

# **DECRET 48/2011, DE 13 DE MAIG, PEL QUAL ES REGULEN ELS PRINCIPIS GENERALS I LES DIRECTRIUS DE COORDINACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS<sup>1</sup>**

*(BOIB núm. 75, de 21 de maig de 2011)*

## **PREÀMBUL**

### **I**

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, ordena i regula les actuacions que s'han de desenvolupar en l'àmbit dels serveis socials, i també els mecanismes que s'han d'establir per donar una resposta adequada a les necessitats socials dels ciutadans residents a les Illes.

Al mateix temps, adapta el marc normatiu sectorial a la nova distribució competencial que representa l'entrada en vigor, el 2007, de la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, que en l'article 30.15 atribueix com a competència exclusiva de la Comunitat Autònoma l'acció social i el benestar social, i en l'article 70.4 atribueix com a competència pròpia dels consells insulars els serveis socials i l'assistència social.

L'article 58 de l'Estatut d'autonomia preveu que en les competències que els consells insulars hagin assumit com a pròpies el Govern de les Illes Balears pot establir els principis generals sobre la matèria, garantint l'exercici de la potestat reglamentària per part dels consells insulars. D'aquesta manera i per raons d'interès general, s'introdueixen al llarg del Decret els principis generals que han de regir l'actuació de les administracions públiques amb competències sobre la matèria, per tal de constituir un mínim denominador normatiu comú en tot el territori autonòmic, basat en aspectes d'interès suprainsular, de bona administració i de respecte als drets dels ciutadans.

En aquest nou marc competencial, la Llei 4/2009 atribueix a la Comunitat Autònoma el desplegament normatiu de la mateixa Llei en els temes que s'ha considerat que afecten els principis d'igualtat del conjunt dels ciutadans de les Illes i, per tant, el desplegament heterogeni dels quals pot generar situacions de desigualtat.

L'article 35.1.a determina que correspon al Govern de les Illes Balears fer el desplegament normatiu per establir els principis generals sobre la matèria que assegurin l'equilibri i la cohesió territorial entre totes les illes. La lletra h del mateix article atribueix com a competència del Govern de les Illes Balears establir els criteris i les fórmules de coordinació general del sistema. Els articles 37 i 38 -que estableixen les competències dels consells insulars i dels ajuntaments, respectivament- fan referència a la coordinació necessària d'aquestes administracions per tal de consolidar un sistema públic de serveis socials que sigui eficient i eficaç davant les situacions de necessitats socials.

---

<sup>1</sup> Aquest Decret s'ha vist afectat pel Decret 29/2023, de 15 de maig, pel qual s'aproven els principis generals i directrius de coordinació relatius al mapa i la provisió mínima dels serveis socials, i la declaració de zones d'atenció preferent a les Illes Balears ([BOIB núm. 66, de 18 de maig de 2023](#)).

L'article 47.7 de la Llei 4/2009, en relació amb l'article 72.2 de l'Estatut d'autonomia, recull de manera més explícita el marge d'actuació que es reserva al Govern de les Illes en l'àmbit reglamentari, ja que explicita que, quan hi ha interessos autonòmics afectats que excedeixen l'àmbit insular, pot fixar directrius de coordinació, en l'exercici de la seva potestat normativa. Aquestes directrius tenen per objectiu establir les condicions mínimes de qualitat dels centres i els serveis dels serveis socials, i també garantir la igualtat entre tota la ciutadania de les Illes Balears, amb la finalitat última d'evitar que es puguin produir situacions de discriminació per motius de residència en els diferents àmbits territorials insulars. Aquestes directrius de coordinació -com a instrument per orientar i condicionar l'activitat dels consells insulars- es poden desplaçar per la normativa que el consell insular corresponent dicti en l'àmbit de les seves competències, en execució de les lleis aprovades pel Parlament balear.

La disposició final primera de la Llei 4/2009 obliga el Govern de les Illes Balears a aprovar el reglament de principis generals i coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics, de les titulacions i les ràtios, i de la figura del professional de referència i la seva relació amb les persones usuàries, i a fer-ho en el termini màxim de dotze mesos des de l'entrada en vigor de la Llei.

Per tant, el Govern de les Illes Balears, en l'exercici de les seves competències i funcions en matèria d'acció social i benestar social establertes per l'Estatut d'autonomia i la Llei 4/2009, estableix aquest Decret.

## II

La Llei 4/2009 regula l'estructura del sistema públic de serveis socials, que s'ha d'organitzar en forma de xarxa per treballar en coordinació, i distingeix els serveis socials comunitaris i els especialitzats. Els primers comprenen els bàsics i els específics.

Els serveis socials comunitaris són el primer nivell del sistema públic de serveis socials. Constitueixen el punt d'accés immediat als serveis socials i la garantia de proximitat a les persones usuàries i als àmbits personal, familiar i social. Els serveis socials comunitaris, que s'organitzen territorialment, tenen un caràcter polivalent i preventiu, i atenen les diferents situacions de necessitat. Preferentment, han de donar respostes en l'àmbit propi de la convivència i la relació de les persones destinatàries dels serveis.

Els serveis socials comunitaris s'han de coordinar amb el nivell d'atenció especialitzada i amb altres serveis que operin en el mateix territori -especialment els de salut, educació, cultura, ocupació i habitatge-, per afavorir una intervenció global a les persones.

Els serveis socials comunitaris bàsics, que gestionen els municipis, tenen un caràcter universal, obert i polivalent, constitueixen el canal normal d'accés al sistema de serveis socials i garanteixen la universalitat del sistema i la proximitat a les persones usuàries i als àmbits familiar i social. Es desenvolupen des dels centres de serveis socials polivalents, mitjançant equips multiprofessionals, integrats pel personal professional necessari per complir les seves funcions, amb l'estructura directiva i de suport tècnic i administratiu que s'estableixi.

### III

Els professionals del sistema de serveis socials s'han d'organitzar adequadament per oferir una atenció de qualitat als ciutadans. Per fer-ho efectiu, la Llei 4/2009, entre altres mesures, crea la figura del professional de referència i en descriu les funcions, per tal d'assegurar l'atenció assistencial i la coordinació entre els diferents dispositius.

La norma reconeix el dret a l'assignació del professional de referència per a les persones destinatàries dels serveis socials.

En relació amb les ràtios i els perfils professionals, l'article 41 de la Llei 4/2009 defineix les unitats de treball social i les caracteritza com les responsables de l'atenció social directa, polivalent i comunitària als residents en un determinat territori o zona bàsica de serveis socials. S'hi detallen els perfils professionals, els criteris d'assignació territorial i les seves funcions.

En data 20 de desembre de 2010, el Consell de Serveis Socials de les Illes Balears ha informat favorablement sobre aquesta disposició.

Per tot això, a proposta de la consellera d'Afers Socials, Promoció i Immigració, havent escoltat el Consell Consultiu de les Illes Balears, i havent-ho considerat el Consell de Govern en la sessió de 13 de maig de 2011,

## DECRET

### CAPÍTOL I

#### DISPOSICIONS GENERALS

##### **Article 1. Objecte**

L'objecte d'aquest Decret és establir els principis generals i les directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics i definir les titulacions i les ràtios dels professionals que hi treballen, la figura del professional de referència, i també la seva relació amb les persones usuàries.

##### **Article 2. Àmbit d'aplicació**

Aquest Decret és aplicable als serveis socials comunitaris bàsics definits d'acord amb l'article 12 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, radicats en el territori de les Illes Balears i a les entitats que en són titulars o els gestionen, independentment del lloc on tenen la seu social o el domicili legal.

##### **Article 3. Principis generals d'actuació**

Els principis generals de l'actuació dels serveis socials comunitaris bàsics són els següents:

- a) Polivalència i actuació comunitària. Els serveis socials comunitaris bàsics desenvolupen programes comunitaris adreçats al conjunt de la població. Presten un servei que actua sobre la població general i desenvolupen actuacions per donar resposta a les situacions de necessitat que no requereixen l'aplicació de recursos específics.
- b) Coordinació. Els serveis socials comunitaris bàsics s'han de coordinar amb els distints nivells del sistema públic de serveis socials per tal de millorar l'eficàcia i l'eficiència dels programes que es desenvolupin i d'assegurar una resposta

- ajustada a les situacions de necessitat en què es troben les persones usuàries del sistema. També han d'establir els canals i els mecanismes de coordinació amb els altres sistemes de benestar social: salut, educació, pensions, ocupació, cultura, habitatge i justícia.
- c) Proximitat. Els serveis socials comunitaris bàsics, com a primer nivell del sistema públic de serveis socials, han de ser pròxims al ciutadà, i han de facilitar l'accés al conjunt de prestacions del sistema.
  - d) Suficiència. Els serveis socials comunitaris bàsics han de disposar dels recursos humans i tècnics suficients per mantenir uns nivells de cobertura de necessitats ajustats a les característiques de la població.
  - e) Atenció personalitzada. Els serveis socials comunitaris bàsics han de prestar una atenció ajustada a les necessitats de cada cas i a les característiques i les situacions de les persones usuàries.
  - f) Participació. La participació dels ciutadans i de les entitats socials que els representen és un element necessari en la millora de la gestió i la planificació de les actuacions que han de dur a terme els serveis socials comunitaris bàsics.
  - g) Territorialitat. Els serveis socials comunitaris bàsics han d'estar distribuïts en el territori de manera homogènia quant a les dotacions, i han de tenir delimitat clarament l'àmbit territorial d'actuació.
  - h) Qualitat. La qualitat du implícites la millora dels processos d'atenció, la consideració de l'opinió de les persones usuàries i els ciutadans en la valoració del treball fet i l'avaluació de les actuacions implantades.
  - i) Prevenció. Els serveis comunitaris bàsics han de desenvolupar programes de prevenció de les situacions de necessitat que descriu l'article 6 de la Llei 4/2009 com un mecanisme de lluita contra les situacions de pobresa, desigualtat, manca d'autonomia personal i exclusió social.
  - j) Planificació. Els serveis socials comunitaris bàsics han d'actuar sota el principi de planificació, per la qual cosa han d'estructurar les actuacions i han de partir de l'anàlisi prèvia de la situació.

## **CAPÍTOL II**

### **SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS**

#### **SECCIÓ 1a**

#### **ÀMBIT FUNCIONAL**

#### **Article 4. Nivells d'intervenció dels serveis socials comunitaris bàsics**

Els serveis socials comunitaris bàsics treballen en dos nivells interrelacionats: la intervenció individual i amb les famílies, i la intervenció comunitària.

#### **Article 5. Intervenció individual i amb famílies**

Els serveis socials comunitaris bàsics han d'elaborar el pla de treball o programa individual d'atenció amb criteris professionals i tenint en compte els recursos tècnics i humans disponibles. Aquest pla de treball o programa individual d'atenció s'ha de consensuar amb la persona usuària.

### **Article 6. Intervenció comunitària**

1. Els serveis socials comunitaris bàsics han d'elaborar un pla d'intervenció comunitària per a la seva zona bàsica. El pla ha de tenir una periodicitat d'un any, com a mínim, i ha de permetre desenvolupar projectes comunitaris adreçats a persones o grups en situació de risc social, projectes de suport a entitats, i actuacions de prevenció i de reinserció.

2. Les intervencions comunitàries han de procurar la participació activa de la ciutadania i les entitats impulsant la solidaritat i la cooperació social organitzada.

3. Els projectes d'intervenció comunitària han d'incloure la intervenció interprofessional i designar-ne el director o la directora i la resta de professionals que hi intervenen.

### **Article 7. Unitats de treball social (UTS)**

1. Les unitats de treball social (UTS), definides en l'article 41 de la Llei 4/2009, han d'estar ubicades en centres que compleixin les condicions corresponents d'accessibilitat i han de disposar d'espais diferenciats per poder prestar una atenció personalitzada i que assegurin la confidencialitat en les relacions entre els professionals i les persones usuàries. Així mateix, han de disposar dels mitjans tecnològics de comunicació necessaris per funcionar adequadament.

2. Excepcionalment, algunes de les funcions corresponents als serveis socials comunitaris bàsics les poden exercir altres equips professionals diferents de les unitats de treball social, seguint sempre el principi d'autonomia en l'organització dels municipis.

### **Article 8. Expedient assistencial i història social**

1. L'expedient assistencial inclou la sèrie ordenada de documentació d'una persona i, si escau, de la seva família, i -tot respectant la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal- hi ha de constar, com a mínim, el següent:

- a) Les dades d'identificació.
- b) La història social.
- c) Els convenis o altre tipus d'acord d'actuació.
- d) Els informes de derivació o de valoració dels diferents professionals.
- e) El pla individual d'atenció.

2. La història social és el conjunt de documents agrupats en un expedient assistencial que conté les diverses intervencions relatives al procés assistencial de cada persona usuària o unitat de convivència i la identificació dels professionals que hi intervenen.

3. La història social ha de contenir, en tot cas, les dades personals de la persona usuària o unitat de convivència, les de la valoració, les de la intervenció i les dels recursos mobilitzats. Hi han de constar, així mateix, les intervencions i els plans de treball o programes individuals d'atenció que defineixi cada professional que hi intervé.

4. Els professionals que tinguin accés a la documentació que consta en l'expedient d'assistència estan subjectes al deure de mantenir el secret sobre les dades consultades.

5. Els professionals que actuen en les intervencions desenvolupades en els plans de treball o programes individuals d'atenció que s'integren en la història social tenen l'obligació de mantenir actualitzada la informació relativa a la persona usuària o unitat de convivència, a les intervencions que s'hi duen a terme i als recursos mobilitzats.

## SECCIÓ 2a PROFESSIONALS DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS

### **Article 9. Perfils professionals**

1. La composició de les unitats de treball que estableix l'article 41.2 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, s'ha d'incrementar en les àrees d'atenció preferent, tant en el nombre com en el tipus de perfil professional.

2. Els consells insulars han d'establir reglamentàriament les funcions principals de cada perfil professional, que s'han de fixar d'acord amb els objectius i les característiques de cada servei, i han de garantir una cobertura adequada i un tracte digne a les persones usuàries.

### **Article 10. Ràtios professionals**

1. Les ràtios professionals s'estableixen de manera temporalitzada amb objectius a curt termini i a mitjà i en un interval de mínims ampli, per tal que cada consell insular pugui concretar-ne la dotació, d'acord amb les variables sociodemogràfiques i de situació de necessitat de cada municipi.

2. Les ràtios mínimes de professionals s'han d'incrementar progressivament fins que s'assoleixin l'any 2015 les ràtios següents:

1r. Un treballador o una treballadora social a jornada completa per a una població compresa entre 5.000 i 7.500 habitants.

2n. Un educador o una educadora social a jornada completa per a una població compresa entre 5.000 i 7.500 habitants.

3r. Un o una auxiliar d'administració a jornada completa per cada 10.000 habitants.

4t. La ràtio mínima de professionals no pot ser inferior, en cap cas, a 0,25 UTS.

3. Els consells insulars han de concretar, en cada interval, les ràtios de treballadors socials i d'educadors socials d'acord amb els criteris que estableix el punt 1 d'aquest article.

4. Els professionals d'ajuda a domicili s'han de determinar d'acord amb la intensitat del servei, i la unitat de mesura és el nombre d'hores de servei, tant per a l'ajuda a domicili derivada del Sistema de Serveis d'Atenció a la Dependència com per a la resta de casos. En tot cas, s'estableix un mínim de 15 hores mensuals de servei.

5. Els criteris per fixar les ràtios en cada territori i la ràtio mitjana que s'ha d'utilitzar per calcular el finançament interinstitucional s'han d'acordar en la Conferència Sectorial de Serveis socials. En tot cas, el Govern de les Illes Balears només cofinança les despeses corresponents als períodes en què efectivament s'han executat i que respecten les ràtios mínimes establertes, sense perjudici dels acords de la Conferència Sectorial en relació amb els mecanismes correctors necessaris, com un possible lliandar d'incompliment admès, entre d'altres.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Apartat modificat pel Decret 29/2023, de 15 de maig, esmentat en la nota 1.

### **Article 11. Professional de referència**

1. Cada persona o unitat de convivència que sigui usuària de les prestacions bàsiques dels serveis socials comunitaris bàsics ha de tenir assignat un professional de referència.

2. En cas que se substitueixi el professional de referència s'han d'establir els mecanismes adequats de transferència de casos per facilitar la continuïtat dels processos de treball.

3. El professional de referència té les funcions següents:

- a) Canalitzar les diverses prestacions que la persona o la unitat de convivència necessita, vetlar per la globalitat de les intervencions i per la coordinació entre els equips professionals dels serveis socials i les altres xarxes de benestar social, afavorir la presa de decisions i agilitar-les, i assegurar la globalitat i la coordinació de totes les actuacions.
- b) Prestar informació relativa al seu expedient en qualsevol moment del procés a la persona usuària, sempre d'acord amb la legislació de protecció de dades específica per a cada sector de població, negociar el pla de treball individual d'atenció en el marc del treball social que s'ha de dur a terme amb la unitat de convivència, i avaluar l'execució del pla i fer-ne el seguiment.

4. L'organització del personal ha d'incloure les mesures necessàries per garantir l'assignació del professional de referència i procurar la continuïtat de l'atenció que proporciona a la persona usuària o a la unitat de convivència.

#### SECCIÓ 3a

#### TERRITORIALITZACIÓ I CRITERIS PER A LA DETERMINACIÓ DEL COST DELS PROGRAMES

### **Article 12. Zones d'atenció preferent<sup>3</sup>**

*Derogat*

### **Article 13. Criteris per a la determinació del cost dels programes**

1. Per determinar els costos dels serveis socials comunitaris bàsics s'han de tenir en compte els criteris següents:

- a) El salari mitjà segons el conveni laboral de les administracions locals de les Illes Balears. Per calcular-lo s'ha d'utilitzar la mitjana ponderada.
- b) El nombre de professionals propis o contractats externament que resulti de l'aplicació de les ràtios que defineix l'article 10.2.
- c) Els costos indirectes que inclouen despeses corrents, de reposició i de petites inversions no han de ser superiors al 8 % sobre els costos laborals.

2. Únicament es poden finançar les despeses de personal corresponents a auxiliars d'ajuda a domicili o treballadors familiars que acreditin la qualificació professional d'atenció sociosanitària a persones en el domicili creada pel Reial decret 295/2004, de 20 de febrer, pel qual s'estableixen determinades qualificacions professionals que s'inclouen en el Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals, així com els mòduls formatius corresponents que s'incorporen en el Catàleg Modular de Formació Professional, o bé les titulacions o els certificats de professionalitat per a personal cuidador i per a personal gericultor i el certificat de professionalitat d'atenció sociosanitària en el domicili que regula el Reial decret 1379/2008, d'1 d'agost, pel qual

---

<sup>3</sup> Apartat derogat pel Decret 29/2023, de 15 de maig, esmentat en la nota 1.

s'estableixen dos certificats de professionalitat de la família professional serveis socioculturals i a la comunitat que s'inclouen en el Repertori nacional de certificats de professionalitat.

3. Les prestacions que es derivin de l'aprovació del decret de la cartera de serveis socials que regula l'article 26 de la Llei 4/2009, llevat de la d'informació i orientació, i els serveis que es derivin de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, tenen la seva línia de finançament específica.

4. Als efectes de finançament, el requisit de qualificació professional del personal tècnic d'atenció sociosanitària en el domicili s'ha d'exigir progressivament: l'any 2011, en el 35 % de les plantilles, i l'any 2015, en el 100 %.

5. *Derogat*<sup>4</sup>

### **CAPÍTOL III AUTORIZACIÓ I ACREDITACIÓ**

#### **Article 14. Autorització i acreditació dels serveis socials comunitaris bàsics**

1. Correspon als consells insulars autoritzar i acreditar els serveis socials comunitaris bàsics i regular els requisits necessaris per fer-ho, mitjançant un desplegament reglamentari de la Llei de serveis socials en aquesta matèria.

2. Els procediments administratius d'autorització o, si escau, de presentació de la declaració responsable i d'acreditació dels serveis objecte d'aquest Decret han de ser els mateixos que s'estipulen de manera general per a tots els serveis dels serveis socials.

#### **Article 15. Continguts mínims dels requisits per a l'autorització o declaració responsable i l'acreditació dels serveis**

1. Els requisits d'autorització o, si escau, de declaració responsable han de fer referència, com a mínim, als continguts següents:

- a) Les condicions materials, de seguretat, d'edificació, d'emplaçament, d'equipament i arquitectòniques dels centres en què es desenvolupa la prestació dels serveis i els mitjans tecnològics necessaris per oferir-la.
- b) Les condicions funcionals dels serveis, que fan referència a:
  - 1r. La cartera mínima de serveis (general i per a cada tipus de servei).
  - 2n. La documentació tècnica i administrativa referida a les persones usuàries i als serveis: memòria i pla d'actuació.
  - 3r. L'ús de protocols d'actuació.
  - 4t. Els recursos humans: titulacions, ràtios i condicions de treball.
  - 5è. El compliment de la normativa en matèria de prevenció de riscos laborals.
  - 6è. El compliment de la normativa en matèria de millora de l'accessibilitat i la supressió de barreres arquitectòniques.

2. Els requisits mínims d'acreditació han de fer referència, a més del que estableix l'apartat anterior, als aspectes següents:

---

<sup>4</sup> Apartat derogat pel Decret 29/2023, de 15 de maig, esmentat en la nota 1.



- a) Un nivell superior al que s'exigeix per al manteniment de l'autorització, quant a l'estructura dels serveis, als recursos humans, a l'avaluació objectiva dels serveis prestats i a la satisfacció de les persones usuàries.
- b) La qualitat en l'ocupació:
  - 1r. L'estabilitat en l'ocupació, per a la qual s'ha d'establir un percentatge de referència i un període de carència per complir-lo.
  - 2n. La participació del personal en plans de formació continuada.
  - 3r. L'aplicació efectiva de les condicions de contractació que estableixen la Llei 13/1982, de 7 d'abril, d'integració social dels minusvàlids i la resta de normativa aplicable.
  - 4t. L'aplicació de mesures relacionades amb la prevenció de riscos laborals per damunt dels mínims exigits legalment.
- c) L'aportació d'informació econòmica financera i de gestió:
  - 1r. Plans d'igualtat, d'acord amb el que estableix la Llei 12/2006, de 20 de setembre, per a la dona.
  - 2n. Sistemes de control i avaluació de l'activitat.
  - 3r. Informe econòmic del servei.
  - 4t. Pla financer.

#### **CAPÍTOL IV** **COORDINACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS**

##### **Article 16. Xarxa i pla de treball, programa individual d'atenció i pla individual**

1. El sistema de serveis socials actua segons el principi d'unitat de xarxa. Tots els serveis corresponents als diferents nivells desenvolupen les actuacions previstes en el pla de treball o programa individual d'atenció pactat entre els serveis socials competents i la persona usuària.

2. En la definició de les actuacions que s'han de dur a terme en el pla de treball o programa individual d'atenció s'han de tenir en compte els recursos humans i tècnics de tots els nivells d'atenció del sistema públic de serveis socials.

3. Els ajuntaments, els consells insulars i el Govern han d'establir els protocols necessaris per assegurar la continuïtat en l'atenció a les persones usuàries en el sistema públic de serveis socials.

4. S'ha d'informar d'aquests protocols en el marc de la Conferència Sectorial que preveu l'article 47 de la Llei 4/2009.

##### **Article 17. Xarxa i estratègia d'intervenció comunitària**

1. El sistema de serveis socials actua sota el principi d'unitat de xarxa. Tots els serveis corresponents als diferents nivells desenvolupen les actuacions previstes en l'estratègia d'intervenció comunitària o en els projectes.

2. La intervenció comunitària ha de procurar també el consens amb la població, les entitats o els grups objecte de la intervenció.

3. En la definició de les actuacions comunitàries s'han de tenir en compte els recursos humans i tècnics de tots els nivells d'atenció del sistema públic de serveis socials.

4. Les intervencions comunitàries han de procurar el treball en xarxa amb els professionals dels serveis de salut, d'educació, d'ocupació, de joventut i d'esports de la seva zona bàsica, mitjançant l'ús de protocols.

#### **Article 18. Nivells d'atenció**

1. El sistema públic de serveis socials s'estructura en serveis socials comunitaris i en serveis socials especialitzats. Els primers comprenen els serveis comunitaris bàsics i els serveis comunitaris específics. La relació entre els nivells d'atenció ha de respondre a criteris de complementarietat, des d'una actuació coordinada per aconseguir objectius comuns o bé integrada en cas que les actuacions reclamin la intervenció conjunta d'ambdós nivells.

2. La responsabilitat en la coordinació dels casos als quals s'apliquen prestacions bàsiques és sempre dels serveis socials comunitaris, mentre que els serveis especialitzats han de complementar la intervenció amb l'aplicació de les prestacions corresponents al seu nivell. Els serveis socials especialitzats són els responsables de coordinar els casos que resideixen en serveis especialitzats.

3. Els serveis socials comunitaris bàsics i els altres nivells del sistema de serveis socials han de cooperar per tal de garantir-se recíprocament la informació necessària per al seguiment correcte dels casos derivats.

4. En els casos en què els serveis socials comunitaris bàsics, els serveis socials comunitaris específics o els serveis socials especialitzats intervinguin simultàniament sobre una persona o família el pla de treball ha de ser únic, i l'ha de coordinar el professional que s'hi assigni en algun dels tres nivells per a una atenció social millor.

#### **Article 19. Sistema informatiu dels serveis socials comunitaris bàsics**

1. El sistema informatiu dels serveis socials comunitaris bàsics ha de donar resposta a les necessitats de gestió dels serveis i a les necessitats d'informació per a la planificació i l'avaluació dels serveis, i ha de complir la legislació vigent relativa a la protecció de dades de caràcter personal, d'acord amb la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

2. La finalitat del sistema informatiu és augmentar l'eficiència en la gestió de les històries socials i del registre d'activitats dels projectes comunitaris, optimitzant els recursos humans disponibles i facilitant la coordinació dels distints professionals i nivells d'atenció de la xarxa pública de serveis socials.

3. El conjunt d'administracions competents en matèria de serveis socials ha de treballar coordinadament per a l'ús i l'extensió de l'expedient assistencial o història social i del registre d'activitats dels projectes comunitaris de manera informatitzada.

4. El sistema informatiu dels serveis socials comunitaris bàsics ha de produir la informació necessària per planificar i avaluar els serveis. La informació ha de fer referència a les persones usuàries o als projectes dels serveis, a les intervencions realitzades i als recursos, i també al resultat dels processos seguits per les persones usuàries o els projectes. Els productes que es deriven del processament de la informació s'han d'integrar en el pla d'estadística de les Illes Balears en forma d'operació estadística.

5. Els projectes d'intervenció comunitària han d'incloure un sistema d'informació propi que ha de recollir el desenvolupament de la intervenció en un registre

d'activitats, amb l'objectiu d'avaluar-los periòdicament, d'acord amb el que estableix l'article 14 de la Llei 4/2009.

6. Els consells insulars han de recollir de les administracions que gestionen els serveis socials bàsics la informació necessària, i anualment l'han de proporcionar a la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració. En l'annex d'aquest Decret consta l'estructura de la informació relativa a les dimensions esmentades en l'apartat 4 d'aquest article. Els consells insulars han de desplegar la normativa pròpia per produir la informació en els termes que estableix l'annex.

7. Mitjançant un acord de la Conferència Sectorial de Serveis Socials, prevista en l'article 47 de la Llei 4/2009, s'han de formular les millores en el sistema informatiu dels serveis socials comunitaris bàsics.

#### **Article 20. Coordinació interdepartamental**

1. Les conselleries competents, els consells insulars i els ajuntaments, amb l'aprovació prèvia del Consell de Coordinació de Benestar Social previst en l'article 44 de la Llei 4/2009, han de formalitzar els protocols necessaris per prestar una atenció eficient i ajustada a les necessitats de les persones usuàries dels serveis socials comunitaris bàsics.

2. En el seu àmbit competencial, els ajuntaments han d'articular els mecanismes pertinents per millorar la coordinació entre els seus departaments i garantir una resposta integral a les situacions de necessitat de les persones usuàries dels serveis socials comunitaris bàsics.

### **DISPOSICIÓ ADDICIONAL**

#### **Disposició addicional única. Principis generals, directrius de coordinació i competències pròpies de la Comunitat Autònoma**

1. Tenen caràcter de principis generals, a l'empara de l'article 58.3 de la Llei orgànica 2/1983, de 28 de febrer, que aprova l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, en la redacció donada per la Llei orgànica 1/2007, els capítols següents i l'annex:

- El capítol I.
- El capítol II, llevat de l'article 13.
- El capítol III, llevat de l'article 15.
- El capítol IV.
- L'annex.

2. Té caràcter de directriu de coordinació, a l'empara de l'article 72.2 de l'Estatut d'autonomia en relació amb l'article 47.7 de la Llei 4/2009, l'article 15.

Aquesta directriu de coordinació es pot desplaçar per la normativa que el consell insular corresponent dicti en el seu àmbit competencial.

3. Són competències exclusives de la Comunitat Autònoma, d'acord amb l'article 30.15 de la Llei orgànica 2/1983, de 28 de febrer, que aprova l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, en la redacció donada per la Llei orgànica 1/2007, les que s'estableixen en l'article 13.

## **DISPOSICIÓ DEROGATÒRIA ÚNICA**

Queden derogades totes les disposicions de rang igual o inferior que s'oposin al que disposa aquest Decret, ho contradiguin o hi siguin incompatibles.

## **DISPOSICIÓ FINAL ÚNICA**

Aquest Decret entra en vigor l'endemà d'haver-se publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

## **ANNEX<sup>5</sup> VARIABLES DEL SISTEMA INFORMATIU**

---

<sup>5</sup> Annex derogat pel Decret 29/2023, de 15 de maig, esmentat en la nota 1.