



Pliego de prescripciones técnicas que deben regir la concertación del servicio de acompañamiento para jóvenes que han sido sometidos a medidas administrativas

1. Introducción

La Comunidad Autónoma de las Illes Balears, en virtud del artículo 30 del Estatuto de autonomía de las Illes Balears, reformado por la Ley orgánica 1/2007, de 28 de febrero, tiene la competencia exclusiva en las materias siguientes, entre otras: acción y bienestar social; políticas de protección y apoyo a las personas con discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales; políticas de atención a las personas dependientes; políticas de atención a las personas y a los colectivos en situación de pobreza o necesidad social; protección social de la familia, y protección de menores. Igualmente, la Comunidad autónoma es competente en la organización, régimen y funcionamiento de sus instituciones propias.

Las directivas europeas 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, en materia de contratación pública y de servicios sociales, que se han incorporado al ordenamiento jurídico a través de la nueva Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico las Directivas europeas del Parlamento europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero, reconocen que los servicios sociales y sanitarios no son actividad propia de mercado y, por tanto, pueden ser protegidos mediante una regulación específica.

La Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales, tiene por objeto la configuración de un sistema de servicios sociales que dé respuesta a las necesidades de las personas. Entre los objetivos destacan mejorar la calidad de vida y promover la normalización, la participación y la integración social, política, económica, laboral, cultural y educativa y de salud de todas las personas; promover la autonomía personal, familiar y de los grupos; detectar, prevenir y atender las necesidades derivadas de la dependencia con el objetivo de promover la autonomía de las personas; prevenir y atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas, así como detectar y atender las situaciones de falta de recursos básicos y las necesidades sociales. El artículo 89.1 de la Ley 4/2009 establece que las administraciones públicas de las Illes Balears, en el ámbito de sus competencias, pueden organizar la prestación de los servicios del Catálogo de prestaciones y servicios sociales de las Illes Balears a través de las fórmulas siguientes: gestión directa, régimen de concierto previsto en esta Ley, gestión



indirecta en el marco de la normativa de contratación de las administraciones públicas y convenios con entidades sin ánimo de lucro.

El artículo 89 bis de la Ley 4/2009 dispone que las entidades de iniciativa privada que ofrecen servicios sociales previstos en la cartera de servicios y/o en la planificación autonómica o insular se pueden acoger al régimen de conciertos en los términos que establece esta Ley.

De acuerdo con los fundamentos anteriores se aprobó la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la comunidad autónoma de las Illes Balears, que prevé, entre otras figuras y para complementar el sistema público y garantizar una adecuada equidad y calidad de las prestaciones incluidas en la cartera de servicios, el sistema de acción concertada.

De acuerdo con el artículo 5 de la Ley 12/2018 pueden suscribir acuerdos de acción concertada todas las entidades del tercer sector de acción social que presten los servicios objeto del concierto y lo soliciten expresamente en los plazos y la forma que se determinen. No obstante, en los procedimientos de acción concertada de servicios declarados de interés económico general, pueden suscribir conciertos todas las personas físicas o jurídicas de carácter privado, con ánimo de lucro o sin, sea la que sea la forma jurídica que adopten, que presten los servicios objeto del concierto y lo soliciten expresamente en los plazos y la forma que se determinen.

Por otro lado, la Ley 7/2015, de 10 de abril, por la que se establece el marco regulador de los procesos de autonomía personal de menores que han sido sometidos a una medida de protección o reforma tiene por objeto la configuración del marco jurídico de actuación de la comunidad autónoma, en el diseño de medidas y actuaciones dirigidas a posibilitar la cobertura de necesidades básicas, personales y formativas de los jóvenes, sobre los que se ejerza o se haya ejercido alguna actuación protectora o judicial, a causa de su situación de riesgo, desamparo o conflicto social para facilitar su integración social y laboral.

Esta ley es aplicable a los jóvenes de edad comprendida entre los 18 y los 23 años en riesgo de exclusión social que no tienen apoyo familiar, especialmente aquellos jóvenes que han sido objeto de una medida de protección o de reforma que no pueden volver a su familia nuclear y que deben asumir un proceso de autonomía personal, que tengan su domicilio o residencia en el territorio de la comunidad autónoma de las Illes Balears. También es aplicable a aquellos jóvenes



respecto de los que, a pesar de permanecer en su familia nuclear, se haga necesaria su inclusión en un programa de autonomía personal.

El artículo 5 c) de la Ley 7/2015, señala que las administraciones públicas competentes deben garantizar «el desarrollo de programas de acompañamiento laboral y de inserción sociolaboral y el fomento de la colaboración en el ámbito público y privado para la inserción laboral de los jóvenes».

De acuerdo con el artículo 2.6 c) del Decreto 10/2025, de 14 de julio, de la presidenta de las Illes Balears, por el que se establecen las competencias y la estructura orgánica básica de las consejerías de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, modificado por el Decreto 15/2025, de 12 de septiembre, de la presidenta de las Illes Balears, por el que se modifica el Decreto 10/2025, de 14 de julio, de la presidenta de las Illes Balears, la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, mediante la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad, le corresponde ejercer la competencia en la gestión de los servicios y las prestaciones para las personas jóvenes mayores de edad que hayan estado sometidas a una medida de protección y/o de reforma.

Por su parte, el Decreto 32/2023, de 26 de mayo, por el que se aprueba la Cartera básica de Servicios Sociales de las Illes Balears 2023-2027, se establecen principios generales para las carteras insulares y locales y se modifican diversas normativas del ámbito social, define el conjunto de servicios, programas y prestaciones del sistema público de servicios sociales de aplicación a toda la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, que son:

- a) Los gestionados por la Administración autonómica por criterio competencial.
- b) Los gestionados por la Administración autonómica y que se encuentran pendientes de ampliar mediante una competencia transferida o que se tiene que transferir.
- c) Los servicios sociales comunitarios básicos, que son competencia de las administraciones locales, pero que están cofinanciados por la administración autonómica para garantizar su configuración como puerta de acceso al sistema público de servicios sociales.
- d) Los programas experimentales de ámbito suprainisular.

Entre los diferentes servicios y prestaciones previstos en la Cartera básica de Servicios Sociales de las Illes Balears 2023-2027, se encuentra:



«5.2. Prestación de acompañamiento para jóvenes que han sido sometidos a medidas administrativas.

Definición: servicio de acompañamiento a jóvenes en el proceso de autonomía personal para facilitar su integración social normalizada.

Población destinataria: jóvenes de edad comprendida entre los 18 y los 25 años en riesgo de exclusión social que no tienen apoyo familiar, que han sido objeto de una medida de protección, no pueden volver a su familia nuclear, han tenido un buen proceso en el sistema de protección y presentan una buena disposición a la emancipación y deben asumir un proceso de autonomía personal, que tengan su domicilio o residencia en el territorio de la comunidad autónoma de las Illes Balears. Se regula en la Ley 7/2015 y en el Decreto 40/2017».

Finalmente, también son aplicables la Ley 4/2023, de 27 de febrero, de prestaciones sociales de carácter económico de las Illes Balears, el Decreto 40/2017, de 25 de agosto, sobre los criterios de autorización y acreditación de los servicios para jóvenes en proceso de emancipación y de regulación de la renta de autonomía personal para jóvenes que han sido sometidos a medidas de justicia juvenil y el Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el que se establecen los principios generales a los que deben someterse los conciertos sociales, así como el resto de normativa autonómica que venga a regular la Red de emancipación.

2. Objeto

El objeto de este Pliego es regular las condiciones técnicas y económicas de la concertación, entre la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia y las entidades sin ánimo de lucro para la gestión, organización y funcionamiento del servicio de acompañamiento de las personas jóvenes de 18 a 25 años en los términos establecidos en la Ley 7/2015, de 10 de abril, ya referida.

Además de la normativa general aplicable del Estado, del Govern de las Illes Balears y las disposiciones de la Unión Europea que correspondan, debe tenerse en cuenta, de una manera especial, el cumplimiento de la legislación vigente en materia de servicios sociales del Govern de las Illes Balears, que deben conocer las partes.

El número de plazas del servicio de acompañamiento a concertar por este servicio son 36 plazas en total desglosadas de la manera siguiente:



- 18 plazas del servicio de acompañamiento para la isla de Menorca.
- 18 plazas del servicio de acompañamiento para la isla de Ibiza.

3. Definición del servicio

El Servicio de acompañamiento de emancipación se define como el apoyo técnico para la integración y normalización social, laboral y educativa que posibilite el proceso de emancipación.

Este servicio consiste en la supervisión, seguimiento y preparación para la vida independiente de las personas jóvenes que hayan estado bajo una medida de protección. Debe alcanzar todos los ámbitos necesarios para la consolidación de la emancipación (sanitario, educativo, formativo-laboral, económico...). El objetivo es facilitar la preparación para la vida independiente a los jóvenes mayores de edad que hayan estado bajo una medida de protección y lo necesiten, como prevé la Ley 7/2015, de 10 de abril, por la que se establece el marco regulador de los procesos de autonomía personal de menores que han estado sometidos a una medida de protección o reforma.

4. Perfil de las personas usuarias del servicio

Las personas usuarias del servicio de acompañamiento son las personas jóvenes de 18 a 25 años en riesgo de exclusión que tienen su domicilio o residencia en el territorio de la comunidad autónoma de las Illes Balears, que han sido objeto de una medida de protección o justicia juvenil, que se encuentran en proceso de emancipación y necesitan un apoyo o acompañamiento técnico para ayudarles en el proceso de autonomía personal para evitar el riesgo de exclusión social.

4.1 Valoración de la situación de necesidad

La situación de necesidad de este servicio tendrá en cuenta las necesidades que tiene la persona joven cuando ha salido del sistema de protección, a causa de su situación sociofamiliar o socioeconómica, la situación personal en la que se encuentra.

Para valorar la idoneidad del recurso, el equipo técnico de la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad evaluará la situación de la persona joven en el momento de presentar la solicitud de acceso al servicio de acompañamiento. En caso de que la persona joven sea derivada por un



profesional externo, se tendrá en cuenta el informe socioeducativo que habrá adjuntado a la solicitud.

Cuando la persona joven tenga diagnosticada una patología de salud mental o una adicción a sustancia psicotrópica, alcohol, etc., se tendrá en cuenta el informe favorable del profesional conocedor de la situación de la persona joven y, si es posible, se llevará a cabo una coordinación con la unidad de salud mental, o el recurso especializado correspondiente.

También debe valorarse si existen recursos más adecuados para sus necesidades y situación personal.

4.1.2. Régimen de compatibilidad e incompatibilidad

Es incompatible disfrutar del servicio de acompañamiento y del servicio de vivienda a la vez, si bien debe tenerse presente que:

- a) Ambos servicios se pueden solicitar a la vez. En caso de que se reconozca al joven el derecho al servicio de vivienda, la solicitud de acompañamiento se tendrá por desistida.
- b) En caso de que un joven esté disfrutando del servicio de acompañamiento y, posteriormente, se le conceda una plaza en el servicio de vivienda, la persona joven debe manifestar expresamente su voluntad de que se suspenda su derecho al servicio de acompañamiento con efectos desde el mismo día en el que se incorpore a la plaza que tenga asignada en el servicio de vivienda.
Esta suspensión no supondrá la extinción del derecho de a disfrutar del servicio de acompañamiento.
En caso de que finalice su estancia en una plaza de vivienda, el joven puede volver a solicitar una plaza del servicio de acompañamiento por el tiempo que le quede de este derecho. En este supuesto, en el momento de volver a reconocer al joven el derecho al servicio de acompañamiento, se deben tener en cuenta los criterios de prelación de la lista de espera y entrada en el servicio, así como, si cabe, el tiempo de penalización establecido cuando la baja del servicio de vivienda la haya motivado por una infracción grave o por motivos e infracciones penalizadas en la normativa aplicable y por el tiempo y condiciones establecidas.
- c) El servicio de acompañamiento es incompatible mientras esté activa una medida de justicia juvenil.



4.1.2 Requisitos de las personas usuarias

Para acceder al Servicio de acompañamiento de la Red pública de emancipación, las personas jóvenes deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) Haber cumplido 18 años y no haber cumplido 25.
- b) Estar bajo guarda o tutela administrativa de cualquier entidad pública de protección de menores de las Illes Balears o de otra comunidad autónoma con la que el Govern de las Illes Balears haya establecido colaboración en materia de protección de menores, en el momento de cumplir 18 años.
En los casos de jóvenes que han estado bajo una medida de justicia juvenil, para poder ser beneficiarios del servicio debe haber finalizado la medida, aunque pueden formalizar la solicitud tres meses antes de finalizar la última medida de justicia juvenil.
- c) Acreditar domicilio o residencia en el territorio de la comunidad autónoma de las Illes Balears, mediante el certificado de empadronamiento correspondiente.
- d) En caso de que la persona interesada no tenga una actividad laboral remunerada y no curse estudios académicos, debe estar inscrita como demandante de empleo en el Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB). Este requisito será exceptuado en los casos en los que la situación administrativa del solicitante no le permita estar inscrito en el SOIB, no obstante, no podrán estar inactivos.
- e) Expresar la voluntad y compromiso de iniciar un proceso de emancipación, previamente firmado con la solicitud del servicio cumpliendo con las condiciones del servicio y los acuerdos establecidos y concretados en el Proyecto Educativo Individual y las condiciones de uso del servicio.
- f) No tener causas inminentes pendientes de ejecución que puedan ordenar su ingreso en el centro de internamiento de justicia juvenil o al centro penitenciario.

4.2. Obligaciones de las personas usuarias del Servicio de acompañamiento

La entidad concertada velará para que las personas beneficiarias cumplan con las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir el proyecto educativo individualizado (PEI) acordado con el equipo técnico de la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad.
- b) Firmar y cumplir las condiciones de uso del servicio de acompañamiento.



- c) Si se produce alguna de las causas de baja, comunicarlo a la Dirección General o a la entidad prestadora del servicio a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo de 72 horas.
- d) Destinar el servicio de acompañamiento para jóvenes en emancipación a la finalidad por la que se ha otorgado.
- e) Mantener el respeto a los y las profesionales, tanto de la entidad concertada como de la Dirección General.
- f) Cuidar los materiales, hacer buen uso de los servicios que se le ofrezcan, mantener el respeto por la convivencia de los espacios comunes que pone a disposición la entidad concertada. Si se excede por negligencia, deberá hacerse cargo del gasto la persona o personas usuarias del servicio de acompañamiento responsables.
- g) Informar de cualquier cambio en su situación que afecte al derecho por el que se le ha otorgado la plaza en el servicio de acompañamiento.
- h) Asistir a las entrevistas a las que sean citados tanto por el equipo técnico de la Dirección General como por los profesionales de la entidad concertada o contratada del servicio de acompañamiento.
- i) Atender los requerimientos y colaborar en las actuaciones de comprobación que lleve a cabo la Administración.
- j) Cumplir todas las obligaciones que se prevean reglamentariamente, las que establezca el programa de autonomía personal y las condiciones de uso del servicio de acompañamiento.
- k) Restituir o ayudar a pagar el material roto por negligencia o mal uso.
- l) Realizar una autoevaluación de su proceso y una evaluación del servicio cuatrimestral y una al final de su proceso.
- m) Comunicar previamente cualquier salida temporal de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

4.3. Designación y acceso de las personas usuarias

Corresponde a la persona usuaria o, si corresponde, a la persona tutora o representante legal, presentar la solicitud del servicio de acompañamiento mediante el trámite electrónico habilitado en la Sede Electrónica del Govern de las Illes Balears.

La tramitación de las solicitudes de acceso al servicio de acompañamiento de emancipación corresponde a la directora general de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad.



Corresponde a la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad tramitar las solicitudes de acceso al servicio de acompañamiento, así como dictar y notificar la resolución expresa de aprobación o denegación del servicio en el plazo de tres meses contadores desde la fecha en la que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación. Transcurrido este plazo sin obtener resolución, la solicitud debe entenderse desestimada.

En el caso de que no haya plazas disponibles, la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad habilitará una lista de espera. Los criterios de prelación que deben regir el orden de esta lista de espera son los que establece el Decreto 40/2017 o la normativa aplicable en cada momento.

La entidad prestadora del servicio está obligada a aceptar las personas usuarias que designe la Dirección General y, cuando se le haya notificado la resolución de adjudicación de plaza en el servicio, debe empezar efectivamente el acompañamiento, de acuerdo con la resolución de adjudicación.

4.4. Incidencias

La Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia debe conocer, en todo momento, las plazas disponibles del servicio.

La entidad concertada debe comunicar al Servicio de Familias de la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad mediante el correo electrónico pap@dgmenors.caib.es, el mismo día que se produzca, cualquier tipo de variación e incidencia que surja en relación con la atención a las personas usuarias o con su incorporación al servicio, abandono, incumplimiento de las condiciones de uso o del Proyecto Educativo Individualizado, la no personación en entrevistas o recursos a los que el joven haya sido derivado, y cualquier otra incidencia que implique un incumplimiento de las condiciones de uso del servicio.

Esta comunicación debe completarse, a la mayor brevedad posible y siempre en el plazo de 72 horas desde el hecho, mediante informe de incidencias de acuerdo con el modelo que se facilitará, que debe remitirse a la Dirección General para que se tomen las decisiones oportunas.

Esta información también debe incluirse en el apartado de Observaciones del listado de facturación mensual que emite la entidad junto con la factura.



5. Prestación del servicio

Los acompañamientos de emancipación se organizan según el proceso de las personas jóvenes en el Programa Educativo Individual, en el que participen voluntariamente.

Para que las personas jóvenes usuarias del servicio de acompañamiento puedan desarrollar un proceso de autonomía con garantías, harán falta, entre otras, las siguientes acciones por parte de los profesionales del servicio a concertar:

- Asesoramiento personalizado, apoyo individualizado para ayudar a las personas jóvenes a identificar y trabajar hacia sus objetivos personales, educativos y profesionales.
- Formación en habilidades para la vida cotidiana, talleres y sesiones formativas sobre habilidades esenciales como la gestión financiera, el cuidado del hogar, habilidades culinarias, la higiene personal y el mantenimiento de la salud.
- Apoyo emocional, acceso a terapeutas para abordar cuestiones emocionales y psicológicas, así como apoyo para desarrollar el autoestima y la resiliencia.
- Orientación educativa, acompañamiento para continuar los estudios, incluyendo ayuda para acceder a formaciones básicas, profesionales, universitarias o de otras instituciones educativas.
- Orientación laboral, apoyo para encontrar trabajo y mantener el lugar de trabajo. Incluyendo ayuda para preparar currículos, prácticas de entrevista, búsqueda de lugares de trabajo y conexión con empresas locales.
- Acceso a la vivienda, asistencia para encontrar vivienda adecuada y asequible, incluyendo información sobre derechos y responsabilidades como inquilino y ayuda para gestionar contratos de alquiler.
- Apoyo social y de red, facilitando la creación de redes de apoyo con otros jóvenes y profesionales, así como fomentar la participación en actividades comunitarias para establecer conexiones sociales.
- Informar de los recursos de orientación legal y tramitación documental.
- Gestión de recursos y servicios comunitarios: Orientación de cómo acceder a otros servicios comunitarios, como asistencia sanitaria, servicios sociales, programas de apoyo a la juventud y otros recursos o servicios disponibles.
- Orientación en habilidades y competencias digitales. Guiar a las personas jóvenes para mejorar sus habilidades digitales y estar preparados para el mundo tecnológico, en constante evolución.

6. Objetivos y metodología de trabajo



6.1. Objetivos generales

- Facilitar la inclusión social y desarrollo personal mediante el apoyo, orientación y acompañamiento socioeducativo en el proceso hacia su autonomía, maduración personal y profesional.
- Lograr habilidades para poder realizar y asumir diferentes itinerarios formativo-laborales adecuados a sus necesidades e intereses personales.

6.2 Objetivos específicos

Los objetivos específicos del servicio son:

- Reconocer las debilidades y potencialidades personales para hacer un buen proceso de autonomía personal.
- Adquirir, aumentar y mantener un buen nivel de autoestima, aprender estrategias de regulación emocional y conseguir un buen grado de estabilidad emocional.
- Desarrollar habilidades de comunicación asertivas y estrategias de resolución de conflictos para poder integrarse y relacionarse en la sociedad adulta.
- Adquirir actitudes de compromiso, esfuerzo y crecimiento personal, y de respeto mutuo.
- Aprender a racionar el tiempo y a aprovechar un uso del ocio saludable.
- Formarse en espíritu crítico.
- Reconocer la salud como un punto fundamental para el desarrollo personal, aprender habilidades y técnicas de autocuidado, conocer los recursos externos que se destinen, fomentar el desarrollo de conductas preventivas y afianzar y asimilar rutinas saludables cotidianas.
- Aprender a gestionar, planificar y distribuir los gastos así como los posibles ingresos económicos de una manera racional y previsora.
- Aprender conceptos, instrumentos, recursos y habilidades para poder hacer gestiones económicas para la transición a la vida autónoma (gestiones con bancos, contratos, cuentas bancarias, órdenes de pago, gestión de ayudas, trámites juridicoadministrativos, actualización de documentación, etc.) y tomar consciencia de las implicaciones, las responsabilidades, los derechos y los riesgos que conllevan.
- Fomentar el desarrollo de conductas prosociales en lugar de conductas delincuenciales, negligentes o antisociales.



- Entender el ocio como un espacio tranquilo y necesario de descanso, reposo y respiro, contrario a excesos y pérdida de control.
- Conocer los diferentes recursos de la red comunitaria de su entorno para el acompañamiento y el apoyo en su proceso de autonomía personal.
- Acceder a los recursos formativos y laborales para mejorar sus oportunidades de inserción mediante la orientación, trabajando la planificación, la información, las habilidades y la motivación.
- Desarrollar hábitos de responsabilidad y habilidades personales como parte activa de su proceso de inserción y crecimiento.

6.3. Principios rectores de la intervención

Los principios en los que se fundamenta la intervención son:

- Participación, entendida como la implicación activa para lograr los objetivos previstos.
- Individualización, mediante el proyecto educativo individualizado (PEI), desarrollado de manera individual, evaluado permanentemente y basado en los intereses de las personas usuarias.
- Respeto a los compañeros y compañeras, al personal cualificado, a los recursos, a la programación, etc. Se trata de fomentar la relación correcta entre las personas usuarias durante la permanencia en el servicio.
- Compromiso de asumir la normativa y las características del recurso; por parte del personal cualificado con el fin de orientar, facilitar recursos, programar las acciones, analizar situaciones y necesidades, y también acompañar hasta llegar a la autonomía personal y la integración social y laboral de las personas jóvenes.
- Motivación, reforzada por el personal cualificado mediante las actividades de la vida diaria, las tutorías, las asambleas de grupo y la autonomía personal.
- Normalización e integración, de la persona joven en relación a su proceso socioeducativo, así como la incentivación a la participación en los recursos normalizados de la red comunitaria.
- Responsabilidad, a partir de la concienciación de las personas jóvenes de su propia situación personal, fomentando y reforzando habilidades como la puntualidad, habilidades de la vida cotidiana, respeto en la relación con los compañeros y compañeras, cuidado y buen uso de las instalaciones del recurso, buena relación con la comunidad.
- Garantía de igualdad de oportunidades y derechos para todas las



personas, promoviendo la inclusión y la diversidad dentro de la sociedad. Tratando a todas las personas de manera equitativa y justa, sin discriminación basada en características como la raza, el género, la orientación sexual, la religión, la etnia, la discapacidad o cualquier otra condición protegida.

- Coeducación, fomentar que la educación sea inclusiva, equitativa y respetuosa con las diferencias individuales contribuyendo así a la construcción de una sociedad más justa e igualitaria.
- Esfuerzo y disciplina como la capacidad de enfocar las energías y estrategias para conseguir el éxito y la realización personal en cualquier ámbito de la vida. El esfuerzo implica trabajar con dedicación y constancia para conseguir propósitos. Es la capacidad de invertir tiempo, energía y recursos en una tarea, independientemente de las dificultades que puedan surgir. Disciplina es la habilidad de seguir unas normas o rutinas establecidas que ayuden a la organización y eficiencia.
- Solidaridad, como el compromiso desinteresado de apoyo y acompañamiento hacia los otros. Promueve una sociedad en la que la cooperación y el apoyo mutuo son fundamentales para el bienestar colectivo y la justicia social.
- Respeto a la diversidad, implica construir una sociedad donde la diferencia sea valorada y respetada, garantizando que todas las personas puedan vivir con dignidad e igualdad.
- Formación íntegra, entendida como preparación de las personas jóvenes al mercado laboral y capacitación para vivir plenamente como ciudadanía responsable y comprometida con su comunidad.

6.4. Metodología de trabajo

Las personas jóvenes que accedan al servicio deben responder a un determinado nivel de exigencia, teniendo en cuenta su situación personal y la predisposición hacia el proyecto de emancipación. En este sentido, debe diseñarse un proyecto propio, que incluya las necesidades, las competencias y las potencialidades de las personas jóvenes que participen de él.

Las características del recurso deben ajustarse al máximo al perfil de cada persona joven, para garantizar la consecución de los objetivos que estén en condiciones de llevar a cabo un proceso de emancipación y que puedan aprovechar el recurso. En este sentido, cada persona joven debe comprometerse con el proyecto educativo individualizado (PEI). Todo este proceso debe evaluarse



mediante un seguimiento que, de forma ordinaria, se llevará a cabo semanalmente.

El profesional responsable llevará a cabo un seguimiento y una supervisión exhaustiva de todo el proceso socioeducativo para comprobar que se cumplen los acuerdos establecidos con la persona joven. El seguimiento, de forma ordinaria, debe ser semanal.

Deberá llevarse un registro de todas las intervenciones hechas con las personas jóvenes.

Las personas usuarias no pueden estar inactivas. Deben estar inmersas en un proceso formativo (formación ocupacional o formación reglada), activo o en búsqueda de un lugar de trabajo. El periodo de acompañamiento variará según las circunstancias personales y el proceso educativo de cada persona joven, que debe ser consciente que la aceptación de las normas y las condiciones es voluntaria. Por ello, se pide una implicación y un compromiso de las personas jóvenes en el proceso socioeducativo supervisado por el equipo técnico de los diferentes programas de emancipación.

Así mismo, el equipo técnico de los diferentes programas de emancipación tiene que adoptar las estrategias necesarias que permitan a las personas jóvenes ir adquiriendo tan rápidamente como sea posible su independencia para llegar a prescindir de los recursos institucionales. Así pues, la intervención socioeducativa tiene que ir orientada especialmente al ámbito laboral, sin perder de vista la necesidad de la formación para poder optar con garantías de éxito a la inclusión en el mercado de trabajo.

Esta metodología de trabajo podrá ser ampliada y mejorada de acuerdo con las instrucciones elaboradas por la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad.

6.5. Proceso de incorporación al servicio de acompañamiento

6.5.1 Fase de acogida e incorporación al servicio de acompañamiento

Las personas jóvenes que accedan al recurso deben disponer de un mínimo de autonomía para poder hacer frente al proceso de emancipación. Deben ajustarse al máximo las características del servicio con el perfil de la persona joven.



También deberá garantizar que la persona joven esté en condiciones de llevar a cabo un proceso de emancipación, que pueda aprovechar el servicio y que este sea un espacio que se proyecte hacia su autonomía.

Una vez que la persona joven entra en el servicio, tiene que evaluarse su adaptación al mismo y a la nueva situación, si cumple con los acuerdos establecidos, con la normativa y si está comprometido con el plan de trabajo. Con una valoración positiva, la persona joven pasará a la fase de estancia.

6.5.2. Fase de estancia

En esta fase se desarrollará el camino hacia la emancipación. El trabajo socioeducativo se focaliza mediante tutorías orientadas a la toma de consciencia de la propia situación personal y la valoración del cumplimiento por parte de la persona joven en las diferentes áreas que se consideren básicas en el proyecto de emancipación. Cada persona usuaria va definiendo y modificando este proyecto a medida que avanza su estancia en el recurso. El equipo educativo tiene que ser consciente de las dificultades que las personas jóvenes tendrán a veces para cumplir con lo que se ha pactado previamente. Esta cuestión tiene que servir para ir redefiniendo el proyecto y resituando los planteamientos iniciales, pero cumpliendo los mínimos establecidos, puesto que lo contrario conllevaría incumplimiento.

La progresión de la estancia de la persona joven se va revisando continuamente y cuatrimestralmente en las comisiones técnicas con la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad.

6.5.3 Fase de salida

Es necesario acordar una fecha de salida con antelación, diseñando y concretando los pasos a seguir en el proceso de salida que se fije por una parte a su proyecto educativo y por otra a las condiciones de uso del servicio de acompañamiento. En esta fase se ponen a disposición de la persona joven todos los recursos necesarios para facilitar su plena emancipación.



Independientemente de las fases en el proceso hacia la emancipación, la entidad concertada, además de la evaluación inicial y sumativa o final, irá evaluando continuamente y revisando las necesidades y mecanismos de intervención, notificando inmediatamente mediante los mecanismos establecidos (informe de incidencias, llamadas telefónicas, entrevistas conjuntas, ...) a la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad cualquier incidencia que se presente.

6.6. Baja del servicio de acompañamiento

1. Son causas de extinción del derecho a la plaza del servicio de acompañamiento:

1. Dejar de residir de manera efectiva en las Illes Balears.
2. Incumplir los objetivos marcados en el Proyecto Educativo Individual, PEI.
3. Originar problemas de convivencia con otras personas usuarias del recurso o ajenas. Faltas de respeto o desconsideración al equipo educativo responsable.
4. Estar ilocalizable o no comparecer a 3 citas de las programadas por el equipo técnico de los servicios, siempre que no estén justificadas.
5. Dejar de cumplir las condiciones por las que le otorgaron la plaza en el Servicio de Acompañamiento.
6. Padecer un deterioro grave de las condiciones de salud mental y/o adicciones que hagan inviable su acompañamiento.
7. Abandonar reiteradamente el acompañamiento previo informe de incidencias del técnico responsable del acompañamiento y de validación por el informe técnico del equipo de la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad.
8. Cometer algún acto delictivo durante la estancia en el servicio.
9. Haber sido condenado por una nueva causa judicial.
10. Ingresar en un centro penitenciario o centro de internamiento de justicia juvenil.
11. Falsear la documentación aportada a la Administración en la acreditación de los requisitos, con la resolución judicial previa por la que se declara la falsedad documental.
12. Falsear la información aportada a la Administración en la acreditación de los requisitos.
13. Dejar de atender injustificadamente dos requerimientos de la



administración competente para comprobar la continuidad de los requisitos para acceder a la plaza concedida.

14. Agotar el tiempo máximo de disfrute del servicio de 36 meses.
Excepcionalmente, se podrá prorrogar por un máximo de 12 meses más en aquellos casos que quede justificada la necesidad mediante un informe por parte de la entidad concertada.
15. La renuncia de la persona usuaria.
16. Haber conseguido plenamente los objetivos establecidos para su emancipación.
17. La defunción de la persona usuaria.
18. Cumplir los 25 años.

2. En caso de producirse alguna de estas causas, que quedarán reflejadas y justificadas en el correspondiente informe técnico de incidencias recibido previamente, se iniciará un procedimiento de extinción del derecho al servicio que finalizará con una resolución, sin perjuicio de la adopción de las medidas cautelares necesarias.

3. A consecuencia de haber sido declarada la extinción del derecho al servicio, la persona usuaria tiene que abandonar inmediatamente el servicio, extinguiéndose cualquier relación jurídica con la Dirección General.

4. Deben respetarse las penalizaciones para volver a solicitar el servicio de acompañamiento, así como los criterios de prelación de la lista de espera.

6.7. Actividades

1. La evaluación e intervención continua en las necesidades de las personas jóvenes. El servicio pretende dar una respuesta personalizada a cada joven. Por ello es necesario, en primer lugar, conocer su situación personal y, en segundo lugar, descubrir los factores que le impiden o dificultan su integración social normalizada. La gradual vinculación con el profesional, llevará a este a evaluar las potencialidades del joven para poder activarlas adecuadamente al afrontar las dificultades y retos que se le presenten.

2. Se elaborará el Proyecto Educativo Individual en los plazos establecidos. Será la relación educativa entre el profesional que llevará a cabo el apoyo y la persona joven, la que determinará, en cada caso, los objetivos a lograr, las actividades a realizar y los pasos a seguir.



3. La tarea específica de los profesionales será la de dar apoyo y acompañamiento de las personas jóvenes. Ciertamente, los profesionales asumen otras tareas, pero para poder llevar a cabo el proceso de autonomía conjuntamente con el interesado, deberá conocer en profundidad al joven y estar muy al caso de sus necesidades, talante, proceso, potencialidades, aspiraciones, etc. Y ello quiere decir seguir y acompañar este proceso de cerca.

4. Coordinación y colaboración con los centros, recursos y profesionales que han atendido anteriormente a los beneficiarios. Acercamiento a aquellos que conocen la trayectoria del joven, a fin de continuar el proceso e intervenir de forma coherente.

5. Realización de coordinaciones con recursos externos que favorecen la tarea de mediación entre el joven y la comunidad. En la realización del proyecto, se mantendrán las coordinaciones que correspondan con diferentes instituciones, entidades y recursos.

6. Realización del trabajo grupal que facilite afrontar objetivos que, de forma individual, sería más complicado o imposible. Además, permite a los educadores optimizar el tiempo de intervención a determinadas áreas y proporciona al joven un espacio de socialización adicional.

7. Poner a disposición de los jóvenes un recurso aglutinador de los diversos servicios de carácter grupal y comunitario en el que se podrá:

- Depositar la ropa y otros
- Realizar la propia higiene personal
- Disponer de cocina o/y comedor
- Disponer de un espacio de estudio con ordenadores y apoyo
- Acceso a actividades de ocio (por ejemplo TV, Internet, juegos de mesa, etc.)

Además, se ofrecerán posibilidades para fortalecer y reafirmar el proceso de autonomía personal. Así, y según las necesidades y posibilidades, se podrán llevar a cabo:

- Taller de habilidades para la vida cotidiana. El objetivo de este taller será mejorar las habilidades instrumentales de la vida cotidiana, como por ejemplo, conocer el funcionamiento de los principales electrodomésticos, aprender a aprovechar mejor la ropa, desarrollar habilidades de limpieza doméstica, aprender a gestionar los gastos de una casa, tener conociemien-



tos básicos de prevención de accidentes de hogar, concienciar sobre la importancia del reciclaje, etc.

- Taller de cocina. Lograr autonomía también implica aprender lo más básico para saberse preparar comida de manera autónoma, saludable y a un coste asequible.
- Taller orientado a la educación en igualdad y diversidad sexual con el objetivo de eliminar estereotipos y discriminaciones por razón de sexo, identidad o expresión de género y orientación sexual, y de prevenir cualquier forma de violencia machista o LGTBI-fóbica.
- Grupo de ayuda mutua. El objetivo es tener un espacio donde compartir las inquietudes con otros (iguales) que están en la misma situación, para facilitar herramientas para resolver problemas derivados de la emancipación mediante el grupo de iguales.
- Espacio de apoyo en la búsqueda formativa laboral. Dar apoyo a los procesos de búsqueda formativa/laboral iniciados desde los servicios de orientación de la red del SOIB y otros recursos.
- Ocio. Favorecer su inserción comunitaria usando los recursos sociales. Integrarse en grupos de relaciones normalizadas.

7. Recursos materiales y humanos que debe aportar la entidad

7.1. Recursos materiales

Las entidades concertadas deben disponer de los recursos necesarios para la implementación de las actividades del programa que se describen en apartados anteriores. En este sentido, deben disponer de espacios adecuados para la formación, de ordenadores con acceso a Internet, biblioteca básica para fomento de la lectura, televisión, etc.

7.2. Recursos humanos: profesionales y ratios

El anexo del Decreto 40/2017 dispone que el servicio de acompañamiento debe disponer del personal cualificado siguiente:

- Un director o directora responsable del servicio. La ratio es de 0,30 de jornada completa por cada 90 personas usuarias, por tanto, 0,06 por 18 usuarios. Grupo 1 del Convenio con complemento de dirección.

Requisito: titulación de grado o diplomatura universitaria de ciencias sociales o del ámbito socioeducativo, o la habilitación correspondiente.



- Un técnico o una técnica con tareas de coordinación. La ratio es de una jornada completa por cada 90 personas usuarias, por tanto, 0,2 por 18 usuarios. Grupo 1 del Convenio con complemento de coordinación.

Requisito: titulación de grado o diplomatura universitaria de ciencias sociales o del ámbito socioeducativo, o la habilitación correspondiente.

- Técnicos o técnicas de intervención directa: la ratio es de cinco técnicos a jornada completa por cada 90 personas usuarias, por tanto, 1 por 18 usuarios. Grupo 1 del Convenio.

Requisito: titulación de grado o diplomatura universitaria, preferentemente de ciencias sociales o del ámbito socioeducativo.

No obstante lo anterior, el perfil profesional de la mayoría de los profesionales responderá a la formación de Educación Social, Trabajo Social, Psicología, Pedagogía y otros perfiles, adecuados a la naturaleza de la intervención.

La entidad puede contratar los trabajadores de manera parcial o subcontratar los servicios auxiliares.

7.3. Obligaciones en relación a los medios humanos

El personal de los servicios que aporte o use la entidad concertada no tendrá ninguna vinculación jurídica con la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. El personal dependerá única y exclusivamente de la entidad concertada, que asume la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a su personal. La Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears no es responsable, en ningún caso, de las obligaciones de la entidad concertada y sus trabajadores, aunque los despidos y las medidas que adopte sean consecuencia directa o indirecta del incumplimiento, la rescisión o la interpretación del concierto.

La entidad concertada se compromete a mantener, durante la vigencia del concierto, la plantilla de personal necesaria para la adecuada atención a las personas usuarias y el correcto funcionamiento del servicio. Esta plantilla de personal no puede ser en ningún momento inferior a la requerida en la normativa vigente. Al efecto del cómputo de las ratios de personal, se tendrán en cuenta todas las plazas ocupadas del servicio, estén o no concertadas.



La entidad prestadora debe disponer del proyecto de la plantilla para gestionar el personal, con especial atención a las bajas y las sustituciones, como recoge el Decreto 10/2013, de 28 de febrero, por el que se fijan los principios generales del Registro Unificado de Servicios Sociales de las Illes Balears y de los procedimientos para la autorización y la acreditación de servicios sociales, y se regulan la sección suprainular del Registro y los procedimientos para autorizar y acreditar servicios sociales de ámbito suprainular. Así, la entidad debe comprometerse a efectuar las sustituciones por baja a partir de los treinta días de ausencia del profesional afectado.

El personal contratado por la entidad concertada debe tener la cualificación profesional requerida por la normativa vigente, y debe garantizar el número suficiente, así como la cobertura de posibles ausencias del personal por bajas laborales y periodos de permisos, sin que esto repercuta en la organización y la calidad de la atención.

La entidad concertada, en cuanto al personal que designe para la ejecución del concierto, queda obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes, especialmente de legislación laboral, seguridad social y fiscal, sanitarias y de seguridad y salud laboral, y de las que se promulguen durante la ejecución, así como del resto de condiciones que especifica este Pliego.

Así mismo, la entidad concertada se compromete a la aplicación efectiva de las obligaciones derivadas del convenio laboral sectorial aplicable que regula las relaciones laborales del personal ocupado en el servicio objeto de este Pliego, así como del resto de normativa aplicable.

La entidad concertada debe garantizar la capacidad y el mantenimiento de las aptitudes de los profesionales contratados, mediante la realización de cursos de formación.

Se permite la subcontratación mediante medios ajenos de los servicios que no sean de atención directa, en los límites establecidos en el artículo 9.2 del Decreto 48/2017, de 27 de octubre, por el que se establecen los principios generales a los que deben someterse los conciertos sociales.

Así mismo, las entidades prestadoras de servicios sociales pueden contar con la ayuda de personal voluntario, siempre que se respete el espíritu y el contenido de la normativa del voluntariado de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. No obstante, este personal voluntario no se contabilizará al calcular las ratios.



8. Seguros

La entidad titular del servicio está obligada a contratar una póliza de seguros que cubra la responsabilidad civil y la del personal a su servicio.

9. Régimen económico

Las convocatorias del concierto social de este servicio establecerán el precio máximo de la plaza/mes. El precio podrá ser objeto de revisión de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 24 del Decreto 48/2017.

La entidad titular del servicio no puede facturar a las personas usuarias ninguna cantidad adicional por la prestación de los servicios que prevé este Pliego.

A estos efectos, se entiende por *plaza ocupada* la asignada a una persona usuaria mediante una resolución de la consejera de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia y ocupada por esta persona, desde el momento que se da el alta efectiva en la prestación del servicio hasta la baja definitiva.

No se facturarán aquellas plazas de acompañamiento cuando un joven tenga una resolución de suspensión igual o superior a un mes.

Si se ofrecen servicios prestaciones distintas de los que prevé este Pliego, serán voluntarios y no tendrán carácter discriminatorio ni ánimo de lucro. En este caso, la entidad concertada debe comunicarlo por escrito a la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia mediante una memoria técnica del servicio complementario en el que conste una descripción de los medios materiales y humanos que usará para prestarlo y el listado de personas usuarias que los han ocupado mensualmente.

El importe del servicio por mes fijado se abonará mensualmente a la entidad que preste el servicio de acompañamiento de emancipación por mensualidades vencidas, con la presentación previa de la declaración de plazas ocupadas del servicio concertado y la lista de las personas usuarias que las han ocupado mensualmente, previa revisión de conformidad por el Servicio de Familias. Solo se pueden facturar y cobrar los servicios concertados.

Antes del 31 de marzo de cada año, la entidad debe presentar una memoria relativa a la prestación del servicio del año natural anterior, con el resumen de la



ocupación mensual del servicio concertado, el número de personas usuarias atendidas y los indicadores que determine la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, junto con un informe de auditoría externa de las cuentas del servicio y de la aplicación de los fondos recibidos por la entidad en concepto de abono del concierto.

En todo caso, el servicio concertado queda sujeto al régimen de control financiero ejercido por la Intervención General de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears o, si corresponde, a otros organismos competentes, autonómicos, estatales o europeos.

9.1. Facturación del servicio

a) La entidad concertada debe presentar una factura en formato electrónico a la aplicación FACe (<https://face.gob.es/es>), en la que debe constar el importe de la liquidación de los servicios concertados correspondiente al mes anterior. A esta factura tiene que adjuntarse, debidamente firmada por el representante legal de la entidad concertada, una relación detallada de las personas usuarias, mediante archivo informático, según el modelo facilitado por la Consejería.

b) La justificación debe contener los conceptos siguientes, ordenados alfabéticamente: DNI/NIE/Pasaporte, nombre de la persona usuaria, municipio de residencia, edad, fecha de ingreso, fecha de baja (si cabe), precio/servicio/mes.

En cualquier momento el Servicio de Familias podrá reclamar a la entidad el registro de las intervenciones técnicas realizadas con cada uno de los jóvenes que se facturan.

9.2. Forma de pago

a) La Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, mediante la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad, tramitará mensualmente la propuesta de pago en concepto de coste del servicio de las plazas concertadas, con la presentación previa de una factura mensual, por parte de las entidades, de los servicios concertados.

b) El pago de la cantidad que corresponda se llevará a cabo en la cuenta corriente que indique la entidad concertada, esta no puede cobrar ninguna cantidad complementaria en concepto de cualquier otra prestación que deba atenderse en virtud del concierto suscrito.



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

d) Sin perjudici de lo que disposa el apartat anterior, els serveis concertats queden sotmesos al control de caràcter financer i a les funcions inspectores i sancionadores de les administracions competents en la matèria.

10. Cobertura del servei

Des de l'entrada en vigor d'aquest concert, el servei de Famílies disposa de les places que són objecte del mateix per dur a terme l'inici efectiu de la persona jove usuària en el Servei d'acompanyament, de acord amb la resolució que dicti la consellera de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència, de acord amb lo que es preveu en el punt 4.2 d'aquest Pleig.

Mensualment, la entitat ha de informar a la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat de qualsevol incidència en el servei, sin perjudici de informar en el moment en què es produeixi, de acord amb el apartat 4.4 d'aquest Pleig.

11. Nombre de places, finançament i justificació del concert

El nombre de places per concertar i l'import màxim estimat és l'establert en la 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 suposi 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 previstos en l'article 24 del Decret 48/2017 i resta de normativa que resulti d'aplicació, en relació amb el



contingut, condicions, procediment d'accés així com els requisits funcionals i materials d'aquest.

12. Coordinación y seguimiento técnico del servicio

12.1. Seguimiento y control

La entidad prestadora del servicio debe designar una persona responsable del servicio de acompañamiento de emancipación que debe coordinar y supervisar la prestación. Esta persona responsable debe recibir y ejecutar las indicaciones que la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia considere oportunas en relación con la prestación del servicio, y debe tener las atribuciones suficientes para adoptar, de manera inmediata, las decisiones necesarias para asegurar su buen funcionamiento.

Periódicamente, se harán reuniones de seguimiento entre la persona responsable de la entidad y el personal técnico de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, para valorar el cumplimiento de los objetivos fijados en relación con la prestación del servicio.

En cualquier momento el Servicio de Familias podrá reclamar a la entidad el registro de las intervenciones técnicas realizadas por el personal técnico con cada persona joven usuaria del programa.

12.2 Información de la prestación

La entidad debe colocar en un lugar visible de sus instalaciones la indicación "Servicio concertado con el Govern de les Illes Balears", con el logotipo correspondiente, que le proporcionará la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia. Así mismo, en las comunicaciones y en las relaciones que establezca por escrito con las personas usuarias de las plazas de acompañamiento concertadas, debe hacer referencia a esta circunstancia.

Así, las entidades acogidas al concierto social, junto con su denominación, deben hacer constar en la documentación, en todas las comunicaciones y en la publicidad, la adscripción funcional del servicio a la red pública de servicios sociales, según las indicaciones del *Manual de identidad corporativa* que les facilitará la Administración, siempre con el visto bueno de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia.



De acuerdo con el Decreto 49/2018, de 21 de diciembre, sobre el uso de las lenguas oficiales en la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, los documentos escritos deben proporcionarse a la persona usuaria del servicio, por defecto, en lengua catalana, y en castellano solo en el caso que la persona interesada manifieste la voluntad de disponer de la versión en castellano (artículos 18 y 19, entre otros). Esta normativa es de cumplimiento para la entidad como prestadora de un servicio público de la Administración e implica poner al alcance de las personas usuarias, sin que estos tengan que pedirlo, la versión en lengua catalana de la documentación del servicio.

Las entidades tienen la obligación de aportar una copia de toda la publicidad, la documentación escrita, los anuncios o la señalización que hayan usado en la que conste la concertación de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia.

12.3. Calidad en la atención y evaluación

Los servicios deben planificar e implementar los procesos de seguimiento, análisis y mejora necesarias para mantener la adecuación del servicio e incrementar continuamente su eficacia.

Para garantizar criterios de calidad del servicio, la entidad tiene que hacer evaluaciones con carácter regular que deben contemplar los elementos siguientes:

- La gestión del servicio
- Las diferentes áreas de intervención
- Los procesos, resultados y satisfacción de las personas usuarias
- La satisfacción de las personas usuarias y del personal técnico
- Las competencias profesionales del personal técnico.

Periódicamente la entidad llevará a cabo revisiones de las condiciones del servicio teniendo en cuenta criterios como la accesibilidad, la seguridad y el confort, así como conseguir mejoras en el ámbito de la igualdad de género y de innovación en la gestión del servicio.

13. Obligaciones de las partes

Las obligaciones de las entidades concertadas son las siguientes:



- a) Prestar gratuitamente los servicios a la persona usuaria. No se puede percibir ninguna cantidad que, directa o indirectamente, suponga una contrapartida económica por los servicios objeto del concierto.
- b) Cumplir lo que establece este Pliego, así como las normas establecidas en el título VII de la Ley 4/2009 y en los correspondientes decretos de despliegue y de aplicación de esta Ley, así como la normativa que sea de aplicación a la Red de emancipación.
- c) Tener en funcionamiento el número total de plazas objeto del concierto y mantener su autorización o acreditación durante el periodo de vigencia correspondiente.
- d) Atender a las personas usuarias que hayan solicitado el acceso al servicio y tengan asignada una plaza por parte de la Consejería.
- e) Hacer constar en la documentación y en la publicidad, junto con su denominación, la condición de entidad que pertenece a la Red Pública de Servicios Sociales.
- f) Hacerse cargo exclusivamente del personal laboral adscrito al servicio concertado, de sus retribuciones y de las obligaciones en materia de seguridad social, que en extinguirse el concierto, no puede consolidarse, en ningún caso, como personal de la Administración que concierta el servicio.
- g) Indemnizar a los afectados por los daños y perjuicios que se causen, por sí mismo o por terceros, como consecuencia de la ejecución del concierto social.
- h) En caso de realización con medios ajenos de realización parcial del servicio o de servicios complementarios, asumir la total responsabilidad de la ejecución de estos servicios.
- i) Cumplir con las instrucciones relativas a la gestión, organización y seguimiento del servicio elaboradas por la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad.
- j) Aportar la información funcional, metodológica, asistencial, de calidad, económica, estadística y los indicadores de gestión que solicite la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad.
- k) Tener a disposición las hojas de reclamación y dar respuesta escrita a las quejas, sugerencias, así como, poner en conocimiento y dar traslado, a la mayor brevedad posible, a la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad.
- l) Prestar el servicio en las mejores condiciones posibles según los principios de buena fe y diligencia, ajustándose estrictamente a las condiciones y las disposiciones legales aplicables, así como a los términos del concierto.



- m) Presentar, en el primer trimestre del año siguiente, la memoria anual de actividades, en la que se recoja la gestión llevada a cabo, los objetivos logrados, evaluación con indicadores y resultados, la tipología de personas usuarias, la metodología de trabajo, los recursos materiales y humanos, las actividades de formación del personal y los resultados de satisfacción de las personas usuarias, etc.
- n) Presentar el informe de memoria económica del año anterior para garantizar la calidad y sostenibilidad del servicio concertado, así como los derechos de las personas usuarias atendidas, como regula el artículo 27.2 del Decreto 48/2017.
- o) Suministrar a la Administración, con el requerimiento previo, toda la información necesaria para cumplir con las obligaciones previstas en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- p) Tener a disposición las hojas de reclamación y dar respuesta escrita a quejas o sugerencias, así como poner en conocimiento y dar traslado de las mismas, a la mayor brevedad posible, a la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad.
- q) Comunicar mensualmente a la Dirección General mediante un documento en formato digital, la relación nominal de las personas atendidas, con las variables que constan en el apartado 9.1 de este Pliego.

Las obligaciones del titular del servicio, la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia son:

- a) Garantizar la autonomía de gestión de la entidad prestadora del servicio en los márgenes de las condiciones que define este Pliego.
- b) Suministrar la información y documentación necesaria sobre las personas usuarias para que se pueda iniciar el servicio.
- c) Informar con diligencia de las modificaciones en relación con los circuitos y criterios de trabajo que afecten la prestación del servicio.

14. Protección de datos de carácter personal

El personal que tenga una relación directa o indirecta con la prestación de la atención prevista en este Pliego debe guardar el secreto profesional sobre todas las informaciones, los documentos y los asuntos a los que tenga acceso o de los que tenga conocimiento durante la vigencia del concierto, y está obligado a no hacer públicas o enajenar los datos que conozca como consecuencia o con ocasión de la ejecución, incluso después del plazo del concierto.



La entidad se compromete expresamente a cumplir lo que disponen el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos; la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, y la legislación vigente complementaria en materia de protección de datos, así como a formar e informar al personal en las obligaciones que dimanen de estas normas.

En particular, ostentará la condición de Responsable del Tratamiento respecto a las atribuciones que le corresponden en virtud del presente concierto, a este efecto se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones impuestas por la normativa en materia de protección de datos personales:

1. Contará con procedimientos que permitan garantizar la licitud del tratamiento de datos personales.
2. Garantizará la aplicación de los principios de protección de datos, concretamente:
 - Contará con mecanismos informativos que permitan garantizar la aplicación del principio de transparencia
 - Garantizará la Atención a los Derechos de los interesados
 - Contará con un registro de Actividades de Tratamiento
 - Contará con un Delegado de Protección de Datos
 - Contará con mecanismos que permitan la gestión del riesgo para los derechos y libertades de los interesados:
 - Protección de datos desde el diseño
 - Medidas de seguridad de conformidad con el ENS
 - Gestión de brechas de datos personales
 - Contará con procedimientos para la gestión de encargados de tratamiento
 - Aplicará la protección de datos por defecto
 - Procederá a la realización de una Evaluación de Impacto para la Protección de Datos en caso de que las características de los tratamientos de datos realizados en virtud del presente concierto así lo requieran.



- Garantizará el control sobre las transferencias internacionales

La entidad se compromete a notificar a la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad, sin demora injustificada y mediante correo electrónico dirigido a responsablesdades@dgmenors.caib.es, las brechas de seguridad que afecten los datos tratados en virtud del presente concierto, junto con toda la información relevante para la documentación y, si cabe, comunicación de la incidencia, que incluirá, como mínimo:

- La descripción de la naturaleza de la Brecha de seguridad, incluyendo, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- La descripción de las posibles consecuencias de la brecha.
- La descripción de las medidas tomadas o propuestas para poner remedio a la Brecha, incluyendo, si corresponde, las medidas adoptadas para paliar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar esta información simultáneamente, debe facilitarse gradualmente sin dilación indebida.

15. Inspección i Régimen sancionador

De acuerdo con la Ley 4/2009, d'11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears, las entidades públicas o privadas que formalicen conciertos con la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, están sometidas al régimen de inspección y al control de las administraciones competentes en materia de servicios sociales.

Los incumplimientos del presente Pliego pueden conllevar la apertura del procedimiento sancionador previsto en el Capítulo II del Título IX de la Ley 4/2009.

16. Incumplimientos y penalidades



Las entidades concertadas se harán responsables de que los servicios objeto de concierto se presten en el plazo previsto, en el lugar acordado y de acuerdo con las características y requisitos establecidos de acuerdo con este Pliego.

Los incumplimientos de las entidades concertadas que afecten la prestación del servicio se podrán cualificar como graves y leves. Esta cualificación corresponde a la Administración concertante, previa audiencia de la entidad concertada y de acuerdo con el procedimiento establecido.

Las entidades concertadas quedan exentas de responsabilidad en los casos en los que no haya sido posible realizare el servicio por causas de fuerza mayor que se puedan justificar.

16.1. Incumplimientos graves

Se considera incumplimiento grave la falta de observación de las siguientes obligaciones, previstas en el Pliego:

- a) Las obligaciones de ejecución de carácter general, del apartado 13, excepto las letras e), j) y q).
- b) Las que dispone el apartado 14, sobre protección de datos.
- c) Las referidas al incumplimiento de la legislación laboral, la cualificación y las ratios profesionales.
- d) La establecida al apartado 9, sobre régimen económico.
- e) Lo que establece el apartado 17, sobre transparencia y acceso a la información.

16.2. Incumplimientos leves

Se considera incumplimiento leve la falta de observación de las obligaciones siguientes, previstas en el Pliego:

- a) Las obligaciones de ejecución de carácter general, recogidas en las letras e), j) y q) del apartado 13.
- b) La no sustitución de personal en los plazos que prevé el apartado 7.3.

16.3. Penalizaciones

La realización de tres o más incumplimientos leves durante la vigencia del concierto podrá suponer una penalización que puede llegar hasta el 2% del presupuesto total del concierto.



La acumulación de tres o más incumplimientos graves durante la vigencia del concierto supone una penalización que puede llegar al 10% del presupuesto total del concierto.

16.4. Aplicación de las penalizaciones

Cada vez que se verifique la concurrencia de alguno de los incumplimientos detallados, se notificará a la entidad concertada, con indicación de la cualificación.

En los supuestos en los que se verifique una acumulación de incumplimientos susceptible de ser penalizada, la notificación a la entidad concertada incluirá de manera expresa la penalización que corresponda, que se hará efectiva mediante retención en el pago mensual correspondiente.

17. Cláusula de transparencia y acceso a la información

1. Todos los datos, apoyos o documentos que se generen o adquieran como consecuencia del desarrollo o ejecución del acuerdo de acción concertada constituyen información pública a disposición del Govern de les Illes Balears, y el mismo Govern es el titular de estos. Consecuentemente, el órgano competente podrá requerir y disponer de los datos que considere procedentes para divulgarlos a través del portal de transparencia, para atender las solicitudes de acceso a la información pública o para cualquier otra finalidad en el marco de la normativa de transparencia y reutilización de la información pública.

2. De conformidad con el artículo 4 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno, la entidad concertada está obligada a suministrar por escrito a la Administración, previo requerimiento, toda la información necesaria para cumplir con las obligaciones previstas en la normativa de transparencia, en el plazo de quince días hábiles desde el requerimiento. Esta información se facilitará por medios electrónicos y, siempre que sea posible, en formatos abiertos, legibles por máquina, accesibles y reutilizables, o en ña forma que determine el requerimiento.

3. Transcurrido el plazo sin que el requerimiento se haya atendido, la Administración podrá acordar, con la advertencia previa y con audiencia a la entidad, la imposición de multas coercitivas por un importe de 1.000,00 euros, reiterados por periodos de quince días hasta su cumplimiento, y hasta llegar a la cantidad correspondiente al 5% del importe de la formalización del concierto.



4. En cuanto a la información que deban suministrar las entidades concertadas, queda exceptuada la información o los datos que resulten afectados por los secretos comerciales, licencias, patentes y derechos de propiedad intelectual o industrial que correspondan a la entidad concertada o a terceras partes.

5. La Administración ponderará antes de publicar o facilitar la información la posible concurrencia de los límites al derecho de acceso a la información recogidos en el artículo 14 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre.

El régimen del concierto se iniciará en la fecha en la que se formalice, cuando se accede por primera vez al régimen de concertación del servicio.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El jefe del Departamento de Menores y Familias

José Francisco Navarro Sola