



Pliego de prescripciones técnicas que debe regir la concertación del servicio de vivienda de emancipación para jóvenes de 18 a 25 años que han sido tutelados por la Administración

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 siguientes materias, 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 Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la cual 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 objeto 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 siguientes fórmulas: 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 pueden acogerse al régimen de conciertos en los términos que establece esta Ley.

Con base en 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, la cual 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 él, cualquiera 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 otra parte, 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 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 cuales 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 retornar a su familia nuclear y que han de 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 cuales, aun permaneciendo en su familia nuclear, se haga necesaria su inclusión en un programa de autonomía personal.

El artículo 5 d) de la Ley 7/2015 señala que las administraciones públicas competentes deben garantizar «la ordenación y la organización de los recursos de vivienda existentes, así como la puesta a disposición de pisos de emancipación para jóvenes a partir de los 18 años vinculando su estancia a su programa de autonomía personal, y pisos de apoyo al seguimiento personal de los jóvenes. Igualmente, se facilitará a los jóvenes el acceso a viviendas de alquiler de forma autónoma».

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 bajo 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 están pendientes de ampliar mediante una competencia transferida o que se debe 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 suprainular.

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

2.5.1. Prestación de vivienda de emancipación para personas mayores de 18 años que han estado sometidas a medida de tutela o guarda por la Administración

Modalidad A. Vivienda de emancipación.

Definición: alojamiento que posibilita la transición a la vida activa de los jóvenes que han estado sometidos a una medida de guarda o tutela por la Administración.

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 y no pueden retornar a su familia nuclear, han tenido un buen proceso en el sistema de protección, presentan una buena disposición a la emancipación y han de asumir un proceso de autonomía personal, que tengan su domicilio o residencia en el territorio de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares. Se regula en 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, y por el Decreto 40/2017, de 25 de agosto.»

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 estado 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 se deben someter los conciertos sociales, así como el resto de normativa autonómica que venga a regular la Red de emancipación.



2. Objeto

El objeto de estos Pliegos es regular la gestión, el funcionamiento, la administración y el seguimiento de viviendas dirigidas a personas jóvenes de 18 a 25 años en los términos establecidos en 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. Para la gestión, el funcionamiento y la administración del servicio, además de la normativa general aplicable del Estado, del Gobierno de las Illes Balears y las disposiciones de la Unión Europea que correspondan, se debe tener en cuenta, de manera especial, el cumplimiento de la legislación vigente en materia de servicios sociales del Gobierno de las Islas Baleares, que deben conocer las partes.

El presente pliego establece las condiciones técnicas y económicas de la concertación de este servicio de emancipación para personas mayores de 18 años que han estado sometidas a medida de tutela o guarda por la Administración, de acuerdo con el artículo 5.d de la Ley 7/2015, que señala textualmente *«la ordenación y la organización de los recursos de vivienda existentes, así como la puesta a disposición de pisos de emancipación para jóvenes a partir de los 18 años vinculando su estancia a su programa de autonomía personal, y pisos de apoyo al seguimiento personal de los jóvenes»*.

No son objeto de este concierto todos aquellos servicios no recogidos de manera expresa en el presente Pliego.

El total de plazas a concertar de este servicio es de 68 plazas de vivienda de emancipación: 52 en Mallorca y 16 en Ibiza.

3. Definición del servicio

El Servicio de vivienda de emancipación se define como un servicio de alojamiento con apoyo técnico para la integración y normalización social, laboral y educativa que posibilita el proceso de emancipación de las personas jóvenes usuarias.

Este servicio tiene como objetivo facilitar la preparación para la vida independiente a las personas jóvenes mayores de edad que hayan estado bajo una medida de protección y lo necesiten, tal como prevé la Ley 7/2015.



El Servicio de vivienda de emancipación tiene por objetivo facilitar la preparación para la vida independiente a las personas jóvenes mayores de edad que hayan estado bajo una medida de protección y lo necesiten, tal como prevé la Ley 7/2015. Estos servicios deben actuar de manera coordinada con los ámbitos socioeducativo, laboral y de acceso a la vivienda.

4. Perfil de las personas usuarias del servicio

Las personas beneficiarias de los servicios son las personas jóvenes de 18 a 25 años en riesgo de exclusión social que no tienen apoyo, que han sido objeto de una medida de protección y no pueden retornar a su familia nuclear, motivo por el cual deben asumir un proceso de autonomía personal, y que tienen su domicilio o residencia en el territorio de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

4.1. Requisitos que deben cumplir, valoración de necesidad y obligaciones de las personas usuarias

4.1.1. Requisitos que deben cumplir las personas usuarias

Las personas jóvenes usuarias deberán cumplir los requisitos establecidos en la normativa que regula la Red de Emancipación y el Servicio de Vivienda, así como en la normativa que regula su autorización y acreditación.

Para acceder al Servicio de Vivienda 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 Islas Baleares o de otra comunidad autónoma con la que el Gobierno de las Islas Baleares haya establecido colaboración en materia de protección de menores, en el momento de cumplir 18 años.
- c) No tener la posibilidad de disponer de una vivienda.
- d) Acreditar domicilio o residencia en el territorio de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, mediante el certificado de empadronamiento correspondiente.
- e) En el 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 Servicio de Ocupación de las Islas Baleares (SOIB). Se exceptuará en los casos en que la situación administrativa del solicitante no le



permita estar inscrito en el SOIB; no obstante, no podrán estar inactivos.

f) En el caso de las personas jóvenes que salgan de un centro del sistema de protección, se debe presentar un informe técnico favorable relativo a la posibilidad de poder convivir con un grupo de iguales.

g) En los casos en que la persona demandante presente problemas de adicciones o problemas de salud mental, dicho informe debe pronunciarse expresamente, de manera favorable, sobre esta circunstancia.

h) Expresar la voluntad y compromiso de iniciar un proceso de emancipación, previamente firmado en la solicitud del servicio, cumpliendo con los objetivos del proyecto educativo y las condiciones de uso.

i) No tener causas inminentes pendientes de ejecución que puedan ordenar su ingreso en el centro de internamiento de justicia juvenil (causas pendientes de menores) o en el centro penitenciario.

4.1.2. Valoración de la situación de necesidad

La situación de necesidad de este servicio tendrá en cuenta las dificultades de acceso a una vivienda debido a su situación sociofamiliar o socioeconómica, la situación personal, la situación de riesgo y exclusión en la que se encuentra, la imposibilidad de acceder a otro tipo de vivienda, los condicionantes sociales y los ingresos económicos de los que dispone.

Para valorar la idoneidad del recurso se tendrá en cuenta el informe socioeducativo de la entidad o profesional derivante que se habrá adjuntado a la solicitud y/o la valoración por parte del equipo técnico del Servicio de Familias. Las viviendas de emancipación deben ofrecer la posibilidad de vivir una experiencia lo más parecida posible a la vida independiente, similar a la que se puede llevar en un piso compartido.

4.1.3. Obligaciones de las personas usuarias

Las personas jóvenes usuarias del Servicio de Vivienda están obligadas a:

a) Cumplir con las condiciones de uso de la vivienda.

b) Cumplir el Proyecto Educativo Individualizado (PEI) acordado con los servicios técnicos de la Dirección General.

c) Si se produce alguna de las causas de baja, comunicarlo a la Dirección General



o a la entidad prestadora del servicio.

d) Destinar la vivienda a la finalidad para la que se ha otorgado.

d) Cuidar los materiales y equipamiento de la vivienda, hacer un buen uso de los servicios que se le ofrecen en la vivienda y mantener el respeto por la convivencia con las demás personas usuarias, con las profesionales y con la comunidad de vecinos.

e) Informar de cualquier cambio en la situación de la persona joven que afecte al derecho por el que se le otorgó la plaza en el Servicio de Vivienda y cambios en la situación económica personal que puedan dar lugar al copago o a dejar de encontrarse en situación de vulnerabilidad y poder optar a otras alternativas más normalizadas de vivienda.

f) Reintegrar, si procede, el importe del copago del servicio estipulado en la normativa vigente.

g) Asistir a las entrevistas a las que sean citadas tanto por el equipo técnico de la Dirección General como por los profesionales de la entidad prestadora del servicio de vivienda.

h) Atender los requerimientos y colaborar en las actuaciones de comprobación que lleve a cabo la Administración.

i) Comunicar cualquier pernoctación fuera del recurso de la vivienda a los técnicos referentes de la entidad prestadora del servicio, así como estancias temporales por vacaciones o visitas a familiares aceptadas y pactadas con el personal referente de la entidad prestadora del servicio y comunicada previamente la fecha de regreso; en caso de no regresar se puede entender que renuncia a la plaza previo informe de incidencias por parte de la entidad prestadora del servicio y aceptación por parte del equipo técnico de la Dirección General.

j) Cumplir todas las obligaciones que se prevean reglamentariamente y las que establece el programa de autonomía personal, así como las establecidas en las condiciones de uso del Servicio de Vivienda.

k) Cuidar el medio ambiente y hacer un consumo responsable energético como persona beneficiaria de la vivienda. (Si se excede por negligencia, deberán hacerse cargo del gasto las personas usuarias de la vivienda).

l) Restituir o ayudar a pagar el material deteriorado por negligencia o mal uso.

m) Comunicar inmediatamente cualquier actividad ilícita que se produzca dentro



de la vivienda.

- n) No llevar personas ajenas al servicio sin autorización del profesional referente y nunca para pernoctar en la misma.
- ñ) Salir de la vivienda cuando lo estipule la resolución de baja o lo acuerden con los profesionales referentes y el equipo técnico de la Dirección General.
- o) Cuando finalice la estancia en el servicio, sea cual sea la circunstancia, se debe devolver el material cedido el día de la entrada al servicio, llevarse sus pertenencias, así como liquidar las posibles deudas.
- p) Realizar una autoevaluación de su proceso y una evaluación del servicio de manera cuatrimestral y una al final de su proceso.
- r) Solicitar previamente cualquier salida temporal del Servicio de Vivienda, que debe ser autorizada previamente y notificada a la DGFIJDI.

4.2. Designación de las personas usuarias y ocupación de plaza

Corresponde a la persona usuaria o, en su caso, a la persona tutora o representante legal, presentar la solicitud de plaza de vivienda mediante el trámite electrónico habilitado en la Sede Electrónica del Gobierno de las Illes Balears.

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

Una vez tramitada la solicitud e instruido el procedimiento correspondiente, la consejera de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia dictará una resolución de reconocimiento del derecho a disfrutar de una plaza de vivienda o denegatoria en caso de que la persona solicitante no cumpla con los requisitos. En caso de que no haya plazas disponibles, la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad debe habilitar una lista de espera. Los criterios de prelación que deben regir el orden de esta lista de espera son los que establece el artículo 6.3 del Decreto 40/2017 y/o la normativa aplicable en el momento.

La entidad prestadora del servicio está obligada a aceptar a las personas usuarias designadas por la Consejería y, una vez se le haya comunicado la adjudicación de



plaza, debe llevar a cabo la incorporación efectiva de la persona usuaria en el plazo máximo de quince días hábiles.

La entidad beneficiaria debe comunicarlo al Servicio de Familias mediante el correo electrónico pap@dgmenors.caib.es. Una vez transcurrido este plazo, y salvo que se produzca una causa de fuerza mayor debidamente justificada, en caso de no incorporación de la persona usuaria, la plaza pasará a tener la consideración de no ocupada y se podrá asignar a una nueva persona usuaria.

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 de forma efectiva por esta persona desde el momento en que se da el alta efectiva en el servicio hasta la baja definitiva.

4.3. 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 en 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 centro (cualquier pernoctación indebida fuera del recurso, salida temporal del recurso indicando el motivo; abandono, incumplimiento de las condiciones de uso o del Proyecto Educativo Individualizado, mal uso de la vivienda, negligencia o deterioro del recurso, así como cualquier posible situación constitutiva de delito, salida del país o ingreso en prisión, mejora de la situación personal...), así como las altas y las bajas. Esta información también debe incluirse en el apartado de Observaciones del listado de facturación mensual que emite la entidad junto con la factura.

Las notificaciones sobre estos hechos deben enviarse a las técnicas de la DGFJDI mediante el modelo de informe de incidencias en el momento de los hechos, lo antes posible y siempre dentro del mes en que hayan ocurrido, para que se tomen las decisiones oportunas.



5. Prestación del servicio

El servicio de vivienda de emancipación se prestará en un dispositivo integrado en la comunidad, todos los días de la semana, 365 días al año y 24 horas al día. El horario de atención por parte de los profesionales será el propuesto por la entidad concertada y autorizado por la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad.

Las viviendas de emancipación deben cumplir los requisitos técnicos y de calidad que se establecen en el Anexo del 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 estado sometidos a medidas de justicia juvenil o, en su caso, la normativa vigente respecto al acceso a los servicios de la Red de Emancipación.

La persona usuaria reside en la vivienda mientras sea beneficiaria de la prestación.

La participación en el servicio es voluntaria por parte de las personas jóvenes; una vez tomada la decisión de entrar, deben saber que están sujetas al buen cumplimiento de un proyecto educativo donde se marcarán los objetivos a conseguir de manera individual, al cumplimiento de unas obligaciones, así como al buen cumplimiento de las condiciones de uso de la vivienda.

Las viviendas se organizan según el proceso de las personas jóvenes en el proyecto de emancipación individual (en adelante, PEI), en el que participan voluntariamente. Por este motivo, las personas usuarias deben tener toda la información necesaria que les permita tomar la decisión de integrarse en el recurso. Esta información debe ser clara y estar basada en la explicación de las normas, responsabilidades, obligaciones y en los objetivos programados.

Se promoverá la continuidad de las personas jóvenes en el recurso residencial de autonomía de la misma entidad en la que hayan residido durante la medida de protección, para facilitar los procesos de adaptación con las personas referentes que ya conocen.



El funcionamiento del recurso residencial se entiende como un espacio de vivienda normalizado de los jóvenes que se incorporan al proyecto. Los horarios de la vida cotidiana se estructuran de acuerdo con el plan de trabajo individual suscrito por la persona joven y la Administración. En este sentido, los objetivos y el nivel de exigencia que se establezcan con la persona interesada dependen de su nivel de autonomía personal, por lo que la intervención debe ser personalizada y adecuada a su momento vital.

El tiempo de estancia de las personas usuarias en el servicio de vivienda de emancipación estará sujeto a la legislación vigente.

Una vez entra en el servicio, la persona usuaria dispone de un mes de período de prueba; una vez superado este, se irán haciendo prórrogas de 6 meses, con la finalidad de que puedan darse de alta del servicio de vivienda lo antes posible de manera satisfactoria, habiendo alcanzado plena autonomía.

En todo caso, la relación con el servicio se extinguirá el día en que cumplan los 25 años de edad.

5.2. Servicios que se prestan:

Para que las personas jóvenes residentes en las viviendas concertadas puedan desarrollar un proceso de autonomía con garantías, serán necesarias, entre otras, las siguientes acciones:

- Facilitar alojamiento a aquellas personas jóvenes beneficiarias del servicio de vivienda mientras no tengan otra posibilidad de vivienda.
- Informar a las personas usuarias del servicio que, en el momento de la asignación de la plaza, deben firmar las condiciones de uso de la vivienda. En estas condiciones ya debe indicarse la fecha aproximada de salida, que se irá renovando con las prórrogas pertinentes hasta llegar a la fecha propuesta.
- Elaborar el proyecto educativo individualizado (PEI) junto con la persona joven beneficiaria y realizar el seguimiento de los objetivos a conseguir contemplados en cada uno de los proyectos individuales de las personas jóvenes usuarias del servicio. Se revisarán mediante las comisiones



técnicas de seguimiento, que se llevan a cabo trimestralmente, así como todos los mecanismos establecidos con la entidad concertada.

Este PEI debe elaborarse en el plazo de 30 días contados desde la entrada efectiva en la vivienda y la firma de las condiciones de uso.

La entidad contratada enviará una propuesta de PEI (según modelo genérico) al equipo técnico de la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad (DGFIJDI, en adelante) en el plazo de 30 días contados desde la fecha de la firma de las condiciones de uso. El equipo técnico de la DGFIJDI debe dar el visto bueno.

El PEI debe recoger los objetivos de las personas jóvenes para lograr la emancipación e integración plena.

Según el modelo genérico facilitado por la DGFIJDI, los objetivos mínimos a cumplir son los siguientes:

1. Desarrollar un plan formativo reglado.
2. Realizar búsqueda activa de empleo.
3. Desarrollar un proceso de emancipación adecuado y provechoso.
4. Llevar una vida y autocuidado saludable.
5. Realizar un plan de ahorro, al que destinará un mínimo del 10% de sus ingresos.

En cuanto a las personas jóvenes extranjeras en situación administrativa irregular, la propuesta de PEI deberá recoger, entre otros, el objetivo de conseguir regularizar su situación con la ayuda de la entidad concertada.

- Hacer el seguimiento individualizado de las personas jóvenes usuarias que compartan la vivienda.
- Impartir acciones formativas relacionadas con el desarrollo personal, laboral y social, mediante talleres sobre cómo:
 - a) Aprender a convivir con otras personas, mediante el respeto, tanto entre iguales como con el personal educativo.
 - b) Aprender a convivir en una comunidad vecinal y en el municipio donde se encuentran.
 - c) Aprender a gestionar las tareas domésticas.



- d) Aprender a gestionar y administrar las finanzas personales.
 - e) Tener conocimientos sobre cómo alquilar y/o comprar una vivienda.
 - f) Llevar una vida autónoma en aspectos como el cuidado de la salud, promoción de actividades de ocio y tiempo libre saludables, etc.
 - g) Conocer y respetar las diferencias culturales, igualdad y diversidad.
 - h) Aprender a manejar y hacer buen uso de las tecnologías actuales.
 - i) Saber identificar y gestionar las emociones de manera adecuada en cada caso.
- Favorecer la integración social dentro de la comunidad, dando a conocer los recursos y entidades sociales del entorno, además de la diversa oferta socioeducativa vigente, para que se puedan ajustar a las necesidades e intereses de las personas jóvenes del servicio.
 - Mantener e incentivar la motivación hacia los jóvenes para que sean partícipes de esta red de servicios y entidades sociales, favoreciendo su proceso de autonomía y su desarrollo personal.

6. Objetivos y metodología de trabajo

6.1. Objetivo general

- Ofrecer a las personas jóvenes del servicio un alojamiento temporal que les facilite el desarrollo personal y el acceso a una vivienda normalizada, a la integración y a la participación social mediante el asesoramiento y la orientación en la organización de la vida cotidiana.

6.2. Objetivos específicos

- Potenciar la adquisición de hábitos de convivencia en un ambiente normalizado.
- Incentivar el desarrollo de capacidades, destrezas y habilidades personales como: habilidades comunicativas, de resolución de conflictos, de manejo emocional, habilidades para la convivencia y la incorporación progresiva a los circuitos sociales más normalizados, etc.
- Proporcionar asesoramiento para las actividades cotidianas y domésticas, organizativas y relacionales.



- Facilitar el aprendizaje de normas y modelos para la organización de la vida cotidiana, participación ciudadana dentro de la comunidad, asunción de responsabilidades, incorporación al mundo formativo laboral y disfrute del ocio y hábitos de vida saludable.
- Concienciar a los usuarios sobre la temporalidad del uso de la vivienda de emancipación y la necesidad de aprovecharla para desarrollar habilidades y conocimientos suficientes del entorno para vivir en el futuro de forma autónoma y con participación activa en la comunidad como adultos responsables.
- Promover las habilidades necesarias para la búsqueda de una vivienda más normalizada y autónoma y poder aprender las habilidades y conocimientos necesarios para poder vivir en la sociedad sin el apoyo de los servicios sociales.

6.3 Principios rectores de la intervención

Los principios en los que se fundamenta la intervención son:

- Participación, entendida como la implicación activa para alcanzar 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 convivencia y 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 lograr 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 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 sobre 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 raza, género, orientación sexual, religión, etnia, discapacidad o cualquier otra condición protegida.
- Coeducación, fundamentar 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 alcanzar propósitos. Es la capacidad de invertir tiempo, energía y recursos en una tarea, independientemente de las dificultades que puedan surgir. La 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 demás. Promueve una sociedad en la que la cooperación y el apoyo mutuo son fundamentales para el bienestar colectivo y la justicia social.

El 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 para el mercado laboral y capacitación para vivir plenamente como ciudadanía responsable y comprometida en su comunidad.

6.4. Metodología de trabajo

La metodología de trabajo debe adecuarse a las siguientes líneas:

Las viviendas de emancipación deben ofrecer la posibilidad de vivir una experiencia lo más parecida posible a la vida independiente, similar a la que se puede llevar en un piso compartido.

Las personas usuarias deben organizarse ellas mismas, siempre con la supervisión del/de la profesional responsable, que 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. Estas viviendas de emancipación garantizan a las personas residentes los gastos derivados del uso de la misma.

En ningún caso las personas usuarias pueden estar inactivas. Para poder disfrutar del espacio que se les ofrece, deben estar inmersas en un proceso formativo (formación ocupacional o formación reglada), activo o de búsqueda de empleo.

El período de estancia varía según las circunstancias personales y el proceso educativo de cada persona usuaria (intentando que sea el tiempo mínimo necesario), que debe ser consciente de que disponer de la plaza en el recurso de vivienda es de carácter voluntario y mantenerla está condicionado por la aceptación y cumplimiento de las normas, de las condiciones de uso y de su proyecto educativo individual. Su proceso socioeducativo debe estar supervisado por la entidad concertada y por el equipo técnico de la DGFJDI.

Asimismo, los profesionales de la entidad concertada adoptarán las estrategias necesarias que permitan a las personas jóvenes ir adquiriendo lo más rápido posible su independencia para llegar a prescindir de los recursos institucionales (talleres, asambleas, tutorías, coordinaciones con recursos comunitarios...).



La intervención socioeducativa se orientará especialmente al ámbito laboral, sin perder de vista la necesidad de la formación para poder optar con garantías de éxito a su 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.

6.4. Fases del servicio de viviendas concertadas

6.4.1. Fase de acogida e incorporación a la vivienda

Las personas jóvenes que accedan al servicio deben disponer de un mínimo de autonomía para poder afrontar el proceso de emancipación.

Las características del servicio deben ajustarse al máximo al perfil de cada persona joven usuaria. Asimismo, se debe garantizar que las personas jóvenes que entren en la vivienda estén en condiciones de llevar a cabo un proceso de emancipación, que puedan aprovechar el recurso y que este sea un espacio que las proyecte hacia su autonomía.

Una vez que la persona joven usuaria se incorpore al domicilio compartido, se debe prever un proceso específico e individualizado de preparación y adaptación que implique activamente a la persona usuaria, para asegurar que la incorporación sea adecuada y ajustada a sus características y necesidades, tanto en los aspectos de funcionamiento doméstico como en los de convivencia y relación con los demás compañeros, entorno social, etc.

Asimismo, todas las personas usuarias deben firmar un contrato asistencial y las condiciones de uso que recojan la voluntariedad del servicio durante su estancia, y el compromiso de respetar los derechos y deberes, así como las indicaciones del personal técnico, y la aceptación del Reglamento de Régimen Interno establecido.

Una vez la persona usuaria entra en el servicio, se debe evaluar su adaptación al mismo, la nueva situación y si cumple los acuerdos establecidos, la normativa, la convivencia y si está comprometida con el plan de trabajo.



La persona joven usuaria dispondrá de un período de adaptación al servicio de treinta días naturales, transcurridos los cuales se consolidará su estancia en el servicio. Si hay circunstancias que impidan la atención de la persona usuaria, la entidad deberá comunicarlo al órgano competente –mediante un informe razonado– que adoptará la resolución que corresponda.

Con una valoración positiva, la persona joven pasa a la fase de estancia, previa firma del PEI.

En caso de incumplimiento de los acuerdos, la normativa o la convivencia, o si no hay adaptación al servicio, la entidad concertada debe elaborar un informe de incidencias justificativo que servirá de base a la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad para tomar la decisión de proponer un cambio de vivienda a la persona usuaria o su expulsión del servicio por no superar favorablemente el período de adaptación de 30 días.

6.4.2. Fase de estancia

En esta fase se desarrolla el camino hacia la emancipación. El trabajo socioeducativo se focaliza mediante tutorías orientadas a la toma de conciencia de la propia situación personal y a la valoración del cumplimiento por parte de cada persona joven en las diferentes áreas que se consideran básicas en el proyecto de emancipación. Cada persona usuaria, conjuntamente con el técnico de referencia, define y modifica este proyecto a medida que avanza su estancia en el servicio.

El equipo educativo debe ser consciente de las dificultades que las personas jóvenes tendrán a veces para cumplir lo que hayan pactado previamente. Esta cuestión debe servir para ir redefiniendo el proyecto y reubicar los planteamientos iniciales, pero nunca dejar de cumplir los mínimos establecidos, porque daría lugar a un incumplimiento.

La progresión de la estancia de la persona joven se revisa de manera continuada y trimestralmente en las comisiones técnicas con la DGFIJDI. Se trabaja dentro de la vivienda mediante tutorías individuales y asambleas grupales, se potencia la participación en talleres y actividades formativas, así como los acompañamientos



y orientaciones necesarias para la participación activa y efectiva en los recursos de la red social y de la comunidad balear.

En los casos en que la persona usuaria del servicio de vivienda incumpla las condiciones de uso y estancia en la vivienda, los acuerdos establecidos y la normativa, la entidad concertada debe elaborar un informe de incidencias justificativo que servirá de base a la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad para tomar la decisión de proponer un cambio de vivienda a la persona usuaria, un cambio de conducta o su expulsión del servicio.

Dentro de esta fase, la persona joven realizará las evaluaciones progresivas que se le vayan solicitando tanto de su proceso como del servicio, igual que lo harán los técnicos de la entidad concertada. Evaluaciones que se remitirán trimestralmente a la DGFIJDI para analizar potencialidades y dificultades con el fin de mejorar el servicio y el proceso de la persona joven, si es posible.

6.4.3. Fase de salida

La fase de salida del servicio de vivienda para jóvenes en emancipación es una etapa clave en el proceso de acompañamiento y apoyo para estas personas dentro del Servicio de Vivienda. Esta fase se caracteriza por una transición hacia la independencia total, donde los jóvenes ya han pasado por un período de preparación y adaptación a la vida autónoma y deben ultimar los últimos cambios para alcanzar la plena independencia personal y una participación responsable y activa en la vida adulta de la comunidad en las Illes Balears.

Esta fase busca empoderar a las personas jóvenes para que puedan vivir de manera independiente y autónoma, proporcionándoles las herramientas necesarias para afrontar los desafíos cuando salgan del sistema de apoyo.

Son causas de extinción del derecho a la plaza del Servicio de Vivienda:

- a) Dejar de residir de manera efectiva en las Illes Balears.
- b) Incumplimiento de las normas de estancia establecidas en las condiciones de uso de la vivienda.
- c) Incumplimiento de los objetivos marcados en el Proyecto Educativo Individual (PEI).



- d) Originar problemas de convivencia con otras personas usuarias del recurso o ajenas. Faltas de respeto o desconsideración al equipo educativo responsable.
- e) Estar ilocalizable o no comparecer en 3 citas programadas por el equipo técnico de los servicios.
- f) Deterioro grave de las condiciones de salud mental y/o adicciones que hagan inviable la estancia en una Vivienda del Servicio de Emancipación, con informe técnico.
- g) Abandono reiterado de la vivienda de manera injustificada.
- h) Permitir la entrada a cualquier persona ajena al Servicio de Vivienda.
- i) Cometer algún acto delictivo durante la estancia en el servicio.
- j) Haber sido condenado por una nueva causa judicial.
- k) Ingreso en prisión o internamiento en justicia juvenil.
- l) Mejora de las condiciones económicas que permitan a la persona usuaria asumir el gasto de acceso a una vivienda. /// Disponer de ingresos suficientes, no encontrarse en situación de vulnerabilidad y poder optar a otras opciones de vivienda...
- m) Producirse la mejora de la situación económica de la persona beneficiaria por aumento patrimonial y, por tanto, desaparecer la situación de necesidad que motivó la prestación del servicio.
- n) Falsear la documentación aportada a la Administración en la acreditación de los requisitos, con resolución judicial previa que declare la falsedad documental.
- o) Falsear los datos, información aportada o cometer fraude en los documentos para obtener acceso o permanencia en una plaza.
- p) Dejar de atender injustificadamente dos requerimientos de la administración competente para comprobar la continuidad de los requisitos para acceder a la plaza concedida.
- q) Agotar el tiempo máximo de disfrute del servicio o finalización de la prórroga.
- r) Por renuncia de la persona usuaria o por voluntad propia.
- s) Haber alcanzado plenamente los objetivos establecidos para su proyecto educativo y no tener nuevas demandas.
- t) Fallecimiento de la persona usuaria.
- u) Cumplir los 25 años.



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, en su proyecto educativo y, por otra, en las condiciones de uso de la vivienda. En esta fase se ofrece a la persona joven apoyo en la búsqueda de vivienda y, si es necesario, continuar con el proceso socioeducativo hacia la autonomía, poniendo a disposición de la persona joven todos los recursos necesarios para facilitar su plena emancipación.

En el seguimiento de la fase de estancia, cada 6 meses se concreta y acuerda una nueva fecha previsible de salida para ir concienciando sobre la temporalidad del recurso, aprovechar al máximo la ayuda que aporta y adaptarla a las necesidades que surjan cotidianamente. Pero en esta fase se da un paso más en la preparación para salir definitivamente del servicio y alcanzar la independencia plena.

Si bien no siempre se puede planificar la salida, como en el caso de una causa repentina, cuando se prevé con tiempo, es importante tener en cuenta en esta fase estos aspectos:

1. Evaluación de necesidades: Se evalúa si el joven ha adquirido las habilidades necesarias para vivir de manera independiente, como la gestión económica, la capacitación para la búsqueda de vivienda y la creación de redes de apoyo, considerando la realidad de las Illes Balears.
2. Planificación de la salida, cuando sea posible: Se diseña un plan individualizado que incluye objetivos a corto y medio plazo, así como las acciones necesarias para facilitar la transición.
3. Apoyo en la búsqueda de vivienda: El equipo del servicio puede ayudar al joven a buscar una vivienda adecuada, ya sea a través de alquiler privado u otras opciones disponibles, amigos, familiares o viviendas compartidas.
4. Formación y capacitación: Se pueden ofrecer talleres o formaciones específicas para la salida en temas como la gestión del dinero, contratos de alquiler, mantenimiento del hogar, etc.
5. Acompañamiento emocional: Durante este período, es importante proporcionar apoyo emocional y acompañamiento para afrontar las inseguridades y retos que pueden surgir en su nueva vida independiente,



dado que supone un duelo para la persona joven y una etapa donde reaparecen la incertidumbre y la ansiedad ante un nuevo cambio.

6. Creación de redes de apoyo: Fomentar la relación con otros jóvenes que estén pasando por el mismo proceso, así como la conexión con recursos comunitarios y servicios sociales que puedan seguir ofreciendo apoyo tras la salida.
7. Preparar un seguimiento posterior a la salida: Es beneficiosa la creación de un sistema de seguimiento que permita a la persona joven mantener cierto contacto con el servicio durante un tiempo determinado, garantizando así una transición más fluida y segura.

En caso de producirse alguna de las causas de baja o extinción del Servicio de Vivienda, quedarán reflejadas y justificadas en el informe de incidencias, que enviará la entidad concertada a la DGFIJDI, y si corresponde, desde la DGFIJDI se elaborará un informe técnico de extinción, para finalmente resolver la extinción o baja del servicio, sin perjuicio de las medidas cautelares necesarias.

La salida del recurso se realizará mediante resolución de la consejera de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia.

La persona joven liquidará las deudas en materia de copago o préstamos, se llevará sus ahorros, devolverá el material que se le haya prestado al entrar en la vivienda (sábanas, toallas, llaves...), restituirá mediante pago lo que haya dañado por negligencia y dispondrá de 15 días para retirar sus bienes personales.

Asimismo, realizará una evaluación final y/o sumativa de su proceso y del servicio de vivienda, cuando sea posible, que enviará al correo pap@dgmenors.caib.es con el cuestionario de evaluación final establecido.

La entidad enviará a la DGFIJDI la documentación generada que aún no haya aportado y los datos de interés al respecto, para proceder a la incorporación a su expediente y utilizarla para la posterior reflexión y análisis estadístico, tanto cuantitativo como cualitativo, del beneficio que ha supuesto para la persona joven este servicio.

Cuando sea necesario, la entidad prestadora del servicio llevará a cabo la derivación a otros recursos o a otro recurso de la Red de Emancipación, como es



el Servicio de Acompañamiento, facilitando a la persona usuaria la solicitud y trámite de los mismos.

7. Recursos materiales y humanos que debe aportar la entidad

7.1. Recursos materiales

Las entidades deben informar a la Dirección General de las viviendas de las que disponen para prestar el servicio, indicando el número total de plazas disponibles en cada una de ellas y de las personas que ocupan dichas plazas.

Cada vivienda debe cumplir las condiciones adecuadas para la habitabilidad. En este sentido, debe disponer del mobiliario y los utensilios necesarios para poder disfrutar con comodidad de la estancia (por ejemplo: platos, vasos, ollas, cuchillos, cucharas, tenedores, sillas, mesas, etc.), así como de los electrodomésticos y aparatos eléctricos o de gas que posibiliten la higiene personal y de la ropa, la alimentación básica y una temperatura ambiental adecuada (por ejemplo: frigorífico, horno, cocina, lavadora, microondas, calefacción, etc.). Cada persona usuaria que habite en la vivienda debe disponer de una cama en exclusividad y de un espacio (por ejemplo: armario, cajoneras, etc.) para poder guardar sus objetos personales.

La entidad concertada debe encargarse del mantenimiento de las viviendas para que estén siempre en las condiciones adecuadas de habitabilidad.

7.2. Recursos humanos: profesionales y ratios

Al contar con el mismo contenido de actividades que los conciertos suscritos con el mismo objeto, la entidad adjudicataria deberá disponer de los siguientes profesionales:

- 1 Director/a: su función es velar por el buen desarrollo del recurso residencial. La ratio es de 0,03 por cada 4 personas usuarias.

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



- 1 Técnico/a de intervención directa: su función es acompañar educando, asesorar y reforzar, orientar y preparar al joven en el desarrollo de las diferentes áreas de la persona. La ratio es de 0,4 profesionales por cada 4 personas usuarias.

Requisitos: titulación de grado o diplomatura universitaria, preferentemente en ciencias sociales o la habilitación correspondiente.

- 1 Auxiliar educativo/a: su función es dar apoyo y acompañar en las necesidades básicas de los jóvenes y en las tareas de la vida cotidiana. La ratio es de 0,25 por cada 4 personas usuarias.

Requisitos: como mínimo una titulación de formación profesional de grado superior relacionada con disciplinas de carácter humanístico, social o educativo, o bien la titulación de educación secundaria obligatoria y la acreditación de una experiencia profesional de dos años en puestos de trabajo con funciones análogas, o mediante un certificado del Instituto de las Cualificaciones Profesionales de las Islas Baleares.

La entidad puede contratar a los trabajadores de manera parcial, como mínimo, para dar los servicios ajustados a la población atendida y debe garantizar la presencia de profesionales durante el horario estipulado a lo largo de la duración del contrato.

7.3. Obligaciones en relación con los medios humanos

El personal de los servicios que aporte o utilice 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, la cual asume la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicho 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 nunca debe ser inferior a la requerida en la normativa vigente. A efectos 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 sustituciones, tal 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 acreditación de servicios sociales, y se regulan la sección suprainisular del Registro y los procedimientos para autorizar y acreditar servicios sociales de ámbito suprainisular. Así pues, 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 se debe garantizar el número suficiente, así como la cobertura de posibles ausencias del personal por bajas laborales y períodos de permisos, sin que esto repercuta en la organización y la calidad de la atención.

La entidad concertada, en lo que respecta al personal que designe para la ejecución del concierto, está 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.

Asimismo, 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.

Asimismo, 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 de voluntariado de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. No obstante, este personal voluntario no se contabiliza a la hora de 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/día. 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 previstos en 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 en que se da el alta efectiva en la prestación hasta la baja definitiva.

Si se ofrecen servicios o prestaciones distintos de los previstos en este Pliego, serán voluntarios y no tendrán carácter discriminatorio ni ánimo de lucro. En este caso, la entidad gestora debe comunicarlo por escrito a la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia mediante una memoria técnica del



servicio complementario en la que conste una descripción de los medios materiales y humanos que empleará 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 gestora del servicio de vivienda 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 día 31 de marzo de cada año, la entidad gestora debe presentar una memoria relativa a la prestación del servicio en el 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, en su caso, por otros organismos competentes, autonómicos, estatales o europeos.

9.1. Facturación del servicio

a) La entidad concertada debe presentar una factura en formato electrónico en 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 se debe adjuntar, debidamente firmada por el representante legal de la entidad concertada, una relación detallada de las personas usuarias, en soporte papel y también mediante archivo informático, según el modelo facilitado por la Consejería.

b) La justificación debe contener los siguientes conceptos: nombre de las personas usuarias ordenadas alfabéticamente, DNI/NIE, domicilio del servicio,



fecha de inicio, fecha de baja (si procede), número de plazas concertadas, importe deducido en concepto de participación económica de la persona usuaria y coste del servicio fraccionado mensualmente. Asimismo, se debe indicar cualquier observación y/o incidencia relativa a la plaza (absentismo, reserva de plaza, hospitalización, etc.).

9.2. Forma de pago

- a) La Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, a través de 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, previa presentación de una factura mensual por parte de las entidades, correspondiente a las plazas ocupadas o a los servicios concertados.
- b) El pago de la cantidad que corresponda se efectuará en la cuenta corriente que indique la entidad concertada; esta no puede cobrar ninguna cantidad suplementaria en concepto del servicio de vivienda ni por cualquier otra prestación que deba atenderse en virtud del concierto suscrito.
- c) La percepción indebida de cantidades por parte de la entidad concertada supone la obligación de reintegrarlas, por iniciativa propia o por requerimiento de la Consejería, con audiencia previa de la entidad interesada y con la tramitación del procedimiento que corresponda, de acuerdo con la legislación de finanzas aplicable.
- d) Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, los servicios concertados quedan sujetos al control de carácter financiero y a las funciones inspectoras y sancionadoras de las administraciones competentes en la materia.

9.3. Participación económica de la persona usuaria

De acuerdo con el artículo 6.6 del 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 estado sometidos a medidas de justicia juvenil, la resolución de acceso al



servicio de vivienda de emancipación debe indicar la aportación económica de la persona usuaria al coste de este servicio. Para las personas con ingresos iguales o superiores al importe de la cuantía máxima de la prestación de la renta, calculados de acuerdo con el artículo 17 de dicho decreto, esta aportación es del 5% del coste del servicio. Para el resto, no hay participación económica.

El cálculo del 5% de copago del servicio se obtiene aplicando este porcentaje al coste mensual de la plaza de vivienda de emancipación.

10. Cobertura del servicio

Desde la entrada en vigor de este concierto, el Servicio de Familias dispone de las plazas objeto del mismo para llevar a cabo el ingreso efectivo de la persona joven usuaria, de acuerdo con la resolución que dicte la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad, conforme a lo previsto en el punto 4.2 de estos Pliegos.

Mensualmente, la entidad debe informar a la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad de cualquier incidencia en el servicio, sin perjuicio de informar en el momento en que se produzcan, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 4.3 de este Pliego.

11. Número de plazas, financiación y justificación del concierto

El número de plazas a concertar y el importe máximo estimado se establecerá en cada convocatoria de concierto social.

Si durante la vigencia de las acciones concertadas las necesidades reales de plazas son superiores a las estimadas inicialmente, se podrá revisar para ampliar el número de plazas de acuerdo con los mismos criterios técnicos y régimen económico, lo que significa que no se considerará una modificación o ampliación de las plazas del concierto, sino un ajuste contable derivado del aumento en el número de plazas que supone disponer de un importe máximo para dar cobertura a las nuevas necesidades y siempre que exista disponibilidad presupuestaria.



Se podrán modificar los aspectos técnicos previstos en estos pliegos, así como el precio del servicio, de acuerdo con el procedimiento y los límites previstos en el artículo 24 del Decreto 48/2017 y el resto de normativa que resulte aplicable, en relación con el contenido, condiciones, procedimiento de acceso, así como los requisitos funcionales y materiales del mismo.

12. Seguimiento y control, información de la prestación y criterios de calidad

12.1. Seguimiento y control

La entidad prestadora del servicio debe designar a una persona responsable del servicio de vivienda de emancipación, la cual 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 realizarán 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.

12.2 Información de la prestación

La entidad colocará en la sede de la entidad, en un lugar visible de sus instalaciones, la indicación "Servicio concertado con el Gobierno de las Illes Balears" con el correspondiente logotipo que le proporcionará la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia. Asimismo, en las comunicaciones y en las relaciones que establezca por escrito con las personas usuarias de las plazas concertadas, deberá hacerse referencia a esta circunstancia.

Así pues, las entidades de iniciativa privada acogidas al concierto social, junto con su denominación, deben hacer constar en la documentación, en todas las comunicaciones (informes, hojas, documentos, trípticos de difusión, mensajes electrónicos, webs, inserciones en prensa, artículos en diarios y en revistas especializadas) 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.

Toda la publicidad, la documentación escrita, los anuncios o la señalización exterior, así como cualquier tipo de información en soporte electrónico, informático o telemático que se derive de esta actividad, deben estar, como mínimo, en catalán, y debe utilizarse un lenguaje inclusivo de hombres y mujeres.

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 (reglamento, contratos del servicio, información, publicidad, etc.) deben proporcionarse a la persona usuaria del servicio, por defecto, en lengua catalana, y en castellano solo en el caso de que la persona interesada manifieste la voluntad de disponer de la versión en castellano (artículos 18 y 19, entre otros). Esta normativa es de obligado cumplimiento para la entidad como prestadora de un servicio público de la Administración e implica poner a disposición de las personas usuarias, sin que estas lo tengan que solicitar, la versión en lengua catalana de la documentación del servicio.

Las entidades beneficiarias tienen la obligación de aportar una copia de toda la publicidad, la documentación escrita, los anuncios o la señalización que hayan utilizado 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, medición, análisis y mejora necesarios para mantener la adecuación del servicio e incrementar continuamente la eficacia.

Para garantizar criterios de calidad del servicio, la entidad debe realizar evaluaciones con carácter regular que contemplen los siguientes elementos:

- La gestión general 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
- Competencias profesionales del personal técnico

Periódicamente, la entidad realizará revisiones de las condiciones de los domicilios teniendo en cuenta criterios como la accesibilidad, la seguridad y el



confort, así como también la consecución de mejoras en el ámbito de la igualdad de género y de la innovación en la gestión del servicio.

13. Obligaciones de la entidad concertada

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 contraprestación 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 desarrollo y aplicación de esta Ley, así como la normativa aplicable 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 período de vigencia correspondiente.
- d) Atender a las personas usuarias derivadas por la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad.
- e) 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.
- f) Comunicar mensualmente a la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad, mediante un documento en formato digital, la relación nominal de las personas atendidas, con las variables que constan en el apartado 9 de este Pliego.
- g) 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.
- h) Hacerse cargo exclusivamente del personal laboral adscrito al servicio concertado, de sus retribuciones y de las obligaciones en materia de seguridad social, el cual, al extinguirse el concierto, no puede consolidarse, en ningún caso, como personal de la Administración que concierta el servicio.
- i) Indemnizar a los afectados por los daños y perjuicios que se causen, por sí misma o por terceros, como consecuencia de la ejecución del concierto social.
- j) En caso de realización con medios ajenos de la ejecución parcial del servicio o de



servicios complementarios, asumir la total responsabilidad de la ejecución de dichos servicios.

k) Cumplir las instrucciones relativas a la gestión, organización y seguimiento del servicio elaboradas por 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 disposiciones legales aplicables, así como a los términos del concierto.

m) Presentar, dentro del primer trimestre del año siguiente, la memoria anual de actividades, en la que se recojan la gestión realizada, los objetivos alcanzados, evaluación con indicadores y resultados, la tipología de las 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 informe de memoria económica del año anterior para garantizar la calidad y la sostenibilidad del servicio concertado, así como los derechos de las personas usuarias atendidas, tal como regula el artículo 27.2 del Decreto 48/2017.

o) La entidad concertada está obligada a suministrar a la Administración, con el requerimiento previo, toda la información necesaria para el cumplimiento de 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 las quejas o sugerencias, así como poner en conocimiento y trasladar las mismas, lo antes posible, a la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad.

q) Cubrir durante el tiempo imprescindible las necesidades de alimentación básica de los jóvenes que, habiendo solicitado una renta a la que tienen derecho, aún no hayan comenzado a percibirla.

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 dentro de los márgenes de las condiciones que define este Pliego de condiciones.



- 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 a 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, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del concierto, y está obligado a no hacer públicas ni ceder los datos que conozca como consecuencia o en ocasión de la ejecución, incluso después del término del concierto.

La entidad gestora se compromete expresamente a cumplir lo dispuesto en 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 lo que respecta 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 sobre las obligaciones derivadas de estas normas.

En particular, la entidad gestora ostentará la condición de Responsable del Tratamiento respecto a las atribuciones que le corresponden en virtud del presente concierto, y a tal 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 gestora se compromete a notificar a la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Igualdad y Diversidad, sin demora injustificada y mediante correo electrónico dirigido a responsablesdades@dgmenors.caib.es, las brechas de seguridad que afecten a los datos tratados en virtud del presente concierto, junto con toda la información relevante para la documentación y, en su caso, 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 remediar la brecha, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para paliar los posibles efectos negativos.



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

15. Inspección y Régimen sancionador

De acuerdo con la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, 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 de los presentes Pliegos podrán dar lugar a 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 serán responsables de que los servicios objeto de concierto se presten dentro del plazo previsto, en el lugar acordado y de acuerdo con las características y requisitos establecidos conforme a este Pliego.

Los incumplimientos de las entidades concertadas que afecten a la prestación del servicio podrán calificarse como graves o leves. Esta calificación corresponde a la Administración concertante, previa audiencia de la entidad concertada y conforme al procedimiento establecido.

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

16.1 Incumplimientos graves

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



- a) Las obligaciones de ejecución de carácter general del apartado 13, salvo las letras e), f) y g).
- 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 en el 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 observancia de las siguientes obligaciones previstas en el Pliego:

- a) Las obligaciones de ejecución de carácter general recogidas en las letras e), f) y g) 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 calificación.

En los supuestos en 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, la cual se hará efectiva mediante retención en el pago mensual correspondiente.



17. Cláusula de transparencia y acceso a la información

1. Todos los datos, soportes o documentos que se generen o se adquieran como consecuencia del desarrollo o ejecución del acuerdo de acción concertada constituyen información pública a disposición del Gobierno de las Illes Balears, y el propio Gobierno es el titular de estos. En consecuencia, 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 el cumplimiento de 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 la 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, reiteradas por períodos de quince días hasta su cumplimiento, e incluso llegar a la cantidad correspondiente al 5% del importe de la formalización del concierto.
4. En lo que respecta a la información que deban suministrar las entidades concertadas, queda exceptuada la información o los datos que resulten afectados por 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.

Palma, en la fecha de la firma electrónica

El jefe de departamento de Menores y Familias

Jose Francisco Navarro Sola