



Plec de prescripcions tècniques que ha de regir la concertació del servei d'acompanyament per a joves que han estat subjectes a mesures administratives

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 nova 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.

D'acord amb els 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 c) de la Llei 7/2015, assenyala que les administracions públiques competents han de garantir «el desenvolupament de programes d'acompanyament laboral i d'inserció sociolaboral i el foment de la col·laboració en l'àmbit públic i privat per a la inserció laboral dels joves».

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:

«5.2. Prestació d'acompanyament per a joves que han estat subjectes a mesures administratives.

Definició: servei d'acompanyament a joves en el procés d'autonomia personal per a facilitar la seva integració social normalitzada.



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, no poden tornar a la seva família nuclear, han tingut un bon procés en el sistema de protecció i 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 i en el Decret 40/2017».

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'aquest Plec és regular les condicions tècniques i econòmiques de la concertació, entre la Conselleria d'Afers Socials i Esports i les entitats sense afany de guany per a la gestió, organització i funcionament del servei d'acompanyament de les persones joves de 18 a 25 anys en els termes establerts a la Llei 7/2015, de 10 d'abril, ja esmentada.

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 número de places del servei d'acompanyament a concertar per aquest servei són 36 places en total desglossades de la manera següent:

- 18 places del servei d'acompanyament per a l'illa de Menorca
- 18 places del servei d'acompanyament per a l'illa d'Eivissa



3. Definició del servei

El Servei d'acompanyament d'emancipació es defineix com el suport tècnic per a la integració i normalització social, laboral i educativa que possibiliti el procés d'emancipació.

Aquest servei consisteix en la supervisió, seguiment i preparació per a la vida independent de les persones joves que hagin estat sota una mesura de protecció. Ha d'abastar tots els àmbits necessaris per a la consolidació de l'emancipació (sanitari, educatiu, formatiu-laboral, econòmic...). L'objectiu és facilitar la preparació per a la vida independent als joves majors d'edat que hagin estat sota una mesura de protecció i ho necessitin, tal com preveu 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.

4. Perfil de les persones usuàries del servei

Les persones usuàries del servei d'acompanyament són les persones joves de 18 a 25 anys en risc d'exclusió que tenen el seu domicili o residència al territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears, que han estat objecte d'una mesura de protecció o justícia juvenil, que es troben en procés d'emancipació i necessiten un suport o acompanyament tècnic per ajudar-les en el procés d'autonomia personal per tal d'evitar el risc d'exclusió social.

4.1 Valoració de la situació de necessitat

La situació de necessitat d'aquest servei tindrà en compte les necessitats que té la persona jove una vegada ha sortit del sistema de protecció, a causa de la seva situació sociofamiliar o socioeconòmica, la situació personal en què es troba.

Per a valorar la idoneïtat del recurs, l'equip tècnic de la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat avaluarà la situació de la persona jove en el moment de presentar la sol·licitud d'accés al servei d'acompanyament. En cas que la persona jove vengui derivada per un professional extern, es tindrà en compte l'informe socioeducatiu que haurà adjuntat a la sol·licitud.

Quan la persona jove tengui diagnosticada una patologia de salut mental o una addicció a substància psicotròpica, alcohol, etc., es tindrà en compte l'informe



favorable del professional coneixedor de la situació de la persona jove i, si és possible, es durà a terme una coordinació amb la unitat de salut mental, o el recurs especialitzat corresponent.

També s'ha de valorar si existeixen recursos més adequats per les seves necessitats i situació personal.

4.1.2. Règim de compatibilitat i incompatibilitat

És incompatible gaudir del servei d'acompanyament i del servei d'habitatge alhora si bé, cal tenir present que:

- a) Ambdós serveis es poden sol·licitar alhora. En el cas que es reconegui al jove el dret al servei d'habitatge, la sol·licitud d'acompanyament es tendrà per desistida.
- b) En el cas que un jove estigui gaudint del servei d'acompanyament i, posteriorment, se li concedeixi una plaça en el servei d'habitatge, la persona jove ha de manifestar expressament la seva voluntat que se suspengui el seu dret al servei d'acompanyament amb efectes des del mateix dia en què s'incorpori a la plaça que tengui assignada en el servei d'habitatge.

Aquesta suspensió no suposarà l'extinció del dret de gaudir de servei d'acompanyament.

En cas que finalitzi la seva estada en una plaça d'habitatge, el jove pot tornar a sol·licitar una plaça del servei d'acompanyament pel temps que li resti de gaudir d'aquest dret. En aquest supòsit, en el moment de tornar a reconèixer al jove el dret de gaudir del servei d'acompanyament, s'han de tenir en compte els criteris de prelació de la llista d'espera i entrada al servei així com, si escau, el temps de penalització establert quan la baixa del servei d'habitatge s'hagi motivat per una infracció greu o per motius i infraccions penalitzades en la normativa aplicable i pel temps i condicions establertes.

- c) El servei d'acompanyament és incompatible mentre estigui activa una mesura de justícia juvenil.

4.1.2 Requisits de les persones usuàries

Per accedir al Servei d'acompanyament 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.
En els casos de joves que han estat amb una mesura de justícia juvenil, per poder ser beneficiaris del servei han d'haver finalitzat la mesura, si bé poden formalitzar la sol·licitud tres mesos abans de finalitzar la darrera mesura de justícia juvenil.
- c) Acreditar domicili o residència al territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears, mitjançant el certificat d'empadronament corresponent.
- d) 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). Aquest requisit 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.
- e) Expressar la voluntat i compromís d'iniciar un procés d'emancipació, prèviament signat a la sol·licitud del servei complint amb les condicions del servei i els acords establerts i concretats en el Projecte Educatiu Individual i les condicions d'ús del servei.
- f) No tenir causes imminents pendents d'execució que puguin ordenar el seu ingrés al centre d'internament de justícia juvenil o a centre penitenciari.

4.2. Obligacions de les persones usuàries del Servei d'acompanyament

L'entitat concertada vetllarà perquè les persones beneficiàries compleixin amb les següents obligacions:

- a) Complir el projecte educatiu individualitzat (PEI) acordat amb l'equip tècnic de la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat.
- b) Signar i complir les condicions d'ús del servei d'acompanyament.
- c) Si es produeix alguna de les causes de baixa, comunicar-ho a la Direcció General o a l'entitat prestadora del servei al més aviat possible i, en tot cas, en el termini de 72 hores.
- d) Destinar el servei d'acompanyament per a joves en emancipació a la finalitat per la qual s'ha atorgat.
- e) Mantenir el respecte als i les professionals tant de l'entitat concertada com de la Direcció General.
- f) Tenir cura dels materials, fer un bon ús dels serveis que se li ofereixen, mantenir el respecte per la convivència dels espais comuns que posa a



- disposició l'entitat concertada. Si s'excedeix per negligència, haurà de fer-se càrrec de la despesa la persona o persones usuàries del servei d'acompanyament responsables.
- g) Informar de qualsevol canvi en la seva situació que afecti el dret pel qual se li va atorgar la plaça al servei d'acompanyament.
 - h) Assistir a les entrevistes a què siguin citades tant per l'equip tècnic de la Direcció General com pels professionals de l'entitat concertada o contractada del servei d'acompanyament.
 - i) Atendre els requeriments i col·laborar en les actuacions de comprovació que dugui a terme l'Administració.
 - j) Complir totes les obligacions que es prevegin reglamentàriament, les que estableixi el programa d'autonomia personal i les condicions d'ús del servei d'acompanyament.
 - k) Restituir o ajudar a pagar el material espenyat per negligència o mal ús.
 - l) Realitzar una autoavaluació del seu procés i una avaluació del servei quadrimestral i una al final del seu procés.
 - m) Comunicar prèviament qualsevol sortida temporal de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

4.3. Designació i accés de les persones usuàries

Correspon a la persona usuària o, si escau, a la persona tutora o representant legal, presentar la sol·licitud del servei d'acompanyament 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'acompanyament d'emancipació correspon a la directora general de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat.

Correspon a la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat tramitar les sol·licituds d'accés al servei d'acompanyament, així com, dictar i notificar la resolució expressa d'aprovació o denegació del servei en el termini de tres mesos comptadors des de la data en què la sol·licitud hagi tingut entrada en el registre de l'òrgan competent per a la seva tramitació. Transcorregut aquest termini sense obtenir resolució, la sol·licitud s'ha d'entendre desestimada.

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



L'entitat prestadora del servei està obligada a acceptar les persones usuàries que designi la Direcció General i, una vegada se li hagi notificat la resolució d'adjudicació de plaça en el servei, ha de dur a terme el començament efectiu de l'acompanyament, d'acord amb la resolució d'adjudicació.

4.4. 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 servei, abandonament, incompliment de les condicions d'ús o del Projecte Educatiu Individualitzat, la no personació a entrevistes o recursos a què el jove hagi estat derivat, i qualsevol altra incidència que impliqui un incompliment de les condicions d'ús del servei.

Aquesta comunicació ha de completar-se, al més aviat possible i sempre en el termini de 72 hores des del fet, mitjançant informe d'incidències d'acord amb el model que es facilitarà que s'ha de remetre a la Direcció General perquè es prenguin les decisions oportunes.

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.

5. Prestació del servei

Els acompanyaments d'emancipació s'organitzen segons el procés de les persones joves en el Programa Educatiu Individual, en què participen voluntàriament.

Per tal que les persones joves usuàries del servei d'acompanyament puguin desenvolupar un procés d'autonomia amb garanties, caldran, entre d'altres, les següents accions per part dels professionals del servei a concertar:

- Assessorament personalitzat, suport individualitzat per ajudar les persones joves a identificar i treballar cap als seus objectius personals, educatius i professionals.



- Formació en habilitats per a la vida quotidiana, tallers i sessions formatives sobre habilitats essencials com la gestió financera, la cura de la llar, habilitats culinàries, la higiene personal i el manteniment de la salut.
- Suport emocional, accés a terapeutes per abordar qüestions emocionals i psicològiques, així com suport per desenvolupar l'autoestima i la resiliència.
- Orientació educativa, acompanyament per continuar els estudis, incloent ajuda per accedir a formacions bàsiques, professionals, universitàries o altres institucions educatives.
- Orientació laboral, suport per trobar feina i mantenir el lloc de treball. Incloent ajuda per preparar currículums, pràctiques d'entrevista, recerca de llocs de treball i connexió amb empreses locals.
- Accés a l'habitatge, assistència per trobar habitatge adequat i assequible, incloent informació sobre drets i responsabilitats com a inquilí i ajuda per gestionar contractes de lloguer.
- Suport social i de xarxa, facilitant la creació de xarxes de suport amb altres joves i professionals, així com fomentar la participació en activitats comunitàries per establir connexions socials.
- Informar dels recursos d'orientació legal i tramitació documental.
- Gestió de recursos i serveis comunitaris: Orientació de com accedir a altres serveis comunitaris, com ara assistència sanitària, serveis socials, programes de suport a la joventut i altres recursos o serveis disponibles.
- Orientació en habilitats i competències digitals. Guiar a les persones joves per millorar les seves habilitats digitals i estar preparats pel món tecnològic en constant evolució.

6. Objectius i metodologia de feina

6.1. Objectius generals

- Facilitar la inclusió social i desenvolupament personal mitjançant el suport, l'orientació i l'acompanyament socioeducatiu en el procés vers la seva autonomia, maduració personal i professional.
- Assolir habilitats per poder realitzar i assumir diferents itineraris formatiu-laborals adequats a les seves necessitats i interessos personals.

6.2 Objectius específics

Els objectius específics del servei són:



- Reconèixer les mancances i les potencialitats personals per fer un bon procés d'autonomia personal.
- Adquirir, augmentar i mantenir un bon nivell d'autoestima, aprendre estratègies de regulació emocional i aconseguir un bon grau d'estabilitat emocional.
- Desenvolupar habilitats de comunicació assertives i estratègies de resolució de conflictes per poder integrar-se i relacionar-se en la societat adulta.
- Adquirir actituds de compromís, d'esforç i creixement personal, i de respecte mutu.
- Aprendre a racionar el temps i a aprofitar un ús del lleure saludable.
- Formar-se en esperit crític.
- Reconèixer la salut com un punt fonamental per al desenvolupament personal, aprendre habilitats i tècniques d'autocura, conèixer els recursos externs que s'hi destinen, fomentar el desenvolupament de conductes preventives i afermar i assimilar rutines saludables quotidianes.
- Aprendre a gestionar, planificar i distribuir les despeses així com els possibles ingressos econòmics d'una manera racional i previsible.
- Aprendre conceptes, instruments, recursos i habilitats per poder fer gestions econòmiques per a la transició a la vida autònoma (gestions amb bancs, contractes, comptes bancaris, ordres de pagament, gestió d'ajudes, tràmits juridicoadministratius, actualització de documentació, etc.) i prendre consciència de les implicacions, les responsabilitats, els drets i els riscos que comporten.
- Fomentar el desenvolupament de conductes prosocials en lloc de conductes delinqüencials, negligents o antisocials.
- Entendre el lleure com un espai tranquil i necessari de descans, repòs i respir, contrari a excessos i pèrdua de control.
- Conèixer els diferents recursos de la xarxa comunitària del seu entorn per a l'acompanyament i el suport en el seu procés d'autonomia personal.
- Accedir als recursos formatius i laborals per millorar les seves oportunitats d'inserció mitjançant l'orientació, treballant la planificació, la informació, les habilitats i la motivació.
- Desenvolupar hàbits de responsabilitat i habilitats personals com a part activa del seu procés d'inserció i creixement.



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 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 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

Les persones joves que accedeixin al servei han de respondre a un determinat nivell d'exigència, tenint en compte la seva situació personal i la predisposició envers el projecte d'emancipació. En aquest sentit, s'ha de dissenyar un projecte propi, que inclogui les necessitats, les competències i les potencialitats de les persones joves que hi participin.

Les característiques del recurs s'han d'ajustar al màxim al perfil de cada persona jove, per garantir la consecució dels objectius que estiguin en condicions de dur un procés d'emancipació i que puguin aprofitar el recurs. En aquest sentit, cada persona jove s'ha de comprometre amb el projecte educatiu individualitzat (PEI). Tot aquest procés s'ha d'avaluar mitjançant un seguiment que, de forma ordinària, es durà terme setmanalment.

El professional responsable 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. El seguiment, de forma ordinària, ha de ser setmanal.

S'haurà de fer un registre de totes les intervencions fetes amb les persones joves.

Les persones usuàries no poden estar inactives. 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'acompanyament variarà segons les circumstàncies personals i el procés educatiu de cada persona jove, que ha de ser conscient que



l'acceptació de les normes i les condicions és voluntària. Per això, es demana una implicació i un compromís de les persones joves en el procés socioeducatiu supervisat per l'equip tècnic dels diferents programes d'emancipació.

Així mateix, l'equip tècnic dels diferents programes d'emancipació ha d'adoptar les estratègies necessàries que permetin a les persones joves anar adquirint tan ràpidament com sigui possible la seva independència per arribar a prescindir dels recursos institucionals. Així doncs, la intervenció socioeducativa ha d'anar orientada especialment a l'àmbit laboral, sense perdre de vista la necessitat de la formació per poder optar amb garanties d'èxit a la 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.

6.5. Procés d'incorporació al servei d'acompanyament

6.5.1 Fase d'acollida i incorporació al servei d'acompanyament

Les persones joves que accedeixin al recurs han de disposar d'un mínim d'autonomia per a poder afrontar el procés d'emancipació. S'ha d'ajustar al màxim les característiques del servei amb el perfil de la persona jove. També s'haurà de garantir que la persona jove estigui en condicions de dur a terme un procés d'emancipació, que pugui aprofitar el servei i que aquest sigui un espai que es projecti cap a la seva autonomia.

Un cop la persona jove entra en el servei, s'ha d'avaluar la seva adaptació en el mateix i a la nova situació, si compleix amb els acords establerts, amb la normativa i si està compromès amb el pla de treball. Amb una valoració positiva, la persona jove passarà a la fase d'estada.

6.5.2. Fase d'estada

En aquesta fase es desenvolupa el camí vers l'emancipació. El treball socioeducatiu es focalitza mitjançant tutories orientades a la presa de consciència de la pròpia situació personal i la valoració del compliment per part de la persona jove en les diferents àrees que es consideren bàsiques en el projecte



d'emancipació. Cada persona usuària va definint i modificant aquest projecte a mesura que avança la seva estada en el recurs. L'equip educatiu ha de ser conscient de les dificultats que les persones joves tindran a vegades per a complir amb el que s'ha pactat prèviament. Aquesta qüestió ha de servir per anar redefinint el projecte i ressituar 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 Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat.

6.5.3 Fase de sortida

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 del servei d'acompanyament. En aquesta fase es posen a disposició de la persona jove tots els recursos necessaris per a facilitar la seva plena emancipació.

Independentment de les fases en el procés cap a l'emancipació, l'entitat concertada, a més de l'avaluació inicial i sumativa o final, anirà avaluant contínuament i revisant les necessitats i mecanismes d'intervenció, notificant immediatament mitjançant els mecanismes establerts (informe d'incidències, cridades telefòniques, entrevistes conjuntes, ...) a la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat qualsevol incidència que es presenti.

6.6. Baixa del servei d'acompanyament

1. Són causes d'extinció del dret a la plaça del servei d'acompanyament:

1. Deixar de residir de manera efectiva a les Illes Balears.
2. Incomplir els objectius marcats en el Projecte Educatiu Individual, PEI.
3. Originar problemes de convivència amb altres persones usuàries del recurs o alienes. Faltes de respecte o desconsideració a l'equip educatiu responsable.
4. Estar il·localitzable o no comparèixer a 3 cites de les programades per l'equip tècnic dels serveis, sempre que no estiguin justificades.



5. Deixar de complir les condicions per les quals li atorgaren la plaça al Servei d'Acompanyament.
6. Patir un deteriorament greu de les condicions de salut mental i/o addiccions que facin inviable el seu acompanyament.
7. Abandonar reiteradament l'acompanyament previ informe d'incidències del tècnic responsable de l'acompanyament i de validació per l'informe tècnic de l'equip de la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat.
8. Cometre algun acte delictiu durant l'estada al servei.
9. Haver estat condemnat per una nova causa judicial.
10. Ingressar a un centre penitenciari o centre d'internament de justícia juvenil.
11. 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.
12. Falsejar la informació aportada a l'Administració en l'acreditació dels requisits.
13. Deixar d'atendre injustificadament dos requeriments de l'administració competent per comprovar la continuïtat dels requisits per accedir a la plaça concedida.
14. Esgotar el temps màxim de gaudi del servei de 36 mesos.
Excepcionalment, es podrà prorrogar per un màxim de 12 mesos més en aquells casos que quedi justificada la necessitat mitjançant un informe per part de l'entitat concertada.
15. La renúncia de la persona usuària.
16. Haver aconseguit plenament els objectius establerts per a la seva emancipació.
17. La defunció de la persona usuària.
18. Complir els 25 anys.

2. En cas de produir-se alguna d'aquestes causes, que quedaran reflectides i justificades en el corresponent informe tècnic d'incidències rebut prèviament, s'iniciarà un procediment d'extinció del dret al servei que finalitzarà amb una resolució, sense perjudici de l'adopció de les mesures cautelars necessàries.

3. A conseqüència d'haver estat declarada l'extinció del dret al servei, la persona usuària ha d'abandonar immediatament el servei, extingint-se qualsevol relació jurídica amb la Direcció General.



4. S'han de respectar les penalitzacions per tornar a sol·licitar el servei d'acompanyament, així com els criteris de prelació de la llista d'espera.

6.7. Activitats

1. L'avaluació i intervenció contínua en les necessitats de les persones joves. El servei pretén donar una resposta personalitzada a cada jove. Per això és necessari, en primer lloc, conèixer la seva situació personal i, en segon lloc, esbrinar aquells factors que li impedeixen o dificulten la seva integració social normalitzada. La gradual vinculació amb el professional, portarà a aquest a avaluar les potencialitats del jove per tal de poder-les activar adequadament a l'hora d'afrontar les dificultats i reptes que se li presentin.

2. S'elaborarà el Projecte Educatiu Individual en els terminis establerts. Serà la relació educativa entre el professional que durà a terme el suport i la persona jove, la que determinarà, en cada cas, els objectius a assolir, les activitats a realitzar i les passes a seguir.

3. La tasca específica dels professionals serà la de donar suport i acompanyament de les persones joves. Certament, els professionals assumeixen altres tasques, però per poder dur a terme el procés d'autonomia conjuntament amb l'interessat, s'haurà de conèixer en profunditat al jove i estar molt al cas de les seves necessitats, tarannà, procés, potencialitats, aspiracions, etc. I això vol dir seguir i acompanyar aquest procés de prop.

4. Coordinació i col·laboració amb els centres, recursos i professionals que han atès anteriorment els beneficiaris. Apropament a aquells que coneixen la trajectòria del jove, a fi i efecte de continuar el procés i intervenir de forma coherent.

5. Realització de coordinacions amb recursos externs que afavoriran la tasca de mediació entre el jove i la comunitat. En la realització del projecte, es mantindran les coordinacions que corresponguin amb diferents institucions, entitats i recursos.

6. Realització de treball grupal que faciliti afrontar objectius que, de forma individual, seria més complicat o impossible. A més, permet als educadors optimitzar el temps d'intervenció a determinades àrees i proporciona al jove un espai de socialització addicional.



7. Posar a disposició dels joves un recurs aglutinador dels diversos serveis de caràcter grupal i comunitari en el qual es podrà:

- Dipositar la roba i altres.
- Realitzar la pròpia higiene personal
- Disposar de cuina o/i menjador
- Disposar d'un espai d'estudi amb ordinadors i suport
- Accés a activitats d'oci (per ex., TV, Internet, jocs de taula, etc.)

A més, s'oferirà un seguit de possibilitats per tal d'enfortir i afermar el procés d'autonomia personal. Així, i segons les necessitats i possibilitats, es podran dur a terme:

- Taller d'habilitats per a la vida quotidiana. L'objectiu d'aquest taller serà millorar les habilitats instrumentals de la vida quotidiana, com per exemple, conèixer el funcionament dels principals electrodomèstics, aprendre a aprofitar millor la roba, desenvolupar habilitats de neteja domèstica, aprendre a gestionar les despeses d'una casa, tenir coneixements bàsics de prevenció d'accidents a una llar, conscienciar sobre la importància del reciclatge, etc.
- Taller de cuina. Assolir l'autonomia també implica aprendre allò més bàsic per saber fer-se menjar de forma autònoma, saludable i a un cost assequible.
- Taller orientat a l'educació en igualtat i diversitat sexual amb l'objectiu d'eliminar estereotips i discriminacions per raó de sexe, identitat o expressió de gènere i orientació sexual, i de prevenir qualsevol forma de violència masclista o LGTBI-fòbica.
- Grup d'ajuda mútua. L'objectiu és tenir un espai on compartir les inquietuds amb altres (iguals) que estan en la mateixa situació, per tal de facilitar eines per a resoldre problemes derivats de l'emancipació mitjançant el grup d'iguals.
- Espai de suport en la recerca formativa laboral. Donar suport als processos de recerca formatiu/laboral iniciats des dels serveis d'orientació de la xarxa del SOIB i altres recursos.
- Oci: afavorir la seva inserció comunitària utilitzant els recursos socials. Integrar-se en grups de relacions normalitzats.



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

7.1. Recursos materials

Les entitats concertades hauran de disposar dels recursos necessaris per a la implementació de les activitats del programa que es descriuen en apartats anteriors. En aquest sentit, hauran de disposar d'espais adequats per a la formació, d'ordinadors amb accés a Internet, biblioteca bàsica per a foment de la lectura, televisió, etc.

7.2. Recursos humans: professionals i ràtios

L'annex del Decret 40/2017 disposa que el servei d'acompanyament ha de disposar del personal qualificat següent:

- Un director o directora responsable del servei. La ràtio és de 0,30 de jornada completa per cada 90 persones usuàries, per tant, 0,06 per 18 usuaris. Grup 1 del Conveni amb complement de direcció.

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

- Un tècnic o una tècnica amb tasques de coordinació. La ràtio és d'una jornada completa per cada 90 persones usuàries, per tant, 0,2 per 18 usuaris. Grup 1 del Conveni amb complement de coordinació.

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

- Tècnics o tècniques d'intervenció directa: la ràtio és de cinc tècnics a jornada completa per cada 90 persones usuàries, per tant, 1 per 18 usuaris. Grup 1 del Conveni.

Requisit: titulació de grau o diplomatura universitària, preferentment de ciències socials o de l'àmbit socioeducatiu.

No obstant això, el perfil professional de la majoria dels professionals respondrà a la formació d'Educació Social, Treball Social, Psicologia, Pedagogia i altres perfils, adients a la naturalesa de la intervenció.

L'entitat pot contractar els treballadors de manera parcial o subcontractar els serveis auxiliars.



7.3. Obligacions en relació als mitjans humans

El personal dels serveis que aportí 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 suprainsular del Registre i els procediments per autoritzar i acreditar serveis socials d'àmbit suprainsular. 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 del 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/mes. 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 del servei fins a la baixa definitiva.



No es facturaran aquelles places d'acompanyament quan un jove tingui una resolució de suspensió igual o superior a un mes.

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 concertada 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 que presti el servei d'acompanyament 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 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, mitjançant arxiu informàtic, segons el model facilitat per la Conselleria.



b) La justificació ha de contenir els conceptes següents, ordenats alfabèticament: DNI/NIE/Passaport, nom de la persona usuària, municipi de residència, edat, data d'ingrés, data de baixa (si s'escau), preu/servei/mes.

En qualsevol moment el Servei de Famílies podrà reclamar a l'entitat el registre de les intervencions tècniques realitzades amb cada un dels joves que es facturen.

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, 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 de 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.

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 en el Servei d'acompanyament, d'acord amb la resolució que dicti la consellera de Famílies, Benestar Social i Atenció a la Dependència, 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 4.4 d'aquest Plec.

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 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 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. Coordinació i seguiment tècnic del servei

12.1. Seguiment i control

L'entitat prestadora del servei ha de designar una persona responsable del servei d'acompanyament d'emancipació que 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 en relació amb 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.



En qualsevol moment el Servei de Famílies podrà reclamar a l'entitat el registre de les intervencions tècniques realitzades pel personal tècnic amb cada persona jove usuària del programa.

12.2 Informació de la prestació

L'entitat ha de col·locar en un lloc visible de les seves instal·lacions la indicació "Servei concertat amb el Govern de les Illes Balears", amb el logotip corresponent, 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 d'acompanyament concertades, ha de fer referència a aquesta circumstància.

Així, les entitats acollides al concert social, juntament amb la seva denominació, han de fer constar en la documentació, en totes les comunicacions 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.

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 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 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, anàlisi i millora necessaris per mantenir l'adequació del servei i incrementar-ne 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 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
- Les 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 com l'assoliment de millores en l'àmbit de la igualtat de gènere i d'innovació en la gestió del servei.

13. Obligacions de les parts

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 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 que hagin sol·licitat l'accés al servei i tenguin assignada una plaça per part de la Conselleria.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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.



- h) 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.
- i) Complir amb les instruccions relatives a la gestió, organització i seguiment del servei elaborades per la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat.
- j) 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.
- k) Tenir a disposició els fulls de reclamació i donar resposta escrita a les queixes o suggeriments, així com, posar en coneixement i donar-ne trasllat, al més aviat possible, a 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 reculi la gestió duta a terme, els objectius assolits, avaluació amb indicadors i resultats, la tipologia de 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 l'informe de memòria econòmica de l'any anterior per garantir la qualitat i sostenibilitat del servei concertat, així com els drets de les persones usuàries ateses, com regula l'article 27.2 del Decret 48/2017.
- o) Subministrar a l'Administració, amb el requeriment previ, tota la informació necessària per complir amb 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 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) Comunicar mensualment a la Direcció General mitjançant un document en format digital, la relació nominal de les persones ateses, amb les variables que consten en l'apartat 9.1 d'aquest Plec.

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.



- 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 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, 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 es compromet a notificar a la Direcció General de Famílies, Infància, Joventut, Diversitat i Igualtat, 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 present Plec 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), j) i q).
- 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), j) i q) 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 del 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 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.

El règim del concert s'iniciarà en la data en què es formalitzi quan s'accedeix per primera vegada al règim de concertació del servei .

Palma, en la data de la signatura electrònica

El cap del Departament de Menors i Famílies

José Francisco Navarro Sola