



Plec de prescripcions tècniques que ha de regir la concertació del servei d'habitatge d'emancipació per a joves de 18 a 25 anys que han estat tutelats per l'Administració

1. Introducció

La Comunitat Autònoma de les Illes Balears, en virtut de l'article 30 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, reformat per la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, té la competència exclusiva en les matèries següents, entre d'altres: acció i benestar social; polítiques de protecció i suport a les persones amb discapacitats físiques, psíquiques i sensorials; polítiques d'atenció a les persones dependents; polítiques d'atenció a les persones i als col·lectius en situació de pobresa o necessitat social; protecció social de la família, i protecció de menors. Igualment, la Comunitat autònoma és competent en l'organització, règim i funcionament de les seves institucions pròpies.

Les directives europees 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, en matèria de contractació pública i de serveis socials, que s'han incorporat a l'ordenament jurídic a través de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic les Directives europees del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer, reconeixen que els serveis socials i sanitaris no són activitat pròpia de mercat i, per tant, poden ser protegits mitjançant una regulació específica.

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials, té per objecte la configuració d'un sistema de serveis socials que doni resposta a les necessitats de les persones. Entre els objectius destaquen millorar la qualitat de vida i promoure la normalització, la participació i la integració social, política, econòmica, laboral, cultural i educativa i de salut de totes les persones; promoure l'autonomia personal, familiar i dels grups; detectar, prevenir i atendre les necessitats derivades de la dependència amb l'objecte de promoure l'autonomia de les



persones; prevenir i atendre les situacions de vulnerabilitat de les persones, així com detectar i atendre les situacions de manca de recursos bàsics i les necessitats socials. L'article 89.1 de la Llei 4/2009 estableix que 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.

L'article 89 bis de la Llei 4/2009 disposa que les entitats d'iniciativa privada que ofereixen serveis socials prevists en la cartera de serveis i/o en la planificació autonòmica o insular es poden acollir al règim de concerts en els termes que estableix aquesta Llei.

En base als fonaments anteriors es va aprovar la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears, la qual preveu, entre altres figures i per complementar el sistema públic i garantir una adequada equitat i qualitat de les prestacions incloses en la cartera de serveis, el sistema d'acció concertada.

D'acord amb l'article 5 de la Llei 12/2018 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. No obstant això, 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.

D'altra banda, la Llei 7/2015, de 10 d'abril, per la qual s'estableix el marc regulador dels processos d'autonomia personal de menors que han estat sotmesos a una mesura de protecció o reforma té per objecte la configuració del marc jurídic d'actuació de la comunitat autònoma, en el disseny de mesures i actuacions dirigides a possibilitar la cobertura de necessitats bàsiques, personals i formatives dels joves, sobre els quals s'exerceixi o s'hagi exercit alguna actuació protectora o judicial, a causa de la seva situació de risc, desemparament o conflicte social per facilitar la seva integració social i laboral.

Aquesta llei és aplicable als joves d'edat compresa entre els 18 i els 23 anys en risc d'exclusió social que no tenen suport familiar, especialment aquells joves que han



estat objecte d'una mesura de protecció o de reforma que no poden retornar a la seva família nuclear i que han d'assumir un procés d'autonomia personal, que tinguin el seu domicili o residència al territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears. També és aplicable a aquells joves respecte dels quals, tot i romandre a la seva família nuclear, es faci necessària la seva inclusió en un programa d'autonomia personal.

L'article 5 d) de la Llei 7/2015, assenyala que les administracions públiques competents han de garantir «l'ordenació i l'organització dels recursos d'habitatge existents, així com la posada a disposició de pisos d'emancipació per a joves a partir dels 18 anys vinculant la seva estada al seu programa d'autonomia personal, i pisos de suport al seguiment personal dels joves. Igualment, es facilitarà als joves l'accés a habitatges de lloguer de forma autònoma».

D'acord amb l'article 2.6 c) del Decret 10/2025, de 14 de juliol, 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, modificat pel Decret 15/2025, de 12 de setembre, de la presidenta de les Illes Balears, pel qual es modifica el Decret 10/2025, de 14 de juliol, de la presidenta de les Illes Balears, la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència, mitjançant la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat, li correspon exercir la competència en la gestió dels serveis i les prestacions per a les persones joves majors d'edat que hagin estat sota una mesura de protecció i/o de reforma.

Per la seva part, el Decret 32/2023, de 26 de maig, pel qual s'aprova la Cartera bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2023-2027, s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals i es modifiquen diverses normatives de l'àmbit social, defineix el conjunt de serveis, programes i prestacions del sistema públic de serveis socials d'aplicació a tota la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, que són:

- a) Els gestionats per l'Administració autonòmica per criteri competencial.
- b) Els gestionats per l'Administració autonòmica i que es troben pendents d'ampliar mitjançant una competència transferida o que s'ha de transferir.
- c) Els serveis socials comunitaris bàsics, que són competència de les administracions locals, però que estan cofinançats per l'Administració autonòmica per garantir-ne la configuració com a porta d'accés al sistema públic de serveis socials.
- d) Els programes experimentals d'àmbit suprainsular.



Dins dels diferents serveis i prestacions previstos en la Cartera bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2023-2027, es troba:

«2.5.1. Prestació d'habitatge d'emancipació per a persones majors de 18 anys que han estat sotmesos a mesura de tutela o guarda per l'Administració

Modalitat A. Habitatge d'emancipació.

Definició: allotjament que possibilita la transició a la vida activa dels joves que han estat sotmesos a una mesura de guarda o tutela per l'Administració.

Població destinatària: joves d'edat compresa entre els 18 i els 25 anys en risc d'exclusió social que no tenen suport familiar, que han estat objecte d'una mesura de protecció i no poden retornar a la seva família nuclear, han tingut un bon procés en el sistema de protecció, presenten una bona disposició a l'emancipació i han d'assumir un procés d'autonomia personal, que tinguin el seu domicili o residència al territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears. Es regula en la Llei 7/2015, de 10 d'abril, per la qual s'estableix el marc regulador dels processos d'autonomia personal de menors que han estat sotmesos a una mesura de protecció o reforma, i pel Decret 40/2017, de 25 d'agost.»

Finalment, també són aplicables la Llei 4/2023, de 27 de febrer, de prestacions socials de caràcter econòmic de les Illes Balears, el Decret 40/2017, de 25 d'agost, sobre els criteris d'autorització i acreditació dels serveis per a joves en procés d'emancipació i de regulació de la renda d'autonomia personal per a joves que han estat sotmesos a mesures de justícia juvenil i el Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials, així com la resta de normativa autonòmica que vingui a regular la Xarxa d'emancipació.

2. Objecte

L'objecte d'aquests Plecs és regular la gestió, el funcionament, l'administració i el seguiment d'habitatges adreçats a persones joves de 18 a 25 anys en els termes establerts a la Llei 7/2015, de 10 d'abril, per la qual s'estableix el marc regulador dels processos d'autonomia personal de menors que han estat sotmesos a una mesura de protecció o reforma. Per a la gestió, el funcionament i l'administració del servei, a més de la normativa general aplicable de l'Estat, del Govern de les Illes Balears i les disposicions de la Unió Europea que s'escaiguin, s'ha de tenir en



compte, d'una manera especial, el compliment de la legislació vigent en matèria de serveis socials del Govern de les Illes Balears, que han de conèixer les parts.

El present plec estableix, les condicions tècniques i econòmiques de la concertació d'aquest servei d'emancipació per a persones majors de 18 anys que han estat sotmesos a mesura de tutela o guarda per l'Administració, d'acord amb l'article 5.d de la Llei 7/2015 que assenyala textualment *«l'ordenació i l'organització dels recursos d'habitatge existents, així com la posada a disposició de pisos d'emancipació per a joves a partir dels 18 anys vinculant la seva estada al seu programa d'autonomia personal, i pisos de suport al seguiment personal dels joves»*.

No són objecte d'aquest concert tots aquells serveis no recollits de manera expressa en el present Plec.

El total de places a concertar d'aquest servei és de 68 places d'habitatge d'emancipació: 52 a Mallorca i 16 a Eivissa.

3. Definició del servei

El Servei d'habitatge d'emancipació es defineix com a un servei d'allotjament amb suport tècnic per a la integració i normalització social, laboral i educativa que possibilita el procés d'emancipació de les persones joves usuàries.

Aquest servei té com a objectiu el de facilitar la preparació per a la vida independent a les persones joves majors d'edat que hagin estat sota una mesura de protecció i ho necessitin, tal com preveu la Llei 7/2015.

El Servei d'habitatge d'emancipació té per objectiu facilitar la preparació per a la vida independent a les persones joves majors d'edat que hagin estat sota una mesura de protecció i ho necessitin, tal com preveu la Llei 7/2015. Aquests serveis han d'actuar de manera coordinada amb els àmbits socioeducatiu, laboral i d'accés a l'habitatge.

4. Perfil de les persones usuàries del servei

Les persones beneficiàries dels serveis són les persones joves de 18 a 25 anys en risc d'exclusió social que no tenen suport, que han estat objecte d'una mesura de protecció i no poden retornar a la seva família nuclear, motiu pel qual han d'assumir un procés d'autonomia personal, i que tenen el seu domicili o residència al territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears.



4.1. Requisits que han de complir, valoració de necessitat i obligacions de les persones usuàries

4.1.1. Requisits que han de complir les persones usuàries

Les persones joves usuàries hauran de complir els requisits establerts a la normativa que regula la Xarxa d'Emancipació i el Servei d'Habitatge així com a la normativa que regula la seva autorització i acreditació.

Per accedir al Servei d'Habitatge de la Xarxa pública d'emancipació les persones joves han de complir els següents requisits:

- a) Haver complert 18 anys i no haver-ne complert 25.
- b) Estar sota guarda o tutela administrativa de qualsevol entitat pública de protecció de menors de les Illes Balears o d'una altra comunitat autònoma amb què el Govern de les Illes Balears hagi establert col·laboració en matèria de protecció de menors, en el moment de complir 18 anys.
- c) No tenir la possibilitat de disposar d'un habitatge.
- d) Acreditar domicili o residència al territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears, mitjançant el certificat d'empadronament corresponent.
- e) En el cas que la persona interessada no tingui una activitat laboral remunerada i no cursi estudis acadèmics, ha d'estar inscrita com a demandant de feina al Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB). Serà exceptuat en els casos en què la situació administrativa del sol·licitant no li permeti estar inscrit al SOIB, no obstant no podran estar inactius.
- f) En el cas de les persones joves que surtin d'un centre del sistema de protecció, cal presentar un informe tècnic favorable relatiu a la possibilitat de poder conviure amb un grup d'iguals.
- g) En els casos en què la persona demandant presenti problemes d'addiccions, problemes de salut mental, l'esmentat informe s'ha de pronunciar expressament, de manera favorable, sobre aquesta circumstància.
- h) Expressar la voluntat i compromís d'iniciar un procés d'emancipació, prèviament signat a la sol·licitud del servei, complint amb els objectius del projecte educatiu i les condicions d'ús.



i) No tenir causes imminents pendents d'execució que puguin ordenar el seu ingrés al centre d'internament de justícia juvenil (causes pendents de menors) o al centre penitenciari.

4.1.2. Valoració de la situació de necessitat

La situació de necessitat d'aquest servei tindrà en compte les dificultats d'accés a un habitatge a causa de la seva situació sociofamiliar o socioeconòmica, la situació personal, la situació de risc i exclusió en què es troba, la impossibilitat d'accedir a altre tipus d'habitatge, els condicionants socials i els ingressos econòmics de què disposa.

Per a valorar la idoneïtat del recurs es tindrà en compte l'informe socioeducatiu de l'entitat o professional derivant que hauran adjuntat a la sol·licitud i/o de la valoració per part de l'equip tècnic del Servei de Famílies.

Els habitatges d'emancipació han d'oferir la possibilitat de viure una experiència tan semblant com sigui possible a la vida independitzada, similar a la que es pot dur en un pis compartit.

4.1.3. Obligacions de les persones usuàries

Les persones joves usuàries del Servei d'habitatge estan obligades a:

- a) Complir amb les condicions d'ús de l'habitatge.
- b) Complir el projecte Educatiu Individualitzat (PEI) acordat amb els serveis tècnics de la Direcció General.
- c) Si es produeix alguna de les causes de baixa, comunicar-ho a la Direcció General o a l'entitat prestadora del servei.
- d) Destinar l'habitatge a la finalitat per a la qual s'ha atorgat.
- d) Tenir cura dels materials i equipament de l'habitatge, fer un bon ús dels serveis que se li ofereixen a l'habitatge i mantenir el respecte per la convivència amb les altres persones usuàries, amb les professionals i amb la comunitat de veïns.
- e) Informar de qualsevol canvi en la situació de la persona jove que afecti al dret pel qual se li va atorgar la plaça al Servei de l'Habitatge i canvis en la situació econòmica personal que puguin donar pas al copagament o a deixar de trobar-se en situació de vulnerabilitat i poder optar a altres alternatives més normalitzades de l'habitatge.
- f) Reintegrar, si escau, l'import del copagament del servei estipulat a la normativa vigent.



- g) Assistir a les entrevistes a què siguin citades tat per l'equip tècnic de la Direcció General com pels professionals de l'entitat prestadora del servei d'habitatge.
- h) Atendre els requeriments i col·laborar en les actuacions de comprovació que dugui a terme l'Administració.
- i) Comunicar qualsevol pernoctació fora del recurs de l'habitatge als tècnics referents de l'entitat prestadora del servei, així com estances temporals per vacances o visites a familiars acceptades i pactades amb el personal referent de l'entitat prestadora del servei i comunicada prèviament la data de tornada; en cas de no tornar es pot entendre que renuncia a la plaça previ informe d'incidències per part de l'entitat prestadora del servei i acceptació per part de l'equip tècnic de la Direcció General.
- j) Complir totes les obligacions que es prevegin reglamentàriament i les que estableix el programa d'autonomia personal, així com les establertes a les condicions d'ús del Servei d'Habitatge.
- k) Tenir cura del medi ambient i fer un consum responsable energètic com a persona beneficiària de l'habitatge. (Si s'excedeix per negligència, hauran de fer-se'n càrrec de la despesa les persones usuàries de l'habitatge).
- l) Restituir o ajudar a pagar el material espenyat per negligència o mal ús.
- m) Comunicar immediatament qualsevol activitat il·lícita que es doni dins l'habitatge.
- n) No dur gent aliena al servei sense autorització del professional referent i mai per pernoctar dins el mateix.
- ñ) Sortir de l'habitatge quan estipuli la resolució de baixa o ho acordin amb els professionals referents i l'equip tècnic de la Direcció General.
- o) Quan es finalitzi l'estada al servei, sigui quina sigui la circumstància, s'ha de tornar el material cedit el dia de l'entrada al servei, endur-se'n les pertinences, així com liquidar els possibles deutes.
- p) Realitzar una autoavaluació del seu procés i una avaluació del servei de manera quadrimestral i una al final del seu procés.
- r) Sol·licitar prèviament qualsevol sortida temporal del Servei d'Habitatge que ha de ser autoritzada prèviament i notificada a la DGFIJDI.

4.2. Designació de les persones usuàries i ocupació de plaça

Correspon a la persona usuària o, si escau, a la persona tutora o representant legal, presentar la sol·licitud de plaça d'habitatge mitjançant el tràmit electrònic habilitat a la Seu Electrònica del Govern de les Illes Balears.

La tramitació de les sol·licituds d'accés al servei d'habitatge d'emancipació, correspon a la directora general de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat.



Una vegada tramitada la sol·licitud i instruït el procediment corresponent, la consellera de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència dictarà una resolució de reconeixement del dret de gaudir d'una plaça d'habitatge o denegatòria en el cas que la persona sol·licitant no compleixi amb els requisits.

En cas que no hi hagi places disponibles, la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat ha d'habilitar una llista d'espera. Els criteris de prelación que han de regir l'ordre d'aquesta llista d'espera són el que estableix l'article 6.3 del Decret 40/2017 i o la normativa aplicable en el moment.

L'entitat prestadora del servei està obligada a acceptar les persones usuàries designades per la Conselleria i, una vegada se li hagi comunicat l'adjudicació de plaça, ha de dur a terme la incorporació efectiva de la persona usuària en el termini màxim de quinze dies hàbils.

L'entitat beneficiària fet que ha de comunicar al Servei de Famílies mitjançant el correu electrònic pap@dgmenors.caib.es. Una vegada transcorregut aquest termini, i llevat que es produeixi una causa de força major degudament justificada, en cas de no incorporació de la persona usuària, la plaça passarà a tenir la consideració de no ocupada i es podrà assignar a una nova persona usuària.

S'entén per *plaça ocupada* l'assignada a una persona usuària mitjançant una resolució de la consellera de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència i ocupada de forma efectiva per aquesta persona des del moment que es dona l'alta efectiva en el servei fins a la baixa definitiva.

4.3. Incidències

La Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència ha de conèixer, en tot moment, les places disponibles del servei. L'entitat concertada ha de comunicar al Servei de Famílies de la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat mitjançant el correu electrònic pap@dgmenors.caib.es, el mateix dia que es produeixi, qualsevol tipus de variació i incidència que sorgeixi en relació amb l'atenció a les persones usuàries o amb la seva incorporació al centre (qualsevol pernoctació indeguda fora del recurs, sortida temporal del recurs anomenant el motiu; abandonament, incompliment de les condicions d'ús o del Projecte Educatiu Individualitzat, mal ús de l'habitatge, negligència o deteriorament del recurs així com qualsevol possible situació



constitutiva de delictes, sortida del país o ingrés a presó, millora de la situació personal...), així com les altes i les baixes. Aquesta informació també s'ha d'incloure en l'apartat d'Observacions del llistat de facturació mensual que emet l'entitat juntament amb la factura.

Les notificacions sobre aquests fets s'han d'enviar a les tècniques de la DGFIJDI mitjançant el model d'informe d'incidències en el moment dels fets, el més aviat possible i sempre dintre del mes que han succeït perquè es prenguin les decisions oportunes.

5. Prestació del servei

El servei d'habitatge d'emancipació es prestarà en un dispositiu integrat a la comunitat, cada dia de la setmana, 365 dies l'any i 24 hores el dia. L'horari d'atenció per part dels professionals serà el proposat per l'entitat concertada i autoritzada per la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat.

Els habitatges d'emancipació han de complir els requisits de tècnics i de qualitat que s'estableixen a l'Annex del Decret 40/2017, de 25 d'agost, sobre els criteris d'autorització i acreditació dels serveis per a joves en procés d'emancipació, i de regulació de la renda d'autonomia personal per a joves que han estat sotmesos a mesures de justícia juvenil o en el seu cas, la normativa que hi sigui vigent respecte a l'accés als serveis de la Xarxa d'Emancipació.

La persona usuària resideix a l'habitatge mentre sigui beneficiària de la prestació.

La participació al servei és voluntària per part de les persones joves, una vegada presa la decisió d'entrar, han de saber que estan subjectes al bon compliment d'un projecte educatiu on es marcaran els objectius a aconseguir de manera individual, al compliment d'unes obligacions, així com del bon compliment de les condicions d'ús de l'habitatge.

Els habitatges s'organitzen segons el procés de les persones joves en el projecte d'emancipació individual (d'ara endavant, PEI), que hi participen voluntàriament. Per aquest motiu, les persones usuàries han de tenir tota la informació necessària que els permeti prendre la decisió d'integrar-se en el recurs. Aquesta informació ha de ser clara, i ha d'estar basada en l'explicació de les normes, responsabilitats, obligacions i en els objectius programats.



Es promourà la continuïtat de les persones joves en el recurs residencial d'autonomia de la mateixa entitat en què hagin residit durant la mesura de protecció, per facilitar els processos d'adaptació amb les persones referents que ja coneixen.

El funcionament del recurs residencial s'entén com un espai d'habitatge normalitzat dels joves que s'incorporen al projecte. Els horaris de la vida quotidiana s'estructuren d'acord amb el pla de treball individual subscrit per la persona jove i l'Administració. En aquest sentit, els objectius i el nivell d'exigència que s'estableixin amb la persona interessada depenen del seu nivell d'autonomia personal, per la qual cosa la intervenció ha de ser personalitzada i adequada al seu moment vital.

El temps d'estada de les persones usuàries al servei d'habitatge d'emancipació estarà subjecte segons la legislació vigent.

Una vegada entra al servei la persona usuària disposa d'un mes de període de prova, una vegada superat aquest, aniran fent pròrroques de 6 mesos, amb la finalitat que es puguin donar d'alta del servei d'habitatge al més aviat possible de manera satisfactòria, havent aconseguit plena autonomia.

En tot cas la relació amb el servei s'extingirà el dia en què compleixin els 25 anys d'edat.

5.2. Serveis que es presten:

Per tal que les persones joves residents als habitatges concertats puguin desenvolupar un procés d'autonomia amb garanties caldran, entre d'altres, les següents accions:

- Facilitar aixopluc a aquelles persones joves beneficiàries del servei d'habitatge mentre no tinguin altra possibilitat d'habitatge.
- Informar a les persones usuàries del servei, que en el moment de l'assignació de la plaça han de signar les condicions d'ús d'habitatge. En aquestes condicions ja s'ha de posar la data aproximada de la sortida, que s'anirà renovant amb les pròrroques pertinents fins a arribar a la data proposta.
- Elaborar el projecte educatiu individualitzat (PEI) juntament amb la persona jove beneficiària i, la realització del seguiment dels objectius a



aconseguir contemplats a cada un dels projectes individuals de les persones joves usuàries del servei. S'aniran revisant mitjançant les comissions tècniques de seguiment, que es duen a terme quadrimestralment, així com tots els mecanismes establerts amb l'entitat concertada.

Aquest PEI s'ha d'elaborar en el termini de 30 dies comptadors des de l'entrada efectiva a l'habitatge i la signatura de les condicions d'ús.

L'entitat contractada enviarà una proposta de PEI (segons model genèric) a l'equip tècnic de la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat (DGIJDI, d'ara endavant) en el termini de 30 dies comptadors des de la data de la signatura de les condicions d'ús. L'equip tècnic de la DGIJDI ha de donar el vistiplau.

El PEI ha de recollir els objectius de les persones joves per aconseguir l'emancipació i integració plena.

Segons el model genèric facilitat per la DGIJDI els objectius mínims a complir són els següents:

1. Desenvolupar un pla formatiu reglat.
2. Fer recerca activa d'ocupació.
3. Desenvolupar un procés d'emancipació adequat i profitós.
4. Dur una vida i autocura saludable.
5. Realitzar un pla d'estalvi, al qual destinarà un mínim un 10% dels seus ingressos.

Pel que fa a les persones joves estrangeres en situació administrativa irregular, la proposta de PEI haurà de recollir, entre d'altres, l'objectiu d'aconseguir regularitzar la seva situació amb l'ajuda de l'entitat concertada.

- Fer el seguiment individualitzat de les persones joves usuàries que comparteixin l'habitatge.
- Impartir accions formatives relacionades amb el desenvolupament personal, laboral i social, mitjançant els tallers sobre com:
 - a) Aprendre a conviure amb altres persones, mitjançant el respecte ja sigui entre iguals com amb el personal educatiu.
 - b) Aprendre a conviure en una comunitat veïnal i en el municipi



on es troben.

c) Aprendre a gestionar les tasques domèstiques.

d) Aprendre a gestionar i administrar les finances personals.

e) Tenir coneixements sobre com llogar i/o comprar un habitatge.

f) Portar una vida autònoma en aspectes com la cura de la salut, promoció d'activitats d'oci i temps lliure saludables, etc.

g) Conèixer i respectar les diferències culturals, igualtat i diversitat.

h) Aprendre a manejar i fer bon ús de les tecnologies actuals.

i) Saber identificar i gestionar les emocions de manera adequada en cada cas.

- Afavorir la integració social dins la comunitat, donant a conèixer els recursos i entitats socials de l'entorn, a més de la diversa oferta socioeducativa vigent, per tal que es puguin ajustar a les necessitats i interessos de les persones joves del servei.
- Mantenir i incentivar la motivació envers els joves perquè siguin participants d'aquesta xarxa de serveis i entitats socials, afavorint el seu procés d'autonomia i el seu desenvolupament personal.

6. Objectius i metodologia de feina

6.1. Objectiu general

- Oferir a les persones joves del servei, un allotjament temporal que els faciliti el desenvolupament personal i l'accés a un habitatge normalitzat, a la integració i a la participació social mitjançant l'assessorament i l'orientació en l'organització de la vida quotidiana.

6.2. Objectius específics

- Potenciar l'adquisició d'hàbits de convivència en un ambient normalitzat.
- Incentivar el desenvolupament de capacitats, destreses i habilitats personals com són: habilitats comunicatives, de resolució de conflictes, de maneig emocional, habilitats per la convivència i la incorporació progressiva als circuits socials més normalitzats, etc.
- Proporcionar assessorament per a les activitats quotidianes i domèstiques, organitzatives i relacionals.



- Facilitar l'aprenentatge de normes i models per a l'organització de la vida quotidiana, participació ciutadana dins la comunitat, assumpció de responsabilitats, incorporació al món formatiu laboral i gaudi de l'oci i hàbits de vida saludable.
- Conscienciar als usuaris de la temporalitat de l'ús de l'habitatge d'emancipació i de la necessitat d'aprofitar-ho per desenvolupar habilitats i coneixements suficients de l'entorn per viure en un futur de forma autònoma i de participació activa en la comunitat com a adult responsable.
- Promoure les habilitats necessàries per a la recerca d'un habitatge més normalitzat i autònom i poder aprendre les habilitats i coneixements necessaris per poder viure-hi en la societat sense el suport de serveis socials.

6.3 Principis rectors de la intervenció

Els principis en què es fonamenta la intervenció són:

- Participació, entesa com la implicació activa per assolir els objectius previstos.
- Individualització, mitjançant el projecte educatiu individualitzat (PEI), desenvolupat de manera individual, avaluat permanentment i basat en els interessos de les persones usuàries.
- Respecte als companys i companyes, al personal qualificat, als recursos, a la programació, etc. Es tracta de fomentar la relació correcta entre les persones usuàries durant la convivència i permanència en el servei.
- Compromís d'assumir la normativa i les característiques del recurs; per part del personal qualificat a fi d'orientar, facilitar recursos, programar les accions, analitzar situacions i necessitats, i també acompanyar fins a arribar a l'autonomia personal i la integració social i laboral de les persones joves.
- Motivació, reforçada pel personal qualificat mitjançant les activitats de la vida diària, les tutories, les assemblees de grup i l'autonomia personal.
- Normalització i integració, de la persona jove envers el seu procés socioeducatiu, així com la incentivació a la participació en els recursos normalitzats de la xarxa comunitària.



- Responsabilitat, a partir de la conscienciació de les persones joves de la seva pròpia situació personal, fomentant i reforçant habilitats com ara la puntualitat, habilitats de la vida quotidiana, respecte en la relació amb els companys i companyes, cura i bon ús de les instal·lacions del recurs, bona relació amb la comunitat.
- Garantia d'igualtat d'oportunitats i drets per a totes les persones, promovent la inclusió i la diversitat dintre la societat. Tractant a totes les persones de manera equitativa i justa, sense discriminació basada en característiques com a la raça, el gènere, l'orientació sexual, la religió, l'ètnia, la discapacitat o qualsevol altra condició protegida.
- Coeducació, fonamentar que l'educació sigui inclusiva, equitativa i respectuosa amb les diferències individuals contribuint així a la construcció d'una societat més justa i igualitària.
- Esforç i disciplina, com la capacitat d'enfocar les energies i estratègies per aconseguir l'èxit i la realització personal en qualsevol àmbit de la vida. L'esforç implica treballar amb dedicació i constància per aconseguir propòsits. És la capacitat d'invertir temps, energia i recursos en una tasca, independentment de les dificultats que puguin sorgir. Disciplina és l'habilitat de seguir unes normes o rutines establertes que ajudin a l'organització i eficiència.
- Solidaritat, com el compromís desinteressat de suport i acompanyament cap als altres. Promou una societat en què la cooperació i el suport mutu són fonamentals per al benestar col·lectiu i la justícia social.

Respecte a la diversitat implica construir una societat on la diferència sigui valorada i respectada, garantint que totes les persones puguin viure amb dignitat i igualtat.

Formació íntegra, entesa com a preparació de les persones joves al mercat laboral i capacitat per viure plenament com a ciutadania responsable i compromesa en la seva comunitat.

6.4. Metodologia de feina

La metodologia de feina s'ha d'adequar a les línies següents:



Els habitatges d'emancipació han d'oferir la possibilitat de viure una experiència tan semblant com sigui possible a la vida independitzada, similar a la que es pot dur en un pis compartit.

Les persones usuàries s'han d'organitzar elles mateixes, sempre amb la supervisió del/la professional responsable, que durà a terme un seguiment i una supervisió exhaustiva de tot el procés socioeducatiu per comprovar que es compleixen els acords establerts amb la persona jove. Aquests habitatges d'emancipació garanteixen a les persones residents les despeses derivades de l'ús del mateix.

En cap cas, les persones usuàries no poden estar inactives. Per poder gaudir de l'espai que se'ls ofereix, han d'estar immerses en un procés formatiu (formació ocupacional o formació reglada), actiu o de cerca d'un lloc de treball.

El període d'estada varia segons les circumstàncies personals, i procés educatiu de cada persona usuària (intentat que sigui el temps mínim necessari), que ha de ser conscient que disposar de la plaça al recurs de l'habitatge és de caràcter voluntari i mantenir-la està condicionada per l'acceptació i compliment de les normes, de les condicions d'ús i del seu projecte educatiu individual. El seu procés socioeducatiu ha d'estar supervisat per l'entitat concertada i per l'equip tècnic de la DGFIJDI.

Així mateix, els professionals de l'entitat concertada, adoptaran les estratègies necessàries que permetin a les persones joves anar adquirint el més ràpid possible la seva independència per tal d'arribar a prescindir dels recursos institucionals (tallers, assemblees tutories, coordinacions amb recursos comunitaris...)

La intervenció socioeducativa anirà orientada especialment a l'àmbit laboral, sense perdre de vista la necessitat de la formació per a poder optar amb garanties d'èxit la seva inclusió en el mercat de treball.

Aquesta metodologia de feina podrà ser ampliada i millorada d'acord amb les instruccions elaborades per la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat.

6.4. Fases del servei d'habitatges concertats

6.4.1. Fase d'acollida i d'incorporació a l'habitatge



Les persones joves que accedeixin al servei han de disposar d'un mínim d'autonomia per poder afrontar el procés d'emancipació.

Les característiques del servei s'han d'ajustar al màxim al perfil de cada persona jove usuària. Així mateix, s'ha de garantir que les persones joves que entrin a l'habitatge estiguin en condicions de dur a terme un procés d'emancipació, que puguin aprofitar el recurs i que aquest sigui un espai que el projecti cap a la seva autonomia.

Una vegada que la persona jove usuària s'incorpori al domicili compartit, s'ha de preveure un procés específic i individualitzat de preparació i adaptació que impliqui activament la persona usuària, per assegurar que la incorporació sigui adequada i ajustada a les seves característiques i necessitats, tant en els aspectes de funcionament domèstic com en els de convivència i relació amb els altres companys, entorn social, etc.

Així mateix, totes les persones usuàries han de signar un contracte assistencial i les condicions d'ús que reculli la voluntarietat del servei durant la seva estada, i el compromís de respectar els drets i els deures així com les indicacions del personal tècnic, i l'acceptació del Reglament de Règim Intern establert.

Un cop la persona usuària entra en el servei, se n'ha d'avaluar l'adaptació al mateix, la nova situació i si compleix els acords establerts, la normativa, la convivència i si està compromesa amb el pla de treball.

La persona jove usuària disposarà d'un període d'adaptació al servei de trenta dies naturals, transcorreguts els quals es consolidarà la seva estada al servei. Si hi ha circumstàncies que impedeixin l'atenció de la persona usuària, l'entitat haurà de comunicar-ho a l'òrgan competent –mitjançant un informe raonat– que adoptarà la resolució que pertogui.

Amb una valoració positiva, la persona jove passa a la fase d'estada, prèvia signatura del PEI.

En cas d'incompliment dels acords, la normativa o la convivència o no hi ha adaptació al servei, l'entitat concertada ha d'elaborar un informe d'incidències justificatiu que ha de servir de base a la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat per prendre la decisió de proposar un canvi d'habitatge a la persona usuària o la seva expulsió del servei per no passar favorablement el període d'adaptació de 30 dies.



6.4.2. Fase d'estada

En aquesta fase es desenvolupa el camí envers l'emancipació. El treball socioeducatiu es focalitza mitjançant tutories orientades a la presa de consciència de la pròpia situació personal i a la valoració del compliment per part de cada persona jove en les diferents àrees que es consideren bàsiques en el projecte d'emancipació. Cada persona usuària conjuntament amb el tècnic de referència defineix i modifica aquest projecte a mesura que avança la seva estada en el servei.

L'equip educatiu ha de ser conscient de les dificultats que les persones joves tindran a vegades per complir el que hagin pactat prèviament. Aquesta qüestió ha de servir per anar redefinint el projecte i resituar els plantejaments inicials, però mai deixar de complir els mínims establerts, perquè donaria lloc a un incompliment.

La progressió de l'estada de la persona jove es va revisant de manera continuada i quadrimestralment a les comissions tècniques amb la DGFIJDI. Es treballa dins l'habitatge mitjançant tutories individual i assemblees grupals, es potencia la participació en tallers i activitats formatives i els acompanyaments i orientacions necessàries per a la participació activa i efectiva dels recursos de la xarxa social i de la comunitat balear.

En els casos que la persona usuària del servei d'habitatge incompleixi les condicions d'ús i estada a l'habitatge, els acords establerts i la normativa, l'entitat concertada ha d'elaborar un informe d'incidències justificatiu que ha de servir de base a la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat per prendre la decisió de proposar un canvi d'habitatge a la persona usuària, canvi de conducta o la seva expulsió del servei.

Dins aquesta fase la persona jove anirà fent les avaluacions progressives que se li vagin demanant tant del seu procés com del servei igual que ho faran els tècnics de l'entitat concertada. Avaluacions que aniran remetent quadrimestralment a la DGFIJDI, per analitzar potencialitats i dificultats per millorar el servei i el procés de la persona jove si és possible.

6.4.3. Fase de sortida



La fase de sortida del servei d'habitatge per a joves en emancipació és una etapa clau en el procés d'acompanyament i suport per a aquestes persones dins el Servei d'Habitatge. Aquesta fase es caracteritza per una transició cap a la independència total, on els joves ja han passat per un període de preparació i adaptació a la vida autònoma i han d'ultimar els darrers canvis per assolir la plena independència personal i participació responsablement activa dins la vida adulta de la comunitat a les Illes Balears.

Aquesta fase cerca empoderar a les persones joves perquè puguin viure de manera independent i autònoma, proporcionant-les les eines necessàries per fer front als desafiaments quan surtin del sistema de suport.

Són causes d'extinció del dret a la plaça del Servei d'Habitatge:

- a) Deixar de residir de manera efectiva a les Illes Balears.
- b) Incompliment de les normes d'estada establertes en les condicions d'ús d'habitatge.
- c) Incompliment dels objectius marcats en el Projecte Educatiu Individual (PEI).
- d) Originar problemes de convivència amb altres persones usuàries del recurs o alienes. Faltes de respecte o desconsideració a l'equip educatiu responsable.
- e) Estar il·localitzable o no comparèixer a 3 cites de les programades per l'equip tècnic dels serveis.
- f) Deteriorament greu de les condicions de salut mental i/o addiccions que facin inviable l'estada a un Habitatge del Servei d'Emancipació, amb informe tècnic.
- g) Abandonament reiterat de l'habitatge de manera injustificada
- h) Permetre l'entrada a qualsevol persona aliena al Servei d'habitatge.
- i) Cometre algun acte delictiu durant l'estada al servei.
- j) Haver estat condemnat per una nova causa judicial.
- k) Ingrés a presó o internament a justícia juvenil.
- l) La millora de les condicions econòmiques de tal manera que li permetin a la persona usuària assolir la despesa d'accés a un habitatge. ///Disposar d'ingressos suficients, no trobar-se a una situació de vulnerabilitat i poder optar a altres opcions per l'habitatge...
- m) Produir-se la millora de la situació econòmica de la persona beneficiària per augment patrimonial i, per tant, desaparèixer la situació de necessitat que hagi motivat la prestació del servei.



- n) Falsejar la documentació aportada a l'Administració en l'acreditació dels requisits, amb la resolució judicial prèvia per la qual es declara la falsedat documental.
- o) Falsejar les dades, informació aportada o cometre frau en els documents per obtenir accés o permanència en una plaça
- p) Deixar d'atendre injustificadament dos requeriments de l'administració competent per comprovar la continuïtat dels requisits per accedir a la plaça concedida.
- q) Esgotar el temps màxim de gaudi del servei o finalització de la pròrroga.
- r) Per renúncia de la persona usuària o per voluntat pròpia.
- s) Haver aconseguit plenament els objectius establerts per al seu projecte educatiu i no tenir noves demandes.
- t) La defunció de la persona usuària.
- u) Complir els 25 anys.

És necessari acordar una data de sortida amb antelació, dissenyant i concretant els passos a seguir en el procés de sortida que es fixi per una part al seu projecte educatiu i per altra a les condicions d'ús d'habitatge. En aquesta fase a la persona jove se li ofereix suport en la recerca d'habitatge i continuant, si cal, amb el procés socioeducatiu vers l'autonomia, posant a disposició de la persona jove tots els recursos necessaris per a facilitar la seva plena emancipació.

En el seguiment de la fase d'estada, cada 6 mesos es va concretant i acordant una nova data previsible de sortida per anar conscienciant de la temporalitat del recurs, per aprofitar al màxim l'ajut que aporta i per adaptar-la a les necessitats que hi van sortint quotidianament. Però en aquesta fase se dona una passa més en la preparació per sortir definitivament del servei i assolir la independència plena.

Si bé no sempre es pot planificar la sortida, com és el cas d'una causa sobtada, però si es preveu amb temps, és important tenir en compte en aquesta fase aquests aspectes:

1. Avaluació de necessitats: S'avalua si el jove ha adquirit les habilitats necessàries per viure de manera independent, com ara la gestió econòmica, la capacitat per a la recerca d'habitatge, i la creació de xarxes de suport, amb la realitat de les Illes Balears.



2. Planificació de la sortida, quan sigui possible: Es dissenya un pla individualitzat que inclou objectius a curt i mitjà termini, així com les accions necessàries per facilitar la transició.
3. Suport en la cerca d'habitatge: L'equip del servei pot ajudar el/la jove a buscar un habitatge adequat, ja sigui a través de lloguer privat o altres opcions disponibles, amics, familiars compartir habitatges.
4. Formació i capacitació: Es poden oferir tallers o formacions específiques per la sortida en temes com la gestió de diners, contractes de lloguer, manteniment de la casa, etc.
5. Acompanyament emocional: Durant aquest període, és important proporcionar suport emocional i acompanyament per afrontar les inseguretats i reptes que poden sorgir en la seva nova vida independent, atès que és un dol per a la persona jove i una etapa on torna la incertesa i angoixa davant un nou canvi.
6. Creació de xarxes de suport: Fomentar la relació amb altres joves que estiguin passant pel mateix procés, així com la connexió amb recursos comunitaris i serveis socials que puguin continuar oferint suport després de la sortida.
7. Preparar un seguiment posterior a la sortida: És beneficiosa la creació d'un sistema de seguiment que permeti a la persona jove mantenir cert contacte amb el servei durant un temps determinat, garantint així una transició més fluida i segura.

En cas de produir-se alguna de les causes de baixa o extinció del Servei d'Habitatge, quedaran reflectides i justificades a l'informe d'incidències, que enviarà l'entitat concertada a la DGFIJDI, i si correspon des de la DGFIJDI, es farà un informe tècnic d'extinció, per finalment resoldre l'extinció o baixa del servei, sense perjudici de les mesures cautelars necessàries.

La sortida del recurs es realitzarà mitjançant resolució de la consellera de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència.

La persona jove liquidarà els deutes en matèria de copagament, o préstecs, es durà els seus estalvis, retornarà el material que se li hagi prestat a l'entrada a l'habitatge (llençols, tovalloles, claus...), restituirà amb pagament el que hagi fet malbé per negligència i disposarà de 15 dies per retirar els seus béns personals.



Així mateix, farà una avaluació final i/o sumativa del seu procés i del servei d'habitatge, quan sigui possible que enviarà al correu pap@dgmenors.caib.es amb el qüestionari d'avaluació final establert.

L'entitat enviarà a la DGFIJDI la documentació generada que encara no ha aportat i les dades d'interès al respecte, per procedir a la incorporació al seu expedient i utilitzar per a la posterior reflexió i anàlisi estadística, tant quantitatiu com qualitatiu, del benefici que ha suposat, per a la persona jove d'aquest servei.

Quan sigui necessari, l'entitat prestadora del servei durà a terme la derivació a altres recursos o a altre recurs de la Xarxa d'emancipació com és el Servei d'Acompanyament, facilitant a la persona usuària, la sol·licitud i tràmit dels mateixos.

7. Recursos materials i humans que ha d'aportar l'entitat

7.1. Recursos materials

Les entitats han d'informar a la Direcció General dels habitatges que disposen per a prestar el servei, indicant el nombre total de places disponibles a cada un d'ells i de les persones que ocupen dites places.

Cada habitatge ha de complir les condicions adequades per a l'habitabilitat. En aquest sentit, ha de disposar del mobiliari, els estris necessaris per poder gaudir amb comoditat de l'estança (per ex.: plats, tassons, olles, ganivets, culleres, forquetes, cadires, taules, etc.) dels electrodomèstics i aparells elèctrics o de gas que possibilitin la higiene personal i de la roba, l'alimentació bàsica i una temperatura ambiental adequada (per ex., frigorífic, forn, cuina, rentadora, microones, calefacció, etc.). Cada persona usuària que hi habiti ha de disposar d'un llit en exclusivitat i d'un espai (per ex., armari, calaixeres, etc.) per poder guardar els seus estris personals.

L'entitat concertada s'ha d'encarregar del manteniment dels habitatges perquè estiguin sempre en les condicions adequades d'habitabilitat.

7.2. Recursos humans: professionals i ràtios

En gaudir del mateix contingut d'activitats que els concerts subscrits amb el mateix objecte, l'entitat adjudicatària haurà de disposar dels professionals següents:



- 1 Director/a: la seva funció és vetllar pel bon desenvolupament del recurs residencial. La ràtio és de 0,03 per cada 4 persones usuàries.

Requisits: titulació de grau o diplomatura universitària de ciències socials o de l'àmbit socioeducatiu, o l'habilitació corresponent.

- 1 Tècnic/a d'intervenció directa: la seva funció és acompanyar educant, assessorar i reforçar, orientar i preparar al jove en el desenvolupament de les diferents àrees de la persona. La ràtio és de 0,4 professionals per cada 4 persones usuàries.

Requisits: titulació de grau o diplomatura universitària, preferentment de ciències socials o l'habilitació corresponent.

- 1 Auxiliar educatiu/va: la seva funció és donar suport i acompanyar en les necessitats bàsiques dels joves i en les tasques de la vida quotidiana. La ràtio és de 0,25 per cada 4 persones usuàries.

Requisits: com a mínim una titulació de formació professional de grau superior relacionada amb disciplines de caràcter humanístic, social o educatiu o bé la titulació d'educació secundària obligatòria i l'acreditació d'una experiència professional de dos anys en llocs de treball de funcions anàlogues o mitjançant un certificat de l'Institut de les Qualificacions Professionals de les Illes Balears.

L'entitat pot contractar els treballadors de manera parcial, com a mínim, per donar els serveis ajustats a la població atesa i ha de garantir la presència de professionals durant l'horari estipulat al llarg de la durada del contracte.

7.3. Obligacions en relació als mitjans humans

El personal dels serveis que aporti o utilitzi l'entitat concertada no tindrà cap vinculació jurídica amb l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. El personal dependrà única i exclusivament de l'entitat concertada, la qual assumeix la condició d'empresari amb tots els drets i deures respecte d'aquest personal. L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears no és responsable, en cap cas, de les obligacions de l'entitat concertada i els seus treballadors, encara que els acomiadaments i les mesures que adopti siguin conseqüència directa o indirecta de l'incompliment, la rescissió o la interpretació del concert.



L'entitat concertada es compromet a mantenir, durant la vigència del concert, la plantilla de personal necessària per a l'adequada atenció a les persones usuàries i el correcte funcionament del servei. Aquesta plantilla de personal mai no ha de ser inferior a la requerida en la normativa vigent. A l'efecte del còmput de les ràtios de personal, es tindran en compte totes les places ocupades del servei, estiguin o no concertades.

L'entitat prestadora ha de disposar del projecte de la plantilla per gestionar el personal, amb especial atenció a les baixes i les substitucions, tal com recull el Decret 10/2013, de 28 de febrer, pel qual es fixen els principis generals del Registre Unificat de Serveis Socials de les Illes Balears i dels procediments per a l'autorització i l'acreditació de serveis socials, i es regulen la secció supràinsular del Registre i els procediments per autoritzar i acreditar serveis socials d'àmbit supràinsular. Així doncs, l'entitat s'ha de comprometre a efectuar les substitucions per baixa a partir dels trenta dies d'absència del professional afectat.

El personal contractat per l'entitat concertada ha de tenir la qualificació professional requerida per la normativa vigent, i se n'ha de garantir el nombre suficient, així com la cobertura de possibles absències del personal per baixes laborals i períodes de permisos, sense que això repercuteixi en l'organització i la qualitat de l'atenció.

L'entitat concertada, pel que fa al personal que designi per a l'execució del concert, resta obligada al compliment de les disposicions vigents, especialment de legislació laboral, seguretat social i fiscal, sanitàries i de seguretat i salut laboral, i de les que es promulguin durant l'execució, així com de la resta de condicions que especifica aquest Plec.

Així mateix, l'entitat concertada es compromet a l'aplicació efectiva de les obligacions derivades del conveni laboral sectorial aplicable que regula les relacions laborals del personal ocupat en el servei objecte d'aquest Plec, així com de la resta de normativa aplicable.

L'entitat concertada ha de garantir la capacitat i el manteniment de les aptituds dels professionals contractats, mitjançant la realització de cursos de formació.

Es permet la subcontractació mitjançant mitjans aliens dels serveis que no siguin d'atenció directa, en els límits establerts a l'article 9.2 del Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.



Així mateix, les entitats prestadores de serveis socials poden comptar amb l'ajuda de personal voluntari, sempre que es respecti l'esperit i el contingut de la normativa de voluntariat de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears. No obstant això, aquest personal voluntari no es comptabilitza a l'hora de calcular les ràtios.

8. Assegurances

L'entitat titular del servei està obligada a contractar una pòlissa d'assegurances que cobreixi la responsabilitat civil i la del personal al seu servei.

9. Règim econòmic

Les convocatòries del concert social d'aquest servei establiran el preu màxim de la plaça/dia. El preu podrà ser objecte de revisió d'acord amb el que disposa l'article 24 del Decret 48/2017.

L'entitat titular del servei no pot facturar a les persones usuàries cap quantitat addicional per la prestació dels serveis que preveu aquest Plec.

A aquests efectes, s'entén per *plaça ocupada* l'assignada a una persona usuària mitjançant una resolució de la consellera de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència i ocupada per aquesta persona, des del moment que es dona l'alta efectiva en la prestació fins a la baixa definitiva.

Si s'ofereixen serveis o prestacions distints dels que preveu aquest Plec, seran voluntaris i no tindran caràcter discriminatori ni afany de lucre. En aquest cas, l'entitat gestora ho ha de comunicar per escrit a la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència mitjançant una memòria tècnica del servei complementari en què consti una descripció dels mitjans materials i humans que emprarà per prestar-ho i el llistat de persones usuàries que els han ocupat mensualment.

L'import del servei per mes fixat s'abonarà mensualment a l'entitat gestora del servei d'habitatge d'emancipació per mensualitats vençudes, amb la presentació prèvia de la declaració de places ocupades del servei concertat i la llista de les persones usuàries que les han ocupat mensualment, prèvia revisió de conformitat pel Servei de Famílies. Només es poden facturar i cobrar els serveis concertats.



Abans de dia 31 de març de cada any, l'entitat gestora ha de presentar una memòria relativa a la prestació del servei l'any natural anterior, amb el resum de l'ocupació mensual del servei concertat, el nombre de persones usuàries ateses i els indicadors que determini la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència, juntament amb un informe d'auditoria externa dels comptes del servei i de l'aplicació dels fons rebuts per l'entitat en concepte d'abonament del concert.

En tot cas, el servei concertat queda subjecte al règim de control financer exercit per la Intervenció General de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears o, si escau, a altres organismes competents, autonòmics, estatals o europeus.

9.1. Facturació del servei

a) L'entitat concertada ha de presentar una factura en format electrònic a l'aplicació FACe (<https://face.gob.es/es>), en la qual ha de constar l'import de la liquidació dels serveis concertats corresponent al mes anterior. A aquesta factura s'ha d'adjuntar, degudament signada pel representant legal de l'entitat concertada, una relació detallada de les persones usuàries, en suport paper i també mitjançant arxiu informàtic, segons el model facilitat per la Conselleria.

b) La justificació ha de contenir els conceptes següents: nom de les persones usuàries ordenades alfabèticament, DNI/NIE, domicili del servei, data d'inici, data de baixa (si s'escau), nombre de places concertades, import deduït en concepte de participació econòmica de la persona usuària i cost del servei fraccionat mensualment. Així mateix, cal indicar qualsevol observació i/o incidència relativa a la plaça (absentisme, reserva de plaça, hospitalització, etc.).

9.2. Forma de pagament

a) La Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència, mitjançant la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat, tramitarà mensualment la proposta de pagament en concepte de cost del servei de les places concertades, amb la presentació prèvia d'una factura mensual, per part de les entitats, de les places ocupades o dels serveis concertats.

b) El pagament de la quantitat que correspongui es durà a terme en el compte corrent que indiqui l'entitat concertada, aquesta no pot cobrar cap quantitat suplementària en concepte del servei d'habitatge o per qualsevol altra prestació que s'hagi d'atendre en virtut del concert subscrit.



c) La percepció indeguda de quantitats per part de l'entitat concertada suposa l'obligació de reintegrar-les, per iniciativa pròpia o per requeriment de la Conselleria, amb l'audiència prèvia de l'entitat interessada i amb la tramitació del procediment que correspongui, d'acord amb la legislació de finances aplicable.

d) Sens perjudici del que disposa l'apartat anterior, els serveis concertats queden subjectes al control de caràcter financer i a les funcions inspectores i sancionadores de les administracions competents en la matèria.

9.3.Participació econòmica de la persona usuària

D'acord amb l'article 6.6. del Decret 40/2017, de 25 d'agost, sobre els criteris d'autorització i acreditació dels serveis per a joves en procés d'emancipació, i de regulació de la renda d'autonomia personal per a joves que han estat sotmesos a mesures de justícia juvenil, la resolució d'accés al servei d'habitatge d'emancipació ha d'indicar l'aportació econòmica de la persona usuària al cost d'aquest servei. Per a les persones amb ingressos iguals o superiors a l'import de la quantia màxima de la prestació de la renda, calculats d'acord amb l'article 17 d'aquest decret, aquesta aportació és del 5% del cost del servei. Per a la resta, no hi ha participació econòmica.

El càlcul del 5% de copagament del servei s'obté de l'aplicació d'aquest percentatge al cost mensual de la plaça d'habitatge d'emancipació.

10. Cobertura del servei

Des de l'entrada en vigor d'aquest concert, el Servei de famílies disposa de les places que en són objecte per dur a terme l'ingrés efectiu de la persona jove usuària, d'acord amb la resolució que dicti la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat, d'acord amb el que es preveu en el punt 4.2 d'aquests Plecs.

Mensualment, l'entitat ha d'informar la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat de qualsevol incidència en el servei, sense perjudici d'informar en el moment en què es produeixin, d'acord amb l'apartat 4.3 d'aquest Plec.

11. Nombre de places, finançament i justificació del concert



El nombre de places per concertar i l'import màxim estimat s'establirà a cada convocatòria de concert social.

Si durant la vigència de les accions concertades les necessitats reals de places són superiors a les estimades inicialment, es pot revisar per ampliar el nombre de places d'acord amb els mateixos criteris tècnics i règim econòmic, la qual cosa significa que no es considerarà una modificació o ampliació de les places del concert sinó un ajustament comptable derivat de l'augment en el nombre de places que suposa disposar d'un import màxim per donar cobertura a les noves necessitats i sempre que hi hagi disponibilitat pressupostària.

Es podran modificar els aspectes tècnics previstos en aquests plecs així com el preu del servei d'acord amb el procediment i els límits prevists en l'article 24 del Decret 48/2017 i resta de normativa que resulti d'aplicació, en relació al contingut, condicions, procediment d'accés així com els requisits funcionals i materials del mateix.

12. Seguiment i control, informació de la prestació i criteris de qualitat

12.1. Seguiment i control

L'entitat prestadora del servei ha de designar una persona responsable del servei d'habitatge d'emancipació, la qual ha de coordinar i supervisar la prestació. Aquesta persona responsable ha de rebre i executar les indicacions que la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència consideri oportunes amb relació a la prestació del servei, i ha de tenir les atribucions suficients per adoptar, de manera immediata, les decisions necessàries per assegurar-ne el bon funcionament.

Periòdicament, es faran reunions de seguiment entre la persona responsable de l'entitat i el personal tècnic de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència, per valorar el compliment dels objectius fixats en relació amb la prestació del servei.

12.2 Informació de la prestació

L'entitat col·locarà a la seu de l'entitat, en un lloc visible de les seves instal·lacions la indicació de "Servei concertat amb el Govern de les Illes Balears" amb el corresponent logotip que li proporcionarà la Conselleria de Famílies, Benestar



Social i Atenció a la Dependència. Així mateix, en les comunicacions i en les relacions que estableixi per escrit amb les persones usuàries de les places concertades, haurà de fer-se referència a aquesta circumstància.

Així doncs, les entitats d'iniciativa privada acollides al concert social, juntament amb la seva denominació, han de fer constar en la documentació, en totes les comunicacions (informes, fulls, documents, tríptics de difusió, missatges electrònics, webs, insercions en premsa, articles a diaris i a revistes especialitzades) i en la publicitat l'adscripció funcional del servei a la xarxa pública de serveis socials, segons les indicacions del *Manual d'identitat corporativa* que els facilitarà l'Administració, sempre amb el vistiplau de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència.

Tota la publicitat, la documentació escrita, els anuncis o la senyalització exterior, com també qualsevol tipus d'informació en suport electrònic, informàtic o telemàtic que es derivi d'aquesta activitat, han de ser, com a mínim, en català, i s'hi ha d'utilitzar un llenguatge inclusiu d'homes i dones.

D'acord amb el Decret 49/2018, de 21 de desembre, sobre l'ús de les llengües oficials en l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, els documents escrits (reglament, contractes del servei, informació, publicitat, etc.) s'han de proporcionar a la persona usuària del servei, per defecte, en llengua catalana, i en castellà només en el cas que la persona interessada manifesti la voluntat de disposar de la versió en castellà (articles 18 i 19, entre d'altres). Aquesta normativa és de compliment per a l'entitat com a prestadora d'un servei públic de l'Administració i implica posar a l'abast de les persones usuàries, sense que aquests ho hagin de demanar, la versió en llengua catalana de la documentació del servei.

Les entitats beneficiàries tenen l'obligació d'aportar una còpia de tota la publicitat, la documentació escrita, els anuncis o la senyalització que hagin utilitzat en què consti la concertació de la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència.

12.3. Qualitat en l'atenció i avaluació

Els serveis han de planificar i implementar els processos de seguiment, mesura, anàlisi i millora necessaris per mantenir l'adequació del servei i incrementar contínuament l'eficàcia.



Per tal de garantir criteris de qualitat del servei, l'entitat ha de fer avaluacions amb caràcter regular que han de contemplar els elements següents:

- La gestió general del servei
- Les diferents àrees d'intervenció
- Els processos, resultats i satisfacció de les persones usuàries
- La satisfacció de les persones usuàries i del personal tècnic
- Competències professionals del personal tècnic

Periòdicament, l'entitat farà revisions de les condicions dels domicilis tenint en compte criteris com l'accessibilitat, la seguretat i el confort, així mateix com també l'assoliment de millores en l'àmbit de la igualtat de gènere i d'innovació en la gestió del servei.

13. Obligacions de l'entitat concertada

Les obligacions de les entitats concertades són les següents:

- a) Prestar gratuïtament els serveis a la persona usuària. No es pot percebre cap quantitat que, directament o indirectament, suposi una contrapartida econòmica pels serveis objecte del concert.
- b) Complir el que estableix aquest Plec, així com les normes establertes en el títol VII de la Llei 4/2009 i en els corresponents decrets de desplegament i d'aplicació d'aquesta Llei, així com la normativa que hi sigui d'aplicació a la Xarxa d'emancipació.
- c) Tenir en funcionament el nombre total de places objecte del concert i mantenir-ne l'autorització o l'acreditació durant el període de vigència corresponent.
- d) Atendre les persones usuàries derivades per la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat.
- e) Aportar la informació funcional, metodològica, assistencial, de qualitat, econòmica, estadística i els indicadors de gestió que sol·liciti la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat.
- f) Comunicar mensualment a la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat mitjançant un document en format digital, la relació nominal de les persones ateses, amb les variables que consten en l'apartat 9 d'aquest Plec.
- g) Fer constar en la documentació i en la publicitat, juntament amb la seva denominació, la condició d'entitat que pertany a la Xarxa Pública de Serveis Socials.



- h) Fer-se càrrec exclusivament del personal laboral adscrit al servei concertat, de les seves retribucions i de les obligacions en matèria de seguretat social, el qual en extingir-se el concert, no es pot consolidar, en cap cas, com a personal de l'Administració que concerta el servei.
- i) Indemnitzar els afectats pels danys i perjudicis que es causin, per si mateix o per tercers, com a conseqüència de l'execució del concert social.
- j) En cas de realització amb mitjans aliens de realització parcial del servei o de serveis complementaris, assumir la total responsabilitat de l'execució d'aquests serveis.
- k) Complir en les instruccions relatives a la gestió, organització i seguiment del servei elaborades per la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat.
- l) Prestar el servei en les millors condicions possibles segons els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i les disposicions legals aplicables així com als termes del concert.
- m) Presentar, dins el primer trimestre de l'any següent, la memòria anual d'activitats, en què es recullen la gestió duita a terme, els objectius assolits, avaluació amb indicadors i resultats, la tipologia de les persones usuàries, la metodologia del treball, els recursos materials i humans, les activitats de formació del personal, i els resultats de satisfacció de les persones usuàries, etc.
- n) Presentar informe de memòria econòmica de l'any anterior per garantir la qualitat i la sostenibilitat del servei concertat així com els drets de les persones usuàries ateses, tal com regula l'article 27.2 del Decret 48/2017.
- o) L'entitat concertada està obligada a subministrar a l'Administració, amb el requeriment previ, tota la informació necessària per al compliment de les obligacions previstes a la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- p) Tenir a disposició els fulls de reclamació i donar resposta escrita a les queixes o suggeriments, així com, posar en coneixement i donar trasllat de les mateixes, al més aviat possible, a la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat.
- q) Cobrir durant el temps imprescindible les necessitats d'alimentació bàsica dels joves que, havent sol·licitat una renda a la qual en tenen dret, encara no n'hagin esdevingut perceptors.

Les obligacions del titular del servei, la Conselleria de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència, són:



- a) garantir l'autonomia de gestió de l'entitat prestadora del servei en els marges de les condicions que defineix aquest Plec de condicions.
- b) subministrar la informació i documentació necessària sobre les persones usuàries perquè es pugui iniciar el servei.
- c) informar amb diligència de les modificacions en relació amb els circuits i criteris de treball que afectin la prestació del servei.

14. Protecció de dades de caràcter personal

El personal que tengui una relació directa o indirecta amb la prestació de l'atenció prevista en aquest Plec ha de guardar el secret professional sobre totes les informacions, els documents i els assumptes a què tengui accés o de què tengui coneixement durant la vigència del concert, i està obligat a no fer públiques o alienar les dades que conegui com a conseqüència o en ocasió de l'execució, fins i tot després del termini del concert.

L'entitat gestora es compromet expressament a complir el que disposen el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades; la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la legislació vigent complementària en matèria de protecció de dades, així com a formar i informar el personal en les obligacions que dimanen d'aquestes normes.

En particular, l'entitat gestora ostentarà la condició de Responsable del Tractament respecte a les atribucions que li corresponen en virtut del present concert, a aquest efecte es compromet a complir amb les següents obligacions imposades per la normativa en matèria de protecció de dades personals:

1. Comptarà amb procediments que permetin garantir la licitud del tractament de dades personals.
2. Garantirà l'aplicació dels principis de protecció de dades, concretament:
 - Comptarà mecanismes informatius que permetin garantir l'aplicació del Principi de transparència
 - Garantirà l'Atenció als Drets dels interessats
 - Comptarà amb un registre d'Activitats de Tractament
 - Comptarà amb un Delegat de Protecció de Dades



- Comptarà amb mecanismes que permetin la gestió del risc per als drets i llibertats dels interessats:
 - Protecció de dades des del disseny
 - Mesures de seguretat de conformitat amb l'ENS
 - Gestió de bretxes de dades personals
- Comptarà amb procediments per a la gestió d'encarregats de tractament
- Aplicarà la protecció de dades per defecte
- Procedirà a la realització d'una Avaluació d'Impacte per a la Protecció de Dades en cas que les característiques dels tractaments de dades realitzats en virtut del present concert així ho requereixin.
- Garantirà el control sobre les transferències internacionals

L'entitat gestora es compromet a notificar a la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Igualtat i Diversitat i, sense demora injustificada i mitjançant correu electrònic dirigit a responsablesdades@dgmenors.caib.es, les bretxes de seguretat que afecten les dades tractades en virtut del present concert, juntament amb tota la informació rellevant per a la documentació i, si escau, comunicació de la incidència, que inclourà com a mínim:

- La descripció de la naturalesa de la Bretxa de seguretat, inclusivament, quan sigui possible, les categories i el nombre aproximat d'interessats afectats, i les categories i el nombre aproximat de registres de dades personals afectats.
- El nom i les dades de contacte del delegat de protecció de dades o d'un altre punt de contacte en el qual pugui obtenir-se més informació.
- La descripció de les possibles conseqüències de la bretxa.
- La descripció de les mesures preses o proposades per posar remei a la Bretxa, incloent, si escau, les mesures adoptades per pal·liar els possibles efectes negatius.

Si no és possible facilitar aquesta informació simultàniament, s'ha de facilitar gradualment sense dilació indeguda.

15. Inspecció i Règim sancionador

D'acord amb la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, les entitats públiques o privades que formalitzin concerts amb l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, estan sotmeses al règim d'inspecció i al control de les administracions competents en matèria de serveis socials.



Els incompliments dels presents Plecs podran donar lloc a l'obertura del procediment sancionador previst al Capítol II del Títol IX de la Llei 4/2009.

16. Incompliments i penalitats

Les entitats concertades es faran responsables que els serveis objecte de concert es prestin dins del termini previst, al lloc acordat i d'acord amb les característiques i requisits establerts d'acord amb aquest Plec.

Els incompliments de les entitats concertades que afectin la prestació del servei es podran qualificar com a greus i lleus. Aquesta qualificació correspon a l'Administració concertant, prèvia audiència de l'entitat concertada i d'acord amb el procediment establert.

Les entitats concertades queden exemptes de responsabilitat en els casos en què no hagi estat possible fer el servei per causes de força major que es puguin justificar.

16.1. Incompliments greus

Es considera incompliment greu la manca d'observança de les següents obligacions, previstes al Plec:

- a) Les obligacions d'execució de caràcter general, de l'apartat 13, llevat de les lletres e), f) i g).
- b) Les que disposa l'apartat 14, sobre protecció de dades.
- c) Les referides a l'incompliment de la legislació laboral, la qualificació i les ràtios professionals.
- d) L'establerta a l'apartat 9, sobre règim econòmic.
- e) El que estableix l'apartat 17, sobre transparència i accés a la informació

16.2. Incompliments lleus

Es considera incompliment lleu la manca d'observança de les obligacions següents, previstes al Plec:

- a) Les obligacions d'execució de caràcter general recollides a les lletres e), f) i g) de l'apartat 13.
- b) La no substitució de personal en els terminis que preveu l'apartat 7.3.



16.3. Penalitzacions

La realització de tres o més incompliments lleus durant la vigència del concert podrà suposar una penalització que pot arribar fins al 2% del pressupost total del concert.

L'acumulació de tres o més incompliments greus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar al 10% del pressupost total del concert.

16.4. Aplicació de les penalitzacions

Cada cop que es verifiqui la concurrència d'algun dels incompliments detallats, es notificarà a l'entitat concertada, amb indicació de la qualificació.

En els supòsits en què es verifiqui una acumulació d'incompliments susceptible de ser penalitzada, la notificació a l'entitat concertada inclourà de manera expressa la penalització que correspongui, la qual es farà efectiva mitjançant retenció en el pagament mensual corresponent.

17. Clàusula de transparència i accés a la informació

1. Totes les dades, suports o documents que es generin o s'adquireixin com a conseqüència del desenvolupament o execució de l'acord d'acció concertada constitueixen informació pública a disposició de Govern de les Illes Balears, i el mateix Govern és el titular d'aquests. En conseqüència, l'òrgan competent podrà requerir i disposar de les dades que consideri procedents per divulgar-les a través del portal de transparència, per a atendre les sol·licituds d'accés a la informació pública o per a qualsevol altra finalitat en el marc de la normativa de transparència i reutilització de la informació pública.

2. De conformitat amb l'article 4 de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació i bon govern, l'entitat concertada està obligada a subministrar per escrit a l'Administració, previ requeriment, tota la informació necessària per al compliment de les obligacions previstes a la normativa de transparència, en el termini de quinze dies hàbils des del requeriment. Aquesta informació es facilitarà per mitjans electrònics i, sempre que sigui possible, en formats oberts, llegibles per màquina, accessibles i reutilitzables, o en la forma que determini el requeriment.



3. Transcorregut el termini sense que el requeriment s'hagi atès, l'Administració podrà acordar, amb l'advertència prèvia i amb audiència a l'entitat, la imposició de multes coercitives per un import de 1.000,00 euros, reiterats per períodes de quinze dies fins al seu compliment, i fins i tot arribar a la quantitat corresponent al 5% de l'import de la formalització del concert.

4. Pel que fa a la informació que hagin de subministrar les entitats concertades, queda exceptuada la informació o les dades que resultin afectades pels secrets comercials, llicències, patents i drets de propietat intel·lectual o industrial que corresponguin a l'entitat concertada o a terceres parts.

5. L'Administració ponderarà abans de publicar o facilitar la informació la possible concurrència dels límits al dret d'accés a la informació recollits a l'article 14 de la Llei 19/2013, de 9 de desembre.

Palma, en la data de la signatura electrònica

El cap de departament de Menors i Famílies

Jose Francisco Navarro Sola