas**

Con carácter general, la duración de estos contratos será de seis años, salvo que fuese necesario un plazo mayor por circunstancias debidamente justificadas, como la adecuada amortización de inversiones en contratos especialmente complejos o la continuidad de la asistencia para las personas usuarias a quienes el cambio de prestador pudiera repercutir negativamente, con respecto, en todo caso, a los principios de una libre y efectiva competencia en el mercado.

#### **Artículo 15**

#### **Utilización de modelo de concesión de servicios**

1. Siempre que la calidad de la prestación no se vea afectada, ni se ponga en riesgo la equidad del modelo, la Administración competente podrá utilizar como fórmula de provisión de determinados servicios, la concesión de servicios, transfiriendo un riesgo operacional.
2. Son contratos *de concesión de servicios*, los consistentes en el derecho a explotar a riesgo y ventura el servicio, o bien en dicho derecho acompañado de un precio, siempre que esos servicios sean actividades de titularidad pública o competencia propia.
3. La transferencia al concesionario de un riesgo operacional resulta indispensable para atribuir a la relación jurídica la condición de concesión de servicios. Las restantes condiciones, el hecho de que la prestación vaya destinada de forma directa a su utilización por los particulares y que la organización del servicio se encomiende en mayor o menor grado al concesionario son consecuencias, bien del mismo concepto de servicio público que tiene el objeto de la concesión, bien de la propia exigencia de asunción del riesgo derivado de la explotación del servicio.
4. El plazo de una concesión de servicios deberá justificarse en el tiempo de recuperación de los costes de inversión por referencia a la tasa interna de rentabilidad ofertada.

**Artículo 16****Criterios de adjudicación vinculados a la calidad**

1. En la adjudicación de contratos de los servicios que figuran en el anexo de esta ley podrá realizarse, cuando así se considere conveniente para una mejor ejecución de la prestación, respetando las exigencias de la legislación estatal en materia de contratación pública, y al amparo de la Disposición Adicional cuadragésimo séptima de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, mediante las reglas singulares siguientes:
  - a) Se exigirá una cualificación subjetiva especial que acredite la experiencia, y calidad y la disponibilidad de medios adecuados para cumplir la prestación de conformidad con lo previsto en esta ley.
  - b) Se atenderá, como criterio de adjudicación para determinar la oferta más ventajosa o, en su caso, de negociación, al mayor valor añadido de la oferta desde la perspectiva de la calidad y la garantía de continuidad, accesibilidad, asequibilidad, disponibilidad y exhaustividad de los servicios.
2. En este supuesto, el precio, como criterio de adjudicación, no podrá superar en su ponderación el 20 % y se podrán exigir y valorar como criterios de adjudicación los siguientes:
  - a) Un Plan de Gestión en el que, más allá de los requisitos mínimos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, se valoren elementos como la determinación de objetivos asistenciales.
  - b) Los medios de control y garantía de la calidad y los instrumentos para favorecer la accesibilidad y la resolución de los servicios.
  - c) Los mecanismos para posibilitar la participación de los profesionales en la gestión.
  - d) Las estrategias de mejora de la gestión y prestación de los servicios.
  - e) Las políticas de coordinación y potenciación del trabajo en red con otros dispositivos asistenciales.
  - f) Los planes para mejorar la respuesta a la demanda no urgente de servicios y resolver situaciones de incremento de la demanda y la atención domiciliaria.
  - g) Los programas de atención a colectivos socialmente vulnerables, y los programas de promoción de la salud, los programas docentes y los programas de investigación.
  - h) La implicación y la corresponsabilización de las personas usuarias, así como las soluciones de innovación que aporten mayor valor añadido al servicio, elementos todos ellos en relación con los servicios objeto del contrato.
  - i) La experiencia del personal directivo del contrato en la dirección o la coordinación de servicios similares (con la adjudicación de una puntuación determinada por cada año de experiencia).

- j) Las medidas de formación y reciclaje de los profesionales.
- k) Las medidas de conciliación.

En todo caso, estos criterios tienen que respetar lo que dispone el artículo 145.5 de la Ley 9/2017.

3. Deberán excluirse del procedimiento de contratación las ofertas que no obtengan, como mínimo, el 50 % de la puntuación correspondiente a la calidad técnica.

## **Artículo 17**

### **Ofertas anormalmente bajas**

1. En todo caso, los pliegos deben establecer los criterios para determinar las ofertas anormalmente bajas. Estos criterios se pueden fundamentar en el incumplimiento de disposiciones de obligado cumplimiento en materia de protección del empleo, condiciones de trabajo o costes salariales mínimos por categoría profesional, o en el hecho que se ponga en riesgo objetivo el cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución que figuren en el pliego.
2. En caso de que se identifique una oferta anormalmente baja, se requerirá, entre otros aspectos, el desglose de los precios y justificación del impacto de las condiciones sociales y organizativas del servicio para acreditar la viabilidad de las proposiciones económicas.

## **Artículo 18**

### **Contratos reservados a entidades del tercer sector en el ámbito de los servicios sociales**

1. El Departamento competente por la materia podrá reservar la participación en los correspondientes procedimientos de adjudicación de contratos de servicios sociales que figuran en la Disposición adicional cuadragésimo octava de la Ley estatal 9/2017.
2. Las organizaciones a que se refiere el apartado anterior deberán cumplir las condiciones siguientes:
  - a) que su objetivo sea la realización de una misión de servicio público vinculada a la prestación de los servicios mencionados;
  - b) que los beneficios se reinviertan con el fin de alcanzar el objetivo de la organización; en caso de que se distribuyan o redistribuyan beneficios, la distribución o redistribución deberá basarse en consideraciones de participación;
  - c) que las estructuras de dirección o propiedad de la organización que ejecute el contrato se basen en la propiedad de los empleados o en

principios de participación o exijan la participación activa de los empleados, las personas usuarias o las partes interesadas; y

- d) que el poder adjudicador de que se trate no haya adjudicado a la organización un contrato para los mismos servicios con arreglo al presente artículo en los tres años precedentes con un importe superior a 750.000 €.

3. La duración máxima del contrato no excederá de tres años.
4. En los anuncios de licitación correspondientes deberá hacerse referencia a la presente disposición.

#### **Artículo 19**

#### **Responsable del contrato**

1. En los contratos objeto de esta ley, el órgano de contratación nombrará a una persona responsable del contrato que, en caso que sea funcionario público, tiene atribuida la condición de autoridad, en los términos establecidos por la normativa de función pública.
2. El pliego o documento que rige la contratación determina las facultades concretas de control de ejecución atribuidas al responsable del contrato, que, como mínimo, son las siguientes:
  - a) Actuar como representante del órgano de contratación en las relaciones con la persona o entidad contratista; ser el único interlocutor válido para dictar las instrucciones de ejecución a la persona representante del contratista, y proponer la interpretación del contrato ante el órgano de contratación.
  - b) Hacer el seguimiento del cumplimiento del contrato, mediante controles e informes periódicos.
  - c) Verificar el cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución, incluido el mantenimiento de los requisitos de solvencia del contratista y de los subcontratistas.
  - d) Informar sobre los incumplimientos contractuales y proponer al órgano de contratación la imposición de penalidades o, en su caso, la resolución del contrato.
  - e) Proponer al órgano de contratación, si proceden, las modificaciones y las prórrogas del contrato.
  - f) Certificar la correcta ejecución de la prestación, a los efectos de reconocimiento de la obligación de pago.
3. Los responsables del contrato tienen que suscribir el Código de principios y conductas recomendables en la contratación pública y las declaraciones de bienes y/o intereses que reglamentariamente se establezcan.

4. El órgano de contratación, cuando se aparte de alguna propuesta del responsable del contrato en su ámbito de competencias, deberá motivar por escrito su decisión.
5. En el marco de las funciones de asistencia y cooperación con los entes locales, y de acuerdo con lo que establezca la legislación vigente, los órganos supramunicipales y el departamento competente en materia de administración local asisten a los municipios que lo requieran en las funciones de la persona responsable del contrato.

## **Artículo 20**

### **Condiciones especiales de ejecución**

1. En los contratos objeto de esta ley, los órganos de contratación incluirán condiciones especiales de ejecución, que se podrán calificar como obligaciones esenciales, que aseguren que los servicios contratados se prestan en condiciones de calidad, continuidad, accesibilidad, disponibilidad, exhaustividad e innovación.
2. Se incluirán en todo caso como condiciones especiales de ejecución de los contratos:
  - a) La obligación de la persona o entidad contratista de nombrar a una persona representante que actúe como único interlocutor con la persona responsable del contrato.
  - b) El cumplimiento del plan de gestión del servicio.
  - c) Condiciones especiales vinculadas al mantenimiento de la estabilidad laboral en el servicio, que se pueden concretar en una duración mínima de los contratos laborales que abarque como mínimo la vigencia del contrato, o vinculadas al mantenimiento de las condiciones laborales existentes.
  - d) La adecuación de los medios personales adscritos al contrato con respecto a la idoneidad de los profesionales directivos y del personal en atención a su titulación y especialización, y respecto a los programas de formación y control de calidad.
  - e) Medidas de control de la calidad y de valoración de las personas usuarias.
3. Cuando el órgano de contratación lo considere conveniente para garantizar la continuidad y calidad del servicio, se podrá exigir al contratista, en el pliego o documento que rige la contratación:
  - a) La subrogación de todo o parte del personal que esté ejecutando el contrato en el momento de la licitación, o el establecimiento de protocolos de actuación o sistemas de garantía para situaciones que puedan poner en peligro la continuidad del servicio.

- b) Condiciones de mejora ambiental, de eficiencia energética o, cuando proceda, vinculadas a la alimentación de proximidad y ecológica, según el objeto del contrato.
- c) Medidas de control del cumplimiento y mantenimiento de los elementos de accesibilidad, de acuerdo con la normativa.
- d) Condiciones de ejecución destinadas a la integración social, como la obligación de contratar personas en riesgo de exclusión o subcontratar partes accesorias en centros especiales de trabajo o empresas de inserción sociolaboral, siempre que el número de personas destinadas a la ejecución del contrato, la tipología de la prestación o la existencia de prestaciones accesorias lo permitan.

En caso de que la entidad gestora del servicio contratado contemple la contratación o subcontratación de personas en riesgo de exclusión o de centros especiales de ocupación o empresas de inserción sociolaboral, se exigirá de manera específica la protección de estas personas en las evaluaciones de riesgos laborales, así como la adopción, si cabe, de las medidas preventivas y de protección necesarias.

## **Capítulo III** **Sistema de cooperación directa con entidades del Tercer Sector Social**

### **Artículo 21**

#### **Cooperación directa con entidades del Tercer Sector Social**

1. Las entidades del Tercer Sector Social, cuando su actividad tenga un carácter singular, tal y como se define en el artículo 12.3 de la Ley 3/2018, de 29 de mayo, del Tercer Sector de Acción Social podrán cooperar directamente en la prestación de determinados servicios sociales conforme a la planificación y a la legislación establecidas.
2. La posibilidad de esta cooperación deberá justificarse en una mejor eficiencia de la prestación, de eficacia presupuestaria y en la no distorsión indebida de la competencia. En concreto, las condiciones de cooperación no pueden implicar la obtención de ningún beneficio de sus prestaciones, independientemente del reembolso de los costes variables, fijos y permanentes necesarios para prestarlas, ni proporcionar ningún beneficio a sus miembros, ni referirse a las actividades comerciales que realizan esas entidades.
3. Será preceptivo que las asociaciones de voluntariado e instituciones que puedan participar en acciones de cooperación se encuentren inscritas en el Registro correspondiente, con la finalidad de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos en esta norma y en otras normativas aplicables.
4. Los acuerdos de cooperación directa tendrán la forma de convenio singular de cooperación y se regirán por lo dispuesto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre,



G  
O  
I  
B  
/ de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas. Estos acuerdos se publicarán en la página web del Gobierno de las Illes Balears.

## **Artículo 22**

### **Principios de contratación de las entidades concertadas**

Las entidades que colaboren mediante acción concertada o cooperación directa y que no tengan la condición de poder adjudicador, aplicaran, siempre que fueran posibles, los principios de transparencia y concurrencia cuando deban realizar contratos.

### **Disposición adicional única**

#### **Régimen supletorio aplicable**

En todas las cuestiones no previstas expresamente en el capítulo II de esta ley, sobre las reglas específicas de contratación pública de servicios sociales dirigidos a las personas, se aplicará la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

### **Disposición transitoria única**

#### **Régimen transitorio de los procedimientos**

A los procedimientos ya iniciados antes de la entrada en vigor de la presente Ley no les será de aplicación la misma, rigiéndose por la normativa anterior.

### **Disposición derogatoria única**

#### **Normas que se derogan**

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente ley.

### **Disposición final primera**

#### **Excepciones al requisito de la acreditación**

Por motivos de urgencia o cuando se trate de servicios de reciente implantación, y siempre que no se puedan satisfacer las necesidades de la población con otros servicios idóneos, la Administración puede subscribir, previa acreditación de tales circunstancias, acuerdos de acción concertada con las entidades de iniciativa privada que tengan autorizados los servicios. Estos conciertos se subscribirán por un año y se pueden ampliar y renovar si, en este periodo, los servicios obtienen la acreditación, o si subsisten las necesidades que hayan motivado su formalización.

### **Disposición final segunda**

#### **Registro de Entidades de Ocupación**



G  
O  
I  
B  
/

El Gobierno de las Illes Balears, a propuesta de la Consejería de Trabajo, Comercio e Industria, aprobará en el plazo máximo de dieciocho meses des de que entre en vigor esta ley, el reglamento de creación y normas de funcionamiento del registro de entidades para poder optar a la acción concertada de los servicios de orientación profesional, así como los requisitos para la acreditación prevista en la letra a) del apartado 2 del artículo 5.

**Disposición final tercera**  
**Desarrollo y entrada en vigor de la Ley**

1. Se autoriza al Gobierno de las Illes Balears a dictar cuantas disposiciones de aplicación y desarrollo de la presente ley sean necesarias, dentro del marco competencial que establece el Estatuto de Autonomía de las Illes Balears.
2. La presente ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Boletín Oficial de las Illes Balears*.

**ANEXO**  
**CÓDIGOS CPV SERVICIOS SOCIALES**

75330000-8 Prestaciones familiares (prestaciones económicas)  
75231240-8 Servicios de reinserción (prisión)  
79611000-0 Servicios de búsqueda de trabajo (inserción laboral)  
85310000-5 Servicios de asistencia social  
85321000-5 Servicios sociales administrativos  
85322000-2 Programa de acción municipal  
98000000-3 Otros servicios comunitarios, sociales o personales  
98130000-3 Servicios diversos prestados por asociaciones

Servicio de comida a domicilio:

55521000-8 Servicios de suministro de comidas para particulares  
55521100-9 Servicios de entrega de comidas a domicilio  
55521200-0 Servicios de entrega de comidas

Palma, 24 de agosto de 2018

La consejera de Servicios Sociales y  
Cooperación

Fina Santiago Rodríguez

La presidenta

Francesca Lluch Armengol i Socias