



## Secció I. Disposicions generals CONSELL INSULAR DE MENORCA

3641

*Acord del Ple del Consell Insular de Menorca de 18 de març de 2024, relatiu a l'aprovació definitiva del Reglament intern d'organització i funcionament del Centre d'Atenció a la Infància i la Família del Consell Insular de Menorca (exp. 03121-2023-000002)*

El Ple del Consell Insular de Menorca en sessió de caràcter ordinari de 18 de març de 2024, adoptà, entre d'altres, els acords següents:

**Primer.** Aprovar definitivament el Reglament intern d'organització i funcionament del Centre d'Atenció a la Infància i Família del Consell Insular de Menorca, d'acord amb el text refós que s'adjunta com a annex, al qual s'han incorporat totes les delegacions estimades.

**Segon.** Publicar aquest acord i el Reglament definitiu mitjançant la inserció del corresponent edicte al *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, d'acord amb el que disposa l'article 70.2 de l'LRBRL.

Contra l'acord precedent, que posa fi a la via administrativa, podeu interposar, en el termini de dos mesos a partir de l'endemà de la recepció de la present notificació, recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears.

Tot això sens perjudici que pugueu utilitzar qualsevol altre recurs que considereu procedent en dret.

Tot l'anterior s'ajusta a la Llei 29/1998, de 13 de juliol, que regula de la jurisdicció contenciosa administrativa, i a la Llei 39/2015 d'1 d'octubre del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques.

Finalment, escau d'indicar que la interposició dels recursos pertinents no suspèn l'eficàcia de la resolució impugnada ni interromp els terminis que se'n puguin derivar, excepte que l'autoritat competent ho acordi expressament.

Maó, 18 d'abril de 2024

Per delegació del president

**La secretària**

Rosa Salord Olèo

(DP 129/2023, de 27 de juliol)

(Boib núm. 106, de 29 de juliol de 2023)

### ANNEX

**Reglament intern d'organització i funcionament del Centre d'Atenció a la Infància i la Família del Consell Insular de Menorca**

### SUMARI

Preàmbul

Títol I. Disposicions generals

- Art. 1. Denominació
- Art. 2. Ubicació
- Art. 3. Titularitat i gestió
- Art. 4. Caràcter, àmbit d'actuació i objecte del centre
- Art. 5. Objectius generals
- Art. 6. Principis d'actuació
- Art. 7. Criteris d'actuació
- Art. 8. Capacitat del centre
- Art. 9. Horari del centre

## Títol II. Documentació del centre

- Art. 10. Documentació mínima del centre
- Art. 11. Expedient personal de la persona menor
- Art. 12. Protecció de dades personals dels arxius del centre

## Títol III. Personal

- Art. 13. Personal del centre
- Art. 14. Direcció
- Art. 15. Personal psicòleg
- Art. 16. Personal educador
- Art. 17. Personal treballador social
- Art. 18. Integració del personal psicòleg, educador i treballador social en l'equip tècnic
- Art. 19. Integració del personal educador en l'equip educatiu i funcions del coordinador d'educadors
- Art. 20. Personal auxiliar d'educador
- Art. 21. Altre personal
- Art. 22. Obligacions per a tot el personal que presti serveis al centre
- Art. 23. Relacions del personal amb altres professionals del SIF
- Art. 24. Reunions i coordinacions del personal per al funcionament del centre

## Títol IV. Persones usuàries del centre

- Art. 25. Consideració de persona usuària del centre
- Art. 26. Mètode de treball
- Art. 27. Sistema de fases
- Art. 28. Drets de les persones menors residents
- Art. 29. Deures de les persones menors residents
- Art. 30. Normes de convivència
- Art. 31. Mesures extraordinàries
- Art. 32. Dret de visites i contactes dels menors amb la família i persones del seu entorn
- Art. 33. Sortides de les persones menors residents
- Art. 34. Relació de les persones menors amb altres companys i companyes

## Títol V. Règim d'infraccions, mesures correctores i procediment correctiu

- Art. 35. Faltes o incompliments per part dels infants i adolescents
- Art. 36. Incompliments dels deures de convivència per part dels infants i adolescents
- Art. 37. Incompliments dels deures greument perjudicials per a la convivència per part dels infants i adolescents
- Art. 38. Normes generals per a l'aplicació de conseqüències per la comissió de faltes
- Art. 39. Mesures aplicables per incompliments dels deures de convivència per part dels infants i adolescents
- Art. 40. Mesures aplicables per incompliments dels deures greument perjudicials per a la convivència per part dels infants i adolescents
- Art. 41. Procediment per a l'aplicació de mesures correctores
- Art. 42. Recursos i queixes

## Títol VI. Intervenció amb menors residents

### Capítol I. Ingress i procés d'acollida

- Art. 43. Ingress al centre, sortida i finalització de la prestació de serveis
- Art. 44. Procés d'acollida

### Capítol II. Activitat diària de la persona menor en el centre. Elements bàsics de l'atenció residencial

- Art. 45. Principis en l'atenció
- Art. 46. Elements bàsics en l'atenció
- Art. 47. Organització
- Art. 48. Alimentació
- Art. 49. Higiene i salut



Art. 50. Convivència i autonomia de les persones menors  
Art. 51. Activitats lúdiques  
Art. 52. Descans

Capítol III. Activitats escolars, formatives i laborals

Art. 53. Activitats escolars i formatives  
Art. 54. Activitats laborals

Títol VII. Relacions internes i amb tercers

Capítol I. Canals de comunicació

Art. 55. Dret de participació de les persones menors residents  
Art. 56. Canal de participació de les persones progenitores i representants legals  
Art. 57. Queixes, suggeriments i reclamacions al centre per part de menors i familiars  
Article 58. Sosteniment de càrregues econòmiques

Capítol II. Relacions amb el Ministeri Fiscal, la judicatura i altres organismes

Art. 59. Relacions amb el Ministeri Fiscal i els jutges  
Art. 60. Relacions amb altres organismes  
Art. 61. Visites de control i inspecció i sol·licitud d'informació

Capítol III. Relacions amb centres de menors de fora de l'illa

Art. 62. Trasllat de menors residents a altres centres per motius tècnics  
Art. 63. Trasllat de menors residents a centres de reforma

Disposició addicional

Disposició derogatòria

Disposició final

## PREÀMBUL

### A. Normativa d'aplicació

El funcionament del Centre d'Atenció a la Infància i la Família (CAIF) actualment està regulat pel Reglament del Centre d'Atenció a la infància i a la Família publicat en el BOIB número 70 de 17 de maig de 2003, però aquest és un reglament que cal que s'adapti a les noves normatives existents en matèria de protecció de menors, tant en l'àmbit autonòmic com en l'àmbit estatal, i al mateix temps s'han de tenir en compte en aquesta adaptació els aspectes que cal introduir o millorar per tal que el Centre respongui a la finalitat de la protecció i integració social del menor, tenint en compte, a més de les diferents lleis que regulen la matèria, la realitat social en què ens trobam.

En el marc del que estableix l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears (Llei orgànica 2/1983 reformada per la Llei orgànica 1/2007), en matèria de protecció de menors, a hores d'ara tenim la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, que assenjala, en l'article 92, en què consisteix la protecció de la persona menor d'edat, que no és altra cosa que el conjunt de mesures i actuacions de prevenció, detecció, intervenció i reparació de situacions de risc o de desemparament i conductes inadaptades o problemes de conducta en què l'infant o l'adolescent pot trobar-se o, si n'és el cas, el concebut es pot trobar, tendents a garantir-ne el ple desenvolupament i l'autonomia personal, així com la integració familiar i social, i a promoure'n la inserció en un context social i familiar normalitzat, amb la prevalença, en tot cas, de l'interès superior de la persona menor d'edat.

Aquesta Llei 9/2019 assenjala que la guarda d'una persona menor d'edat derivada de la tutela, de la guarda judicial, de la guarda provisional o de la guarda voluntària assumida per l'entitat pública de protecció, s'ha d'exercir mitjançant l'acolliment familiar, l'acolliment residencial o la guarda amb fins d'adopció. Els articles 164 a 184 de la Llei es refereixen específicament a l'acolliment residencial.

Així, l'article 166 estableix els principis d'actuació administrativa en l'àmbit de l'acolliment residencial i, entre ells, sense perjudici de tots els que assenjala l'article, podem destacar el d'assegurar la cobertura de les necessitats de la vida quotidiana i garantir els drets dels infants i els adolescents acollits.

Així mateix, l'article 168 assenjala:



#### Els centres d'acolliment residencial

1. L'exercici de la guarda mitjançant acolliment residencial recau en el director o directora o, si no, en la persona responsable del centre on sigui acollit l'infant o l'adolescent.
2. Els centres d'acolliment residencial tenen les obligacions següents:
  - a) Dispensar a l'infant o l'adolescent un tracte afectiu i l'atenció i l'educació necessàries.
  - b) Disposar del personal necessari, que ha de tenir la titulació acadèmica corresponent a la seva professió, la competència i la preparació adequades.
  - c) Adaptar el seu projecte general a les característiques personals de cada infant o adolescent, mitjançant un projecte socioeducatiu individual, que persegueixi el seu benestar, el seu desenvolupament físic, psicològic, social i educatiu en el marc del pla individualitzat de protecció que defineixi l'entitat pública.
  - d) Tenir una normativa interna de funcionament i convivència que respongui a les necessitats reparadores, educatives i de protecció, i reculli un procediment de formulació de queixes i reclamacions. Aquesta normativa ha de ser pública i accessible.
  - e) Administrar els medicaments que, si escau, necessitin els infants i els adolescents sota prescripció i seguiment mèdics, d'acord amb la praxi professional sanitària. A aquest efecte, s'ha de dur un registre amb la història mèdica de cada un dels infants i els adolescents.

I l'article 169 estableix:

#### **Normativa interna dels centres d'acolliment**

1. El centre ha de disposar, com a mínim, de la documentació següent:
  - a) El projecte general del centre, que ha d'incloure, entre altres aspectes, els sistemes pedagògics i d'observació que s'han d'adoptar i les etapes previstes per a la reinserció així com la metodologia del treball educatiu i la documentació que permeti fer un seguiment sistemàtic de les intervencions i de l'avaluació corresponent.
  - b) El reglament d'organització i funcionament del centre.
  - c) El pla anual, el pressupost i la memòria de gestió.
  - d) El projecte educatiu individual de l'infant o l'adolescent.
2. Tots els centres i serveis d'atenció a infants i a adolescents s'han de regir per un reglament de règim intern o de funcionament, en el qual s'han de tenir presents els criteris i els principis d'aquesta llei, amb la finalitat que tant les persones menors d'edat com els pares i mares o les persones que n'exerceixin la guarda coneguin de manera clara els seus drets i les seves obligacions.
3. Tots els reglaments de règim intern han de ser supervisats per l'entitat pública.
4. Els reglaments de règim intern han d'establir, com a mínim:
  - a) La qualificació i les funcions de cada un dels professionals dels centres i el funcionament de l'equip educatiu.
  - b) El règim de visites i de contactes amb l'exterior.
  - c) La relació amb l'autoritat administrativa o judicial corresponent i el sistema d'informes.
5. Tota la normativa interna i la documentació a què fa referència aquest article han de ser públiques i accessibles d'acord amb el que preveu la normativa vigent.

Per tant, els articles 168 i 169 de la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, estipulen que tots els centres i serveis d'atenció a infants i adolescents han de regir-se per un reglament intern o de funcionament en el qual s'han de tenir presents els criteris i principis que la pròpia llei estableix, amb la finalitat que tant les persones menors com les persones progenitores o que n'exerceixin la guarda coneguin de manera clara els seus drets i obligacions.

Aquesta és la nostra llei, però val a dir que també respon a unes exigències que venen determinades per les normatives tant internacionals com estatals, i totes elles formen un conjunt integrat que tracta de donar resposta a la necessitat de protegir les persones que són més vulnerables, és a dir, els i les menors, per tal de garantir que puguin tenir un desenvolupament adequat i que els permeti gaudir de les diferents etapes de la seva vida, decidir el seu camí i integrar-se en la societat, sense limitacions derivades del seu origen o situació familiar inicial, de manera que el seu interès sigui protegit per damunt d'altres interessos que puguin existir.

Per tant, hem d'assenyalar que:

- En l'àmbit internacional, tenim les normes bàsiques següents: Declaració Universal dels Drets Humans (12 de desembre de 1948), Declaració Universal dels Drets dels Infants (Nova York 1959), Carta Social Europea del 1961, Convenció dels Drets dels Infants de 20 de novembre de 1989, Carta Europea dels Drets del Nen i Conveni de la Haia de 1993, i Declaració dels Drets dels Infants de 1995.
- Quant a la regulació bàsica de l'Estat, cal assenyalar una sèrie de normes que emmarquen totes les actuacions que es puguin donar en aquesta matèria de protecció del menor:
  - Constitució espanyola de 1978
  - Codi civil
  - Llei d'enjudiciament civil
  - Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi civil i de la Llei d'enjudiciament civil, comunament denominada Llei orgànica de protecció jurídica del menor (LOPJM), modificada per la Llei Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i la adolescència i per la Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència. Aquesta és la Llei bàsica en l'àmbit de protecció del menor, i fa especial esment als drets dels menors, així com a la transcendent distinció entre situacions de risc i situacions de desemparament, i als diferents tipus d'acolliment del menor.

En aquesta darrera llei destaca l'article 2, que ens parla del principi d'interès superior del menor, principi que és l'eix vertebrador i transversal de tot el sistema de protecció de menors, ja que modula i dirigeix tota l'actuació en matèria de protecció de menors.

En l'article 11 s'assenyala que les administracions públiques han de tenir particularment en consideració l'adequada regulació i supervisió dels espais, centres i serveis en els quals resideixen habitualment menors, fent referència a les seves condicions físiques i ambientals, higienicosanitàries, d'accessibilitat i disseny universal i de recursos humans, així com a projectes educatius inclosius a la participació de menors.

L'acolliment residencial es regula en l'article 21 de la llei, que assenyala:

1. En relació amb els/les menors en acolliment residencial, les entitats públiques i els serveis i centres on es trobin han d'actuar d'acord amb els principis rectoris d'aquesta llei, amb ple respecte als drets de les persones menors acollides, i tenen les obligacions bàsiques següents:

- a) Asseguraran la cobertura de les necessitats de la vida quotidiana i garantiran els drets de les persones menors adaptant el seu projecte general a les característiques personals de cada menor, mitjançant un projecte socioeducatiu individual que persegueixi el benestar de la persona menor, el seu desenvolupament físic, psicològic, social i educatiu en el marc del pla individualitzat de protecció que defineixi l'entitat pública.
- b) Comptaran amb el pla individual de protecció de cada menor que estableixi clarament la finalitat de l'ingrés, els objectius a assolir i el termini per a la seva consecució, en el qual es preveurà la preparació de la persona menor, tant a l'arribada com a la sortida del centre.
- c) Adoptaran totes les decisions en relació amb l'acolliment residencial de les persones menors en interès d'aquestes.
- d) Fomentaran la convivència i la relació entre germans/es sempre que això redondi en interès de les persones menors i procuraran l'estabilitat residencial dels/les menors, així com que l'acolliment tingui lloc preferentment en un centre ubicat a la província d'origen de la persona menor.
- e) Promouran la relació i la col·laboració familiar, programant-se, a aquest efecte, els recursos necessaris per possibilitar el retorn a la seva família d'origen, si es considera que aquest és l'interès de la persona menor.
- f) Potenciaran l'educació integral i inclusiva dels/les menors, amb especial consideració a les necessitats de les persones menors amb discapacitat, i vetllaran per preparar-les per a la vida plena, de manera especial la seva escolarització i formació. En el cas de les persones menors de setze a divuit anys, un dels objectius prioritaris serà la preparació per a la vida independent, l'orientació i la inserció laboral.
- g) Tindran una normativa interna de funcionament i convivència que respongui a les necessitats educatives i de protecció, i tindran recollit un procediment de formulació de queixes i reclamacions.
- h) Administraran els medicaments que, si s'escau, necessitin els/les menors sota prescripció i seguiment mèdic, d'acord amb la praxi professional sanitària. A aquests efectes, es portarà un registre amb la història mèdica de cadascuna de les persones menors.
- i) Revisaran periòdicament el pla individual de protecció a fi de valorar l'adequació del recurs residencial a les circumstàncies personals del/la menor.
- j) Potenciaran les sortides de les persones menors en caps de setmana i períodes de vacances amb les famílies d'origen o, quan això no sigui possible o procedent, amb famílies alternatives.
- k) Promouran la integració normalitzada de les persones menors en els serveis i activitats de lleure, culturals i educatives que transcorrin a l'entorn comunitari on es troben.
- l) Establiran els necessaris mecanismes de coordinació amb els serveis socials especialitzats per al seguiment i ajustament de les mesures de protecció.



- m) Vetllaran per la preparació per a la vida independent, promovent la participació en les decisions que l'afectin, inclosa la pròpia gestió del centre, l'autonomia i l'assumpció progressiva de responsabilitats.
- n) Establiran mesures educatives i de supervisió que garanteixin la protecció de les dades personals de la persona menor en accedir a les tecnologies de la informació i de la comunicació i a les xarxes socials.

En el mateix article 21, entre altres coses, també s'assenyala el següent:

2. Tots els centres d'acolliment residencial que prestin serveis adreçats a menors en l'àmbit de la protecció han d'estar sempre habilitats administrativament per l'entitat pública i han de respectar el règim d'habilitació que disposa la Llei 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat de mercat. A més, hi haurà d'haver estàndards de qualitat i accessibilitat per a cada tipus de servei. L'Entitat Pública regularà el règim de funcionament dels centres d'acolliment residencial i inscriurà les entitats en el registre corresponent d'acord amb les seves disposicions, prestant especial atenció a la seguretat, sanitat, accessibilitat per a persones amb discapacitat, número, ràtio i qualificació professional del seu personal, projecte educatiu, participació de les persones menors en el funcionament intern i altres condicions que contribueixin a assegurar els seus drets.

[...]

6. L'Administració pública competent podrà adoptar les mesures adequades per garantir la convivència del centre, actuant sobre aquelles conductes amb mesures de caràcter educatiu, que no podran atemptar, en cap cas, contra la dignitat dels i les menors. En casos greus de perturbació de la convivència, es poden limitar les sortides del centre d'acolliment. Aquestes mesures s'han d'exercir de manera immediata i proporcional a la conducta de les persones menors, tenint en compte les circumstàncies personals d'aquestes, la seva actitud i els resultats derivats del seu comportament.

7. D'aquelles mesures que s'imposessin per conductes o actituds que siguin atemptatòries contra la convivència en l'àmbit residencial, se n'ha de donar compte immediat a les persones progenitores, tutores o representants legals del/la menor i al ministeri fiscal.

1 Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència, que fa referència i que estableix entre altres aspectes l'obligatorietat dels centres de protecció d'aplicar protocols d'actuació, l'eficàcia dels quals se sotmetrà a avaluació, i que han de recollir les actuacions que s'han de seguir per prevenir, detectar precoçment i actuar davant possibles situacions de violència. Així mateix, s'estableix una atenció reforçada, en el marc dels protocols esmentats anteriorment, a les actuacions específiques de prevenció, detecció precoç i intervenció en possibles casos d'abús, explotació sexual i tracta d'éssers humans que tinguin com a víctimes menors d'edat subjectes a una mesura protectora i que resideixin en centres residencials.

De tot l'anterior es desprèn la necessitat de comptar amb un reglament que substitueixi l'anterior, de l'any 2003 (BOIB núm. 70 de 17 de maig), que fou redactat a l'empara de la normativa anterior, i per tan, es constata la necessitat de revisar-lo a la llum de la legislació vigent en matèria de protecció de menors a les Illes Balears i d'acord amb tota la normativa estatal i internacional en la matèria abans assenyalada.

En aquesta tessitura, el Reglament de règim intern del Centre és un document contenidor de les regles i els preceptes referents a l'estructura orgànica i les estratègies d'organització i funcionament sobre les quals s'ha d'articular l'activitat del Centre, sense perjudici d'establir també les relacions del Centre amb altres institucions, organismes i la pròpia entitat pública que en té la titularitat.

Aquest reglament es redacta des del prisma de l'atenció integral als menors que hagin de ser beneficiaris de les prestacions que ofereix en haver estat separats temporalment o definitivament del seu àmbit familiar. La seva existència i el seu adequat coneixement per part dels treballadors del Centre, dels menors residents i de les seves famílies o responsables legals, són peces essencials que contribuiran que la mesura d'acolliment residencial sigui considerada com una mesura de protecció tan vàlida i eficaç com la resta de les previstes per la legislació vigent.

## **B. Adequació del projecte de reglament als principis de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques**

L'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix els principis de bona regulació i preveu que, en l'exercici de la iniciativa legislativa i la potestat reglamentària, les administracions públiques han d'actuar d'acord amb els principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència i eficiència, estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera.

En virtut dels **principis de necessitat i eficàcia**, la iniciativa normativa ha d'estar justificada per una raó d'interès general, basar-se en una identificació clara dels fins perseguits i ser l'instrument més adequat per garantir-ne la consecució (article 129.2 Llei 39/2015).

La necessitat de l'aprovació del reglament ve derivada, per una banda, per l'obligació establerta als articles 168 i 169 de la Llei 9/2019 abans assenyalada i, per l'altra, pels articles 29 i 36 del 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 acreditació de serveis socials, a més de la necessitat d'adaptar el reglament vigent a la normativa actual conformement amb l'assenyalat anteriorment.

En relació amb l'eficàcia del reglament, la finalitat és clara: reunir en un mateix document el conjunt de normes de funcionament intern dels diferents serveis que es presten al CAIF per tal que tant les persones menors d'edat com els pares i mares o les persones que n'exerceixen la guarda coneguin de manera clara llurs drets i obligacions.

En virtut del **principi de proporcionalitat**, aquest reglament conté la regulació imprescindible per atendre la necessitat que es pretén cobrir amb la norma, després de constatar que no hi ha altres mesures menys restrictives de drets o que imposin menys obligacions a les persones destinatàries (article 129.3 Llei 39/2015).

L'aprovació del reglament suposa l'obtenció d'un instrument bàsic per al funcionament dels diferents serveis que es presten al CAIF. En aquest sentit, el reglament defineix els aspectes que determina l'article 29 del Decret 10/2013 abans assenyalat.

A fi de garantir el **principi de seguretat jurídica**, la iniciativa normativa s'ha d'exercir de manera coherent amb la resta de l'ordenament jurídic, nacional i internacional que vinculi l'Estat espanyol, a fi de generar un marc normatiu estable, predictable, integrat, clar i de certesa que en faciliti el coneixement i la comprensió i, en conseqüència, l'actuació i la presa de decisions de les persones i les empreses (article 129.4 Llei 39/2015).

El Consell Insular, fent ús de la potestat reglamentària atribuïda per l'Estatut d'autonomia, la legislació bàsica de l'Estat i la Llei 4/2022 de consells insulars elabora aquest reglament, el qual no entra en contradicció ni amb el que disposa aquesta llei ni amb cap altra, ni en aspectes formals ni tampoc materials, i el motiu de la elaboració d'aquest nou reglament és precisament l'adaptació a les normes actuals que regulen la protecció del menor i el seu interès.

Aquest reglament defineix les normes de funcionament intern dels serveis del CAIF. Per tant, amb l'aprovació del Reglament de règim intern del CAIF es genera un marc normatiu estable i predictable i es crea un entorn de certesa que facilita l'actuació dels usuaris i de tots els operadors jurídics que l'han d'aplicar, al mateix temps que es dota el CAIF d'una eina flexible que permet concretar determinats aspectes molt específics a la realitat de les persones menors.

En aplicació del **principi de transparència**, les administracions públiques han de possibilitar l'accés senzill, universal i actualitzat a la normativa en vigor i als documents propis del seu procés d'elaboració en els termes que estableix l'article 7 de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern; han de definir de manera clara els objectius de les iniciatives normatives i la seva justificació en el preàmbul o exposició de motius, i han de possibilitar que els potencials destinataris tinguin una participació activa en l'elaboració de les normes (article 129.5).

En virtut d'aquest principi, el Reglament s'ha sotmès als tràmits d'audiència i d'informació pública que preveu l'article 102 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, i es justifica en aquest preàmbul l'adequació de la norma als principis de l'article 129 de la Llei 39/20015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

En aplicació del **principi d'eficiència**, s'ha de tenir en compte que aquest reglament preveu que hi hagi aspectes que poden determinar que una persona menor estigui en una o altre fase de les previstes en el reglament a causa de les concretes conductes que aquest ha tingut, i aquestes conductes que poden donar lloc al canvi de fase dels menors seran concretades en un document, aprovades per l'equip tècnic del CAIF i posades en coneixement de tots els usuaris del centre (tant menors com personal del centre) per tal que aquest reglament sigui l'instrument bàsic però alhora flexible que s'ha de tenir en compte. Amb tot, l'aprovació del

Reglament de règim intern del CAIF suposa obtenir un instrument jurídic únic per recollir les normes de funcionament intern dels serveis que es presten al CAIF.

Pel que fa als principis d'estabilitat pressupostària i sostenibilitat financera, s'ha d'assenyalar que aquest reglament no estableix serveis diferents dels que s'han prestat fins ara; per tant, no suposa noves despeses per al Consell que derivin de la seva aprovació. Cal assenyalar, també i pel que fa al personal, que en aquest reglament s'estableix que el nombre de professionals que han de fer feina al centre vindrà determinat per les necessitats del centre i per l'establert en els pressupostos del Consell Insular de Menorca.

### C. Estructura

El present reglament consta de 63 articles, dividits en set títols, relatius a qüestions de caire genèric, documentació, personal del centre, deures i drets dels menors residents, incompliments amb la seva qualificació i mesures protectores, intervenció amb les persones menors residents, i relacions internes i amb tercers.

Sota la rúbrica «Disposicions generals», el títol I fa referència a qüestions genèriques, com ara la denominació, ubicació, titularitat i gestió o principis rectoris i criteris d'actuació.

El títol II fa referència a la documentació amb la qual obligatòriament ha de comptar el Centre en aplicació del que exigeix l'article 169 de la

Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears. Entre aquesta documentació es troba el reglament intern i d'organització, que es converteix en una eina necessària per al desenvolupament i el coneixement de les tasques que es duen a terme al Centre.

El títol III es refereix al personal que compon la plantilla del Centre i a les seves relacions amb la resta de personal del Servei Insular de Família, o estructura que vengui a desenvolupar en el futur i en substitució d'aquest Servei les competències relacionades amb la protecció de menors.

El títol IV recull els drets i deures de les persones menors usuàries del centre, que es configuren com a elements essencials perquè els menors puguin exercir adequadament els seus drets i coneguin les conseqüències de l'incompliment dels deures que assumeixen.

Dins els drets que són reconeguts als menors, es conté la regulació del règim de visites i sortides del centre.

Com a novetat, s'ha establert el sistema de fases per a menors de més de 12 anys, que consisteix en la creació d'una estructura organitzativa centrada en diferents fases segons el procés d'integració i evolució de cada menor al centre, tenint en compte les seves característiques, els objectius establerts en el projecte educatiu individual (PEI), la maduresa personal, el compliment de dinàmiques i la normativa del centre, de tal manera que tant menors com personal del centre sàpiguen en cada moment en quina situació estan, què està permès o no, i què pot aconseguir o no la persona menor, de forma que tot sigui més coherent i no depengui de la persona en concret que interactuï en un moment donat amb ells, i especialment que aquest/a menor aprengui a responsabilitzar-se del seus propis actes i, per tant, adquireixi una maduresa que reforci la seva autoestima o l'ajudi a integrar-se socialment.

D'acord amb l'anterior, s'ha considerat necessari que sigui un sistema clarament determinat però també flexible, de manera que:

1. Aquest reglament estableix les fases i serà l'equip tècnic qui anualment revisi i estableixi el contingut concret d'aquestes fases en el sentit de determinar quines conductes concretes determinen el fet de trobar-se en una fase o en una altra i quins comportaments i activitats es permeten en cada fase. Això es plasmarà en un document que han de signar la direcció del CAIF i el/la cap del Servei Insular de Família, i que s'ha de posar en coneixement dels menors del centre i s'ha d'exposar en el tauler d'edictes o en un altre lloc visible del centre de tal manera que tothom en tengui coneixement.

2. En el cas que un/a menor presenti unes característiques determinades que requereixin l'adaptació d'alguns elements de les fases, sempre pel propi interès del menor i amb l'acord previ de l'equip tècnic, s'ha de fer aquesta adaptació i s'ha de tenir en compte a l'hora de revisar posteriorment el sistema de fases incorporant-hi les especificitats necessàries d'acord amb els nous perfils concrets que vagin sorgint.

Es fa referència concreta a allò relatiu a les mesures que es poden prendre en supòsits extraordinaris, que en cap cas poden suposar afectacions importants als drets de les persones menors ni afectacions no permeses per la normativa, i que s'instrumentaran com a recursos que el personal del centre només podrà emprar en els supòsits que el Reglament, d'acord amb la llei, ho estableixi, i d'acord, per tant, amb la llei tant pel que respecta al contingut com al procediment, i en tot cas sota la superior vigilància del Ministeri Fiscal.

El títol V recull les transgressions considerades com incompliments, la seva qualificació i el procediment que s'ha d'observar per aplicar les mesures correctores, que també s'enumeren.

El títol VI, relatiu a la intervenció amb els menors residents, i sense perjudici del contingut del Projecte general del centre, marca les fases d'intervenció sobre la base de les quals s'ha de desenvolupar l'esmentada tasca i els eixos de l'atenció residencial, com ara l'alimentació, la higiene, la convivència, les activitats i el descans, tots ells considerats drets de les persones menors residents.

El títol VII, sota la rúbrica «Relacions internes i relacions amb tercers», detalla el règim de relacions del Centre, tenint com a eix el dret de participació per tal que l'opinió dels residents, segons el seu grau de maduresa i edat, pugui ser tinguda en compte. Tanmateix, s'estableix un essencial sistema de recepció de reclamacions i suggeriments amb la clara intenció que totes les queixes fonamentades sobre el Centre puguin ajudar a millorar el seu funcionament.

També es fa referència a la possibilitat que es pugui establir la quantitat que hagin d'abonar les famílies responsables o tutors, en concepte d'aliments i segons les seves possibilitats, per contribuir a les despeses derivades de la cura i l'atenció de l'infant o l'adolescent, així com a les derivades de la responsabilitat civil que es puguin imputar a les persones menors d'edat per actes que hagin realitzat.

A més, es fa referència a les relacions entre el Centre i el Ministeri Fiscal, els jutges i altres organismes.

Finalment, també hi consten una disposició derogatòria i una disposició final.

## TÍTOL I DISPOSICIONS GENERALS

### Article 1 Denominació

El centre es denomina Centre d'Atenció a la Infància i la Família (CAIF). No obstant això, la denominació actual pot variar, sense necessitat de modificar el present reglament, mitjançant un acord del Ple del Consell Insular de Menorca.

### Article 2 Ubicació

El Centre es troba actualment ubicat a l'avinguda d'Anselm Clavé, núm. 7, de la ciutat de Maó.

El present és un reglament d'aquest centre en concret, i si en el futur es desconcentrés l'activitat de l'edifici actual mitjançant la creació d'unitats diferenciades, en el cas que circumstàncies justificades de caire tècnic ho exigeixen, s'haurà d'aprovar un nou reglament per a aquestes unitats o bé adaptar aquest reglament per donar-los-hi cabuda.

### Article 3 Titularitat i gestió

El Centre és de titularitat pública i pertany al Consell Insular de Menorca, entitat pública competent en l'àmbit territorial de l'illa de Menorca en matèria de protecció de menors. La gestió és pública i és assumida pel Consell Insular de Menorca mitjançant gestió directa. El CAIF depèn orgànicament de la direcció insular encarregada de gestionar matèries relacionades amb la protecció a la infància.

### Article 4 Caràcter, àmbit d'actuació i objecte del centre

El Centre presta un servei especialitzat, ja que atén i acull menors de divuit anys, residents o que es trobin temporalment a Menorca i actua com a centre de règim obert, sense funcions de reforma. L'activitat es dirigeix a atendre:

- Menors d'edat que s'hagin declarat en situació de desemparament, quan la mesura que s'hagi acordat respecte sigui la d'acolliment residencial.
- Menors d'edat respecte dels quals l'entitat pública hagi acceptat la sol·licitud de guarda formulada per les famílies o responsables legals, quan aquesta guarda s'hagi de fer efectiva mitjançant l'acolliment residencial.
- Menors que hi hagin d'ingressar per ordre judicial a l'empara del que disposa l'article 7 de la Llei orgànica 5/2000 de responsabilitat penal del menor.
- Menors estrangers no acompanyats que presentin una desprotecció i requereixin un recurs residencial.
- Menors que hagin d'ingressar en el Centre per a atenció immediata i urgent.
- Menors, fora dels supòsits anteriors, respecte dels quals pugui acreditar-se, de qualsevol manera, que si no s'efectua l'ingrés recaurà en aquestes persones un perjudici irreparable amb caràcter immediat.

### Article 5 Objectius generals

El centre d'acollida residencial de menors té com a objectius en la prestació del servei:

- Proporcionar als menors que ho necessitin una llar o un context segur, nutritiu, protector, educatiu i terapèutic, i respondre a les seves necessitats de salut, emocionals, socials i educatives, d'acord amb el seu desenvolupament i pel temps que es consideri necessari en funció de les seves necessitats i del que estableixi la normativa d'aplicació.
- Oferir a les famílies un context que esdevengui un model d'intervenció educativa amb els seus propis fills i filles, afavorint d'aquesta manera la modificació de les condicions o els comportaments paternals i filials que han obstaculitzat una adequada vida familiar, i possibilitant la millora de les relacions familiars i, si pot ser, la reunificació familiar.
- Preparar, tant menors com famílies i responsables legals, per a les alternatives a la reunificació familiar (acolliment residencial, acolliment familiar, adopció, emancipació) quan aquesta no sigui possible o no convengui a l'interès de la persona menor.
- Proporcionar als adolescents els recursos i les habilitats necessàries per a una adequada transició a la vida adulta i, en el seu cas, per iniciar una vida autònoma.

L'atenció a menors residents es desenvoluparà a través dels diferents tipus de programes d'atenció residencial als quals es refereix la llei i d'aquells altres que sigui convenient desenvolupar per atendre les necessitats que es creïn.



## Article 6

### Principis d'actuació

El centre ha de dur a terme la seva actuació inspirada en els principis establerts per la Convenció sobre els drets de l'infant de Nacions Unides i les lleis que en cada moment es troben en vigor.

## Article 7

### Criteris d'actuació

El centre ha de dur a terme la seva actuació respecte de les persones menors residents d'acord amb els criteris establerts en la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, o la legislació que es trobi vigent en cada moment.

## Article 8

### Capacitat del centre

L'edifici ubicat a l'avinguda d'Anselm Clavé està dotat actualment d'un total de 14 places.

Aquestes places no es poden incrementar excepte en casos d'urgència o impossibilitat, degudament acreditada, d'accés a un altre recurs per part d'un/a menor o per ordre judicial, i sempre garantint el compliment de les condicions tècniques sanitàries de l'edifici.

## Article 9

### Horari del centre

El centre està en funcionament dia i nit; és a dir, amb un servei d'atenció de 24 hores els 365 dies de l'any, i el seu personal ha de fer torns per tal de cobrir totes les hores, encara que la quantitat de personal i el tipus, segons les franges horàries, pugui ser diferent en funció de les necessitats d'atenció dels menors. Aquests torns els ha de fixar la Direcció del centre en coordinació amb el cap de servei del SIF i respectant els criteris donats per l'Administració del Consell Insular en relació amb l'establiment de torns horaris.

Per altra banda, també estan fixats els horaris de berenar, dinar i sopar, de dormir i aixecar-se dels menors, així com els horaris de les activitats que es puguin organitzar, segons si es fan en període lectiu dels centres educatius o no i segons l'edat cronològica i madurativa dels menors.

Aquests horaris els ha de fixar la Direcció, una vegada consensuats amb l'equip tècnic del centre, amb una antelació mínima d'un mes abans de ser aplicats, i s'han d'exposar al tauler d'anuncis dels residents perquè en tinguin coneixement. En l'establiment d'aquests horaris s'ha d'escoltar, en la mesura que sigui possible, els menors residents, tenint en compte la seva possible adaptació a situacions especials i determinades.

Aquests horaris han de respectar el que estableix el capítol II del títol VI d'aquest reglament.

## TÍTOL II DOCUMENTACIÓ DEL CENTRE

## Article 10

### Documentació mínima del centre

A. El centre ha de disposar obligatòriament de la documentació següent:

- Projecte general de centre o Projecte educatiu de centre: Instrument bàsic sobre la identitat del centre, que defineix els objectius generals que persegueix, estableix el marc de referència dels plantejaments educatius que descriu i distingeix el centre en funció dels programes residencials institucionals encomanats.
- Reglament d'organització i funcionament: Defineix l'estructura organitzativa i de funcionament del centre, i estableix les normes que garanteixen la convivència i l'ús adequat de les instal·lacions, el règim de comunicació i visites, i el règim de reclamacions, queixes i suggeriments, entre d'altres. És aquest reglament.
- Pla anual, pressupost i memòria de gestió:
- Pla anual del centre: Document tècnic que recull els aspectes que cal organitzar en el centre durant l'exercici anual i proposa millores, prenent com a referent l'avaluació del funcionament actual i l'anàlisi de les noves necessitats, sempre prenent com a base les directrius donades pel Reglament d'organització i funcionament.
- Pressupost: Instrument de planificació econòmica del centre, que constitueix l'expressió xifrada dels projectes que, per al període que abasta, recull les obligacions que com a màxim pot reconèixer i assumir per al seu funcionament, així com els ingressos que preveu obtenir afectats a ell.



- Memòria de gestió: S'ha d'elaborar dins el primer trimestre de l'any següent al que s'analitza i descriu les actuacions realitzades en el centre durant l'any precedent, amb una avaluació de les activitats d'acord amb el programa anual.

1 Projecte educatiu individualitzat per a cada menor resident (PEI): Document que desenvolupa la intervenció psicològica i social de qualitat, global i integradora que es duu a terme respecte de cada menor resident. És l'eina de treball que pretén garantir un model d'intervenció interdisciplinari, eficaç i operatiu en l'atenció de la persona menor i la seva família. És el referent quotidià de l'educador/a i dels tècnics, i ofereix una atenció individualitzada que ha de guiar la tasca educativa, al mateix temps que dona coherència al conjunt d'actuacions i decisions que adopti l'equip. Forma part de l'expedient personal de cada menor.

B. El centre ha de disposar també de protocols d'actuació específics elaborats i aprovats per l'equip tècnic. Aquests protocols s'han de redactar d'acord amb el que estableixen la normativa d'aplicació i aquest reglament. També hi pot haver protocols que vinguin establerts per altres entitats competents en la matèria. Tots aquests protocols s'han de revisar, om a mínim, anualment.

#### **Article 11**

##### **Expedient personal de la persona menor**

El centre ha de comptar amb un expedient personal i individual de cada menor resident que reculli els informes i la documentació que es generi durant la seva estada. L'expedient ha de tenir format electrònic i la seguretat que exigeix la Llei de protecció de dades.

L'expedient personal del menor està format pel projecte educatiu individualitzat, la documentació administrativa i jurídica que es generi i els documents de caràcter personal del menor, de tipus escolar, sanitari i altres.

#### **Article 12**

##### **Protecció de dades personals dels arxius del centre**

La recollida, l'accés, la cessió i el tractament automatitzat i documental de les dades personals de les persones menors es fa mitjançant fitxers i registres de titularitat pública del Consell Insular de Menorca, amb subjecció a la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

Tota la informació que faci referència a cada menor del centre ha de figurar en un expedient únic i individual, juntament amb els altres documents complementaris que s'hi refereixin. Aquest expedient es considera confidencial i el tractament de les dades que conté s'ha d'ajustar estrictament al que disposa la legislació vigent en matèria de protecció de dades personals. Les dades contingudes en l'expedient personal de cada menor només es poden facilitar en la forma i amb les condicions previstes per la legislació vigent.

Correspon a la Direcció del centre, en tot cas, la superior responsabilitat sobre la custòdia de la documentació que es trobi en el recinte.

### **TÍTOL III PERSONAL**

#### **Article 13**

##### **Personal del centre**

El centre ha de comptar amb un equip humà de caràcter interdisciplinari integrat per:

- Direcció
- Personal psicòleg
- Persona educador
- Personal treballador social, que pot ser compartit amb el SIF
- Persona auxiliar d'educador
- Personal de neteja i manteniment
- Personal de voluntariat
- Personal en pràctiques acadèmiques, professionals o d'altres estudis d'investigació

Aquest centre forma part, així mateix, del Servei Insular de Família (SIF), per la qual cosa el cap de servei del SIF també ho és d'aquest centre.

El nombre de professionals que hagin de fer feina al centre vindrà determinat per les necessitats del mateix centre, sempre garantint l'atenció necessària d'acord amb el nombre de places residencials existents, així com pel que s'estableix en els pressupostos del Consell Insular de Menorca.

Les persones que exerceixen o vulguin exercir la seva tasca en el centre hauran d'aportar una certificació negativa del Registre central de

delinqüents sexuals. Aquesta certificació se'ls pot tornar a requerir durant l'exercici de la seva activitat laboral i/o professional al centre.

#### **Article 14**

##### **Direcció**

La persona que assumeixi la direcció del centre ha de tenir una titulació de grau universitari amb un mínim de dos anys d'experiència en l'àmbit social, i té les funcions establertes pel Consell Insular de Menorca en el Catàleg de llocs de feina o la Relació de llocs de treball del CIM que estigui en vigor. Per tant, ha de desenvoluparà les funcions que es detallin en aquest catàleg, i en tot cas:

- a) Assumir la guarda legal de les persones menors acollides i exercir la representació del centre.
- b) Dirigir l'administració del centre i gestionar-ne el pressupost.
- c) Vetllar pel compliment del Reglament intern.
- d) Exercir la direcció i coordinació del personal.
- e) Designar la persona de l'equip tècnic que l'hagi de substituir en les seves funcions en supòsits d'absència o malaltia a proposta del cap de servei del Servei Insular de Família.

#### **Article 15**

##### **Personal psicòleg**

El centre ha de comptar amb el personal psicòleg necessari i establert a la ràtio de professionals d'acord a persones usuàries del servei, que ha de complir el requisit de titulació en Psicologia i exercir les funcions pròpies de la seva titulació i les que estableixi el CIM en el Catàleg de llocs de feina o la Relació de llocs de treball del CIM que estigui en vigor.

#### **Article 16**

##### **Personal educador**

El centre ha de comptar amb el personal educador necessari, que ha de complir el requisit de titulació en Educació Social i exercir la tasca educativa bàsica d'acord amb la seva titulació en relació amb els menors residents, incloent-hi atenció directa, cura, tractament, orientació i acompanyament, així com les funcions que estableixi el CIM en el Catàleg de llocs de feina o la Relació de llocs de treball del CIM que estigui en vigor.

#### **Article 17**

##### **Personal treballador social**

El centre ha de comptar amb el personal treballador social necessari, que ha de complir el requisit de titulació en Treball Social i exercir les funcions pròpies de la seva titulació i les que estableixi el CIM en el Catàleg de llocs de feina o la Relació de llocs de treball del CIM que estigui en vigor.

#### **Article 18**

##### **Integració del personal titulat en psicologia, treball social o educació social en l'equip tècnic**

Les persones titulades en psicologia, treball social i educació socials del centre s'han d'integrar en equips multidisciplinaris amb les finalitats, entre altres, de:

- a) Participar en l'elaboració i avaluació dels instruments de l'acció educativa dels menors.
- b) Facilitar a la resta de treballadors i treballadores del centre pautes d'intervenció i estratègies per a l'abordatge de problemes que es puguin presentar en relació amb les persones menors residents.
- c) Valorar la mesura de protecció vigent i proposar, si escau, el canvi de mesura.
- d) Elaborar el Pla d'intervenció i intervenir amb la família de conformitat amb l'esmentat pla.

Així mateix, aquests equips multidisciplinaris s'han d'integrar o coordinaran amb les altres seccions del Servei Insular de Família (SIF), que no són del centre però que són referents de cada menor resident, per a totes les tasques esmentades anteriorment i d'altres que puguin afectar aquests menors.

No obstant l'anterior, les funcions de l'equip tècnic poden variar en funció de l'estructura i els protocols que en cada moment defineixi el Servei Insular de Família.

#### **Article 19**

##### **Integració del personal educador en l'equip educatiu i funcions del coordinador d'educadors**

Les tasques que individualment siguin pròpies dels educadors i les educadores del centre poden ser abordades mitjançant la coordinació del seu treball com a equip educatiu i sota la tasca integradora que exerceixi un d'ells, com a coordinador educatiu, amb les funcions que en cada

moment li siguin assignades d'acord amb l'estructura del Servei Insular de Família.

#### **Article 20**

##### **Persona auxiliar educador**

El Centre ha de comptar amb el personal auxiliar d'educador necessari, que ha de complir el requisit de titulació de tècnic superior en Integració Social o equivalent i exercir les funcions que estableixi el CIM en el Catàleg de llocs de feina o la Relació de llocs de treball del CIM que estigui en vigor.

#### **Article 21**

##### **Altres personal**

Personal de neteja i manteniment de l'edifici. Aquest personal ha de complir els requisits de titulació i formació expressats en la fitxa del Catàleg de llocs de feina o Relació de llocs de treball del CIM, en cas de ser personal propi del Consell, o bé els determinat en el contracte administratiu que es pugui establir. Les funcions d'aquest personal són dur a terme les tasques ordinàries de manteniment i neteja de l'edifici.

El centre podrà comptar, de manera puntual i motivada, amb altres figures, com:

- Personal de voluntariat, que podrà col·laborar amb el centre a través de les entitats de voluntariat amb les quals es que formalitzin convenis per al desenvolupament de programes concrets. Si la normativa permet la contractació de personal voluntari a títol individual, s'ha de signar un document que especifiqui les tasques que ha de realitzar i en quines condicions s'han de dur a terme.
- Personal en pràctiques acadèmiques, professionals o d'altres estudis d'investigació, només en el supòsit que el CIM ho autoritzi, amb un informe tècnic favorable i tenint en compte els interessos dels menors. Si s'autoritzen, es designarà d'entre el personal del centre o del SIF una persona tutora de pràctiques que es responsabilitzarà de la formació de l'alumnat i de les tasques que hi realitzin.
- Altres (animadors, socorristes, personal de seguretat...).

Les funcions de cadascú s'han de definir a través de la contractació específica que es dugui a terme.

#### **Article 22**

##### **Obligacions per a tot el personal que presti serveis al centre**

Qualsevol persona que presti els seus serveis al centre mitjançant qualsevol relació, laboral o voluntària, amb independència de les tasques que hi dugui a terme, en tot cas ha de guardar secret respecte de les informacions personals dels menors residents. A més, ha de:

- a) Comunicar immediatament a la Direcció qualsevol incident que pertorbi la vida quotidiana.
- b) Conèixer i respectar el Reglament intern del centre i les normes de convivència en vigor.
- c) Respectar els drets dels menors i de la resta del personal del centre.

Aquest personal està subjecte al règim d'infraccions i sancions que estableix la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, i al que estableixi qualsevol altre normativa que hi sigui d'aplicació.

#### **Article 23**

##### **Relacions del personal amb altres professionals del SIF**

Com s'ha assenyalat anteriorment, els professionals de les diferents seccions del Servei Insular de Família, siguin o no del centre, es coordinaran per tal de fer propostes i disposar les actuacions que cal seguir amb cada menor. Aquesta coordinació ha de ser regular per tal de permetre a cada professional tenir informació detallada de la persona menor i de les incidències produïdes entorn d'ella a fi de poder determinar conjuntament la forma d'actuar envers aquesta persona.

#### **Article 24**

##### **Reunions i coordinacions del personal per al funcionament de centre**

A part de les relacions i la coordinació establertes anteriorment, la direcció del centre i el cap de servei del SIF han d'estar en contacte permanent per tal de coordinar i resoldre qualsevol incidència que es pugui produir en el centre.

L'equip tècnic, format per educadors, psicòlegs, treballadors socials i la direcció, així com també el cap de servei del SIF, s'han de reunir quinzenalment per tal de tractar tant qüestions psicològiques, educatives i socials genèriques del centre com específiques en relació amb cada menor resident.

L'equip general del centre, format per tot el personal en plantilla, ha de dur a terme reunions quinzenals per tal de resoldre qüestions organitzatives del centre.

## TÍTOL IV PERSONES USUÀRIES DEL CENTRE

### Article 25

#### Consideració de persona usuària del centre

Les persones usuàries del centres són els menors, els quals tenen uns drets però també uns deures, com passa a qualsevol família. Es tracta, per una banda, d'oferir una llar a aquestes persones en què se sentin segures, protegides i estimades, i per una altra banda d'educar-les i fer-los ser conscients que la seva conducta té unes conseqüències i que, per tant, si volen aconseguir determinats objectius, han de ser capaços d'anar avançant i assolir conductes adequades en relació amb la seva edat, tot això amb l'objectiu de fomentar-ne l'autoestima i millorar la seva integració social.

### Article 26

#### Mètode de treball

El mètode per treballar en l'objectiu anterior és:

- Abans de complir 12 anys, atenció personalitzada en funció de cada menor.
- A partir de 12 anys (adolescents), atenció personalitzada basada en el sistema de fases.

No obstant l'anterior, aquest sistema de fases és flexible en el sentit que:

1. L'equip tècnic és qui anualment ha de revisar i establir el contingut concret i la duració d'aquestes fases a fi de fixar quines conductes concretes determinen estar en una fase o altra i quins comportaments i activitats es permeten en cada fase. Això s'ha de reflectir en un document que han de signar la direcció del CAIF i el cap de servei del SIF i s'ha de posar en coneixement dels menors del centre, a més d'exposar-se en el tauler d'anuncis o en un lloc visible del centre, de manera que tothom en tengui coneixement.

Així mateix, l'equip tècnic també és que ha de determinar anualment l'incientiu econòmic setmanal que pot correspondre a cada menor segons la seva edat.

2. Quan un/a menor amb determinades característiques requereixi l'adaptació d'alguns elements de les fases, sempre pel propi interès del menor i amb l'acord previ de l'equip tècnic, es durà a terme aquesta adaptació i es tindrà en compte a l'hora de revisar posteriorment el sistema de fases, incorporant les especificitats necessàries d'acord amb els nous perfils concrets que vagin sorgint.

### Article 27

#### Sistema de fases

Els sistema de fases consisteix en la creació d'una estructura organitzativa centrada en diferents fases per als menors adolescents (de 12 anys o més) segons el procés d'integració i evolució de cada menor al centre, tenint en compte les seves característiques, els objectius establerts en el PEI, la maduresa personal, el compliment de dinàmiques i la normativa del centre.

Es distingeixen les fases següents:

1. Període d'observació (fase blava). Establerta per atendre inicialment les persones menors que ingressen al centre, és una etapa en què s'observa el/la menor per tal de determinar-ne la situació, reaccions, hàbits i possibles contactes externs. És la fase en la qual es du a terme el servei de primera acollida.

En aquesta fase s'ha d'estar molt pendent del menor, les sortides sempre s'han de fer amb acompanyament i les activitats s'han de determinar amb caràcter previ per tal d'adaptar-les a les seves circumstàncies i situació. El pas de fase s'ha de valorar per part de l'equip tècnic del centre.

2. Progrés (fase taronja). Establerta per atendre les persones menors adolescents un cop superat el període d'observació i les que han superat els objectius de la fase reflexiva (vermella).

En aquesta fase es permeten, entre altres aspectes, algunes sortides de l'adolescent sense acompanyament, la utilització de dispositius electrònics durant un temps determinat i tot allò que es determini en el document de fases de centre.

3. Superació (fase verda). Establerta per atendre a les persones menors adolescents que han superat els objectius de la fase de progrés (taronja) i compleixen les dinàmiques bàsiques del centre.

En aquesta fase es permeten més sortides, ajustades a l'edat de cada menor, s'amplia el temps d'ús de dispositius mòbils, es poden dur a terme

més activitats sense acompanyament i el que es determini en el document de fases de centre.

4. Reflexiva (fase vermella). Establerta per atendre les persones menors adolescents amb conductes molt poc adequades o que es podrien considerar delictives, conductes que pertorbin greument la convivència, i conductes de risc per a elles i per a les altres persones.

En aquesta fase se situa l'incompliment de deures greument perjudicials per a la convivència, per part dels infants i els adolescents, fixats en l'article 175 de la Llei 9/2019 de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, i les mesures educatives que es poden imposar són les que estableix l'article 176 de la mateixa llei, la qual cosa exigirà, d'acord amb l'article 181 de la llei esmentada, la instrucció d'un expedient disciplinari, amb nomenament d'un instructor i donant audiència a la persona interessada. La mesura l'ha d'acordar la direcció del centre. Al mateix temps, i d'acord amb l'article 182 de l'esmentada normativa, s'ha de donar compte de la mesura als progenitors o a les persones que tinguin atribuïda la tutela o la representació legal de l'infant o adolescent i al Ministeri Fiscal.

Si l'incompliment de deures és susceptible de constituir una infracció penal, se n'ha de donar compte immediatament al Ministeri Fiscal, de conformitat amb la legislació sobre responsabilitat penal de les persones menors d'edat.

5. Emancipació (fase verda plus). Establerta per atendre les persones menors adolescents de més de 16 anys que compleixen els objectius de seu PEI. En aquesta fase són preparades per a l'emancipació, per la qual cosa, sempre que compleixin les seves obligacions, tindran més independència.

El pas d'una fase a l'altra ve determinat pel compliment de les obligacions i el comportament de la persona menor. Les obligacions bàsiques són l'assistència al centre educatiu corresponent i el compliment d'horaris.

Així mateix, el compliment d'aquestes obligacions determina l'accés o no a una assignació econòmica setmanal per part de l'adolescent, l'import de la qual, que en cap cas podrà ser superior el màxim establert en el document de sistema de fases, s'ha de determinar segons l'edat i les circumstàncies de l'adolescent.

En qualsevol cas, l'agressió física suposarà, a més del pas a la fase reflexiva (vermella) amb l'oportú expedient previ com s'assenyala anteriorment, la pèrdua de l'assignació econòmica setmanal.

Quan el canvi de fase impliqui una mesura educativa correctora s'han de tenir en compte els criteris establerts en l'article 177 de la Llei 9/2019 de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, així com el que s'estableix en el títol V d'aquest reglament.

Les actuacions que es duguin a terme en aquestes fases no poden suposar en cap cas una pèrdua dels drets fonamentals de les persones menors ni suposar la vulneració de les normatives de protecció del menor, i s'han d'efectuar amb la intenció de corregir la conducta del menor per tal que sigui conscient de la importància de fer-se responsable dels seus actes, garantint sempre el dret de la persona interessada a ser informada i escoltada en relació amb el fet.

El contingut i la funció de les mesures educatives correctores és educativa i reparadora.

D'acord amb l'article 179 de la Llei 9/2019 de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, no es poden aplicar mesures correctores que impliquin directament o indirectament càstigs corporals, privació d'alimentació, privació del dret de visita de la família, privació del dret a l'educació obligatòria i d'assistència al centre escolar, o que atemptin contra la dignitat de l'infant o adolescent.

## Article 28

### Drets de les persones menors residents

A més dels drets genèrics consignats en l'article 13 i següents de la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, i els drets específics del menor protegit a què fa referència la mateixa llei en l'article 171 i següents, es reconeixen i garanteixen a les persones menors residents els drets el corresponent:

- Dret a ser tractats amb respecte pel personal del centre i del Servei.
- Dret a ser tractats amb respecte per la resta de persones usuàries del centre.
- Dret a utilitzar amb respecte la totalitat de les instal·lacions del centre, llevat que se li hagi imposat una sanció que dugui aparellada qualque restricció.
- Dret a comptar amb un projecte educatiu individualitzat (PEI) en el qual s'especifiqui el sistema que s'aplicarà per fer-ne el seguiment en el centre i el termini màxim en què s'ha de revisar la mesura d'acolliment residencial.
- Dret a la revisió de la mesura i la seva evolució, conformement amb l'edat de la persona menor.
- Dret a participar en la preparació i la realització de les activitats esportives, recreatives, laborals i culturals del centre.
- Dret a comunicar-se lliurement amb la família i amb el seu entorn proper, llevat de les limitacions que es puguin establir mitjançant resolucions judicials o administratives, de conformitat amb el que s'estableix en els articles següents.
- Dret a formular peticions i queixes a la Direcció del centre, al Servei Insular de Família, a la Secció Territorial de Fiscalia i al



Defensor del Menor.

- Dret a no romandre al centre més temps de l'estrictament necessari i a rebre l'atenció residencial per tot el temps que faci falta.
- Dret a comptar en el centre amb un/a educador/a referent que sigui una figura estable que li dediqui temps específic de manera individualitzada, l'escolti, l'atengui, l'ajudi i l'acompanyi a cites, entrevistes i compareixences que hagi de realitzar.

## **Article 29**

### **Deures de les persones menors residents**

Constitueixen deures de les persones menors residents, a més dels genèrics establerts en l'article 64 i següents de la de la Llei Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, i els deures específics del menor protegit a què fa referència la mateixa llei en l'article 172, els següents:

- Respectar el personal del centre.
- Respectar la resta de persones residents al centre.
- Respectar els espais oberts, el mobiliari i les instal·lacions del centre.
- Conèixer les seves obligacions i exercir els seus drets de manera responsable.
- Conèixer les seves obligacions sobre no discriminació per raó de sexe, ètnia, religió o ideologia o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Assistir i desenvolupar amb dedicació i aprofitament les activitats escolars, laborals, sanitàries, terapèutiques o qualssevol altres orientades a la seva formació.
- Respectar i complir les normes reguladores del funcionament del centre i les normes de convivència.
- Respectar la dignitat i funció de totes les persones que treballen, col·laboren i resideixen al centre.
- Tractar els altres, ja siguin persones treballadores o residents, sense discriminació per raó de les seves circumstàncies personals.
- Respectar la confidencialitat de la informació sobre altres menors residents al centre.
- Incorporar hàbits adequats d'alimentació, vestuari, higiene i cura de la salut que els proporcionin al centre.
- Respectar els períodes de descans i el desenvolupament de les activitats dels altres.

## **Article 30**

### **Normes de convivència**

Les normes de convivència són les que en cada moment constin en el Projecte educatiu de centre o en aquest reglament i en els documents que en derivin. En tot cas, tan aviat es produeixi l'ingrés de la persona menor al centre i sigui possible, se li han de comunicar degudament, d'acord amb la seva edat i les seves circumstàncies, les normes en vigor (normes i horaris del centre, obligacions, sistema de fases, etc.), la importància d'observar-les i les conseqüències de no respectar-les.

## **Article 31**

### **Mesures extraordinàries**

Qualsevol mesura extraordinària que sigui susceptible d'incidir en l'exercici d'un dret fonamental de la persona menor s'ha de prendre sota els criteris de legalitat, necessitat, proporcionalitat, intervenció mínima, subsidiarietat i excepcionalitat. La seva utilització s'ha de reflectir en el projecte educatiu individualitzat del menor, atenent les seves característiques personals i circumstancials, sempre que sigui degudament justificat i dins els límits establerts en aquest reglament i en la normativa d'aplicació.

Davant la dificultat o la impossibilitat de dur a terme aquest tipus d'actuació, es pot sol·licitar-se l'auxili del Ministeri Fiscal.

## **Article 32**

### **Dret de visites i contactes dels menors amb la família i persones del seu entorn**

El dret de les persones menors residents a relacionar-se amb familiars i persones del seu entorn s'ha de garantir dins les orientacions i pautes establertes en el projecte educatiu individualitzat i d'acord amb la mesura de protecció presa per l'entitat pública; de tal manera que, si en la resolució presa no es permet o se suspelen les visites, i es restringeixen les visites i els contactes amb qualsevol persona, hom s'ajustarà al que s'estableixi en aquesta resolució.

Els contactes i les relacions personals de la persona menor amb la família i persones del seu entorn poden ser:

- a) Comunicacions escrites
- b) Comunicacions orals
- c) Visites al centre, per un temps definit i en un espai habilitat a l'efecte
- d) Sortides del centre, amb o sense pernoctació

Les comunicacions orals i escrites, llevat que estiguin suspeses, s'admeten d'acord amb l'horari establert pel centre, sense que pertorbin el

desenvolupament normal de les activitats programades.

Les sortides amb les seves famílies o amb persones del seu entorn s'han de fer conformement amb el que disposi la resolució administrativa que les acordi i, en el supòsit que puguin ser modificades, segons el que en cada moment es determini motivadament en l'informe tècnic corresponent.

La direcció pot autoritzar sortides del centre dels menors residents, amb o sense pernoctació, en virtut de delegació de signatura acordada per resolució de la conselleria corresponent, i per tant d'acord amb aquesta. Aquesta autorització podrà abastar les sortides que es facin amb la intenció de valorar períodes d'acoblament de la persona menor amb les possibles persones acollidores (proposta de canvi de mesura de protecció cap a l'acolliment familiar) o amb una o ambdues persones progenitores (proposta de reinserció).

Les persones progenitores dels menors residents han de ser informades adequadament, sempre que no hi hagi impediment legal per fer-ho, del règim de visites i comunicacions que en cada moment es trobi en vigor i de les modificacions que se'n produeixin amb antelació suficient.

Totes les comunicacions i contactes familiars s'han d'anotar en el registre personal del menor, i si es generen informes especials, també s'han de reflectir en l'expedient personal.

El centre ha de comptar amb espais adequats (interiors o exteriors) perquè es desenvolupin les visites i relacions familiars i amb persones de l'entorn del menor d'acord amb la seva edat, en els supòsits que les visites i contactes hagin de tenir lloc al mateix centre.

Quan al desenvolupament de les visites i els contactes dels menors amb familiars i altres persones, s'han de dur a terme respectant els drets essencials de cada persona, sempre que no posin en perill ni perjudiquin la integritat del menor.

Quan, en el moment del contacte o la visita de qualsevol tipus amb la família o amb una persona del seu entorn, es produeixi un greu perjudici per al menor i per al seu desenvolupament integral, motivadament, el personal tècnic responsable podrà donar per acabat el contacte en aquell precís instant, tot informant del que ha passat. En aquest supòsit, el centre indicarà a les persones visitants o contactants que han de sortir del centre, donarà per acabada la visita o la comunicació i informará de la incidència a la direcció, que ho transmetrà a la persona responsable del SIF i es prendran les mesures pertinents, de les quals s'ha d'informar la família, si cal, mitjançant la resolució corresponent.

Si dels contactes amb la família o una persona del seu entorn es dedueixen perjudicis greus per a la persona menor, se n'ha d'emetre l'informe corresponent.

Si el contacte amb la família o amb una persona del seu entorn inclou una altra família d'acollida, el centre, d'acord amb el Pla del cas, actuarà de forma coordinada amb el SIF i la pròpia família d'acollida per tal d'evitar conflictes entre famílies i preservar l'anonimat de la família acollidora, quan així s'estableixi.

No es poden utilitzar les comunicacions amb la família o una persona del entorn del menor com a element discriminatori o sancionador.

### **Article 33**

#### **Sortides de les persones menors residents**

Les sortides del centre de les persones menors, fora de les que impliquin relacions familiars i amb persones del seu entorn, s'han d'establir i modificar segons el criteri tècnic en funció de la situació concreta de cada menor en cada moment (vegeu el sistema de fases), tenint en compte les obligacions de caràcter formatiu (en cas de sortides al centre educatiu) i per a activitats extraescolars, la seva situació de salut (en cas de visites mèdiques) i la situació personal (en cas de sortides d'esbarjo).

Les normes de règim intern del centre han d'establir les pautes horàries indicatives de les hores de sortida del centre per trams d'edat, amb distinció de dies lectius o laborals i dies festius.

### **Article 34**

#### **Relació de les persones menors amb altres companys i companyes**

El centre ha de facilitar i promoure les relacions socials, d'amistat i de joc de les persones menors residents en funció de la seva edat i les seves circumstàncies.

Els menors residents poden tenir espais i moments per a les seves amistats, sempre que se n'informi la direcció del centre o l'educador/a referent i d'acord amb el seu projecte educatiu individualitzat.

Els educadors i educadores responsables són qui ha d'establir, en funció de l'edat de cada menor en concret, les formes de relació d'uns i altres amb els companys i companyes.

**TÍTOL V**  
**RÈGIM D'INFRACCIONS, MESURES CORRECTORES I PROCEDIMENT CORRECTIU**

**Article 35**

**Faltes o incompliments**

Són incompliments les conductes de les persones menors residents que suposen la transgressió dels deures i de les normes de convivència establertes i, consegüentment, són susceptibles de dur aparellada la conseqüència que correspongui.

Segons la gravetat, i d'acord amb el que estableix la Llei 9/2019 de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, aquests incompliments es classifiquen en:

- Incompliment dels deures de convivència en el centre
- Incompliments de deures greument perjudicials per a la convivència

**Article 36**

**Incompliments dels deures de convivència per part dels infants i els adolescents.**

Són incompliments dels deures de convivència per part dels infants i els adolescents les conductes següents:

- a) L'incompliment de les normes de funcionament i de convivència del centre, com ara:
  - No respectar la funcionalitat i l'horari establerts per a l'ús dels espais del centre.
  - Descuidar intencionadament l'ordre i la neteja dels espais del centre.
  - Utilitzar indegudament els béns del centre, del personal o d'altres companys.
  - Fer petits furtus de materials, béns o estris del centre, del personal o d'altres companys.
  - Utilitzar sense autorització prèvia els béns i materials d'altres menors, del personal o d'ús exclusiu del personal.
  - No assistir —o fer-ho sense puntualitat— a les reunions dels òrgans de participació del centre sense causa justificada.
  - Desenvolupar negligentment els càrrecs de representació per als quals hagin estat elegits.
- b) La promoció i la participació activa en actes o conductes que comportin l'alteració de l'ordre del centre o la insubordinació respecte del personal del centre, com ara:
  - La negativa a fer (o fer bé) o interrompre intencionadament les activitats programades.
  - Agressions verbals, amenaces o coaccions de caràcter lleu.
  - La intervenció en baralles o fer agressions físiques de caràcter lleu a altres companys.
- c) L'abandonament del centre sense autorització per un període inferior a 24 hores o el fet d'intentar-ho reiteradament.
- d) El fet de causar danys a les dependències, els materials i els efectes del centre o a les pertinences d'altres persones.
- e) Els actes d'incorrecció o desconsideració envers els companys o el personal del centre.
- f) Les faltes de puntualitat en el compliment dels horaris establerts sense causa justificada, o no assistir al centre educatiu sense causa justificada o absentar-se'n sense permís.
- g) Qualsevol altra incorrecció que alteri el desenvolupament normal de la convivència en el centre.

**Article 37**

**Incompliments dels deures greument perjudicials per a la convivència per part dels infants i els adolescents**

Són incompliments dels deures greument perjudicials per a la convivència per part dels infants i els adolescents les conductes següents:

- a) La introducció, la possessió o el consum en el centre de substàncies tòxiques, incloses substàncies psicotròpiques o estupefaents.
- b) La introducció o la possessió en el centre d'armes o instruments especialment perillosos.
- c) La sostracció de materials o efectes del centre o de pertinences d'altres persones.
- d) Els actes greus d'indisciplina, les injúries o ofenses contra companys i la falta de respecte al personal del centre, com ara:
  - No tornar al centre sense causa justificada o absentar-se sense permís de l'educador durant 24 hores.
  - Alterar l'ordre instigant la rebel·lió.
- e) Les vexacions o humiliacions contra qualsevol membre del centre, especialment les que tenen una implicació de gènere, sexual, racial o xenòfoba, o es dirigeixen a companys del centre especialment vulnerables.
- f) Les amenaces, les agressions físiques, les actuacions que atempten contra la integritat o que són perjudicials per a la salut comeses





contra companys, com són:

- Agredir verbalment, amenaçar o coaccionar els professionals i el personal del centre.
- Agredir, amenaçar o coaccionar físicament companys o personal del centre.
- Causar lesions físiques greus a les persones.

g) El deteriorament greu, causat intencionadament, de les dependències del centre, del material que conté o dels objectes i les pertinències de la resta de membres del centre, com ara:

- Maltractar o destruir intencionadament béns i materials del centre, dels companys o del personal.
- Robar objectes i béns del centre, dels companys o del personal del centre.

h) Els actes injustificats que alteren greument el desenvolupament normal de la convivència en el centre.

i) La comissió de conductes contràries als deures de convivència en el centre, de manera sistemàtica i reiterada, com ara acumular cinc incompliments dels deures de convivència establerts en l'article 36 en un període de quinze dies. També es pot considerar com a comissió de conducta contrària a la convivència en el centre, qualsevol conducta greu que es faci fora del centre però la incorrecció de la qual impliqui una alteració de la convivència dins el centre en la mesura que el menor es posi en perill ell mateix o altres menors del centre.

### Article 38

#### Normes generals per a l'aplicació de conseqüències per la comissió de faltes

Com que el que es pretén a l'hora de sancionar les faltes és corregir la conducta dels menors, moltes d'aquestes faltes o incompliments determinaran el canvi de fase de la persona menor conformement amb el que estableix l'article 26 d'aquest reglament o l'aplicació d'una mesura correctora com estableix la Llei 9/2019 de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les illes Balears.

Cap menor podrà ser sancionat per conductes que no siguin tipificades com a faltes o incompliments segons el Reglament, i en cap cas les conseqüències de l'acció tipificada com a falta poden atemptar contra la integritat física i la dignitat de la persona menor.

Les conseqüències per la comissió de faltes o incompliments han de ser proporcionals al fet comès i han de tenir com a objectiu el manteniment i la millora del procés educatiu.

Davant les conductes inadequades o l'incompliment de deures per part dels menors residents al centre, el personal educatiu els ha de corregir mitjançant les mesures que s'especifiquen en aquest reglament, adaptades a:

- L'edat i característiques de la persona menor.
- El projecte educatiu individual de la persona menor.
- El grau d'intencionalitat o negligència.
- La reiteració de la conducta.
- La pertorbació causada en el correcte funcionament del centre.
- Els perjudicis causats a altres menors residents, al personal, a terceres persones alienes al centre o a béns i instal·lacions propis del centre.

### Article 39

#### Mesures aplicables per incompliments dels deures de convivència per part dels infants i els adolescents

Aquestes mesures poden consistir en:

- a) Amonestació
- b) Realització correcta de la conducta
- c) Reconeixement de la culpa i disculpar-se davant les persones afectades per la falta comesa
- d) Conciliació
- e) Reparació del dany
- f) Privació d'activitats quotidianes i de temps lliure, esportives o de caràcter lúdic, ja siguin diàries, de cap de setmana o especials, o limitació horària o d'incentius, per un període màxim de quinze dies naturals. També pot consistir en la prohibició d'utilitzar certs espais o materials, per un temps determinat, per a realització d'aquestes activitats.

A més, aquestes conductes poden determinar un canvi de fase del menor, d'acord amb l'establert en aquest reglament.



#### Article 40

##### Mesures aplicables per incompliments dels deures greument perjudicials per a la convivència per part dels infants i els adolescents

Aquestes mesures poden consistir en:

- Realització d'activitats d'interès per a la col·lectivitat al mateix centre per un període màxim d'un mes, la qual cosa pot incloure la reparació del dany.
- Privació d'activitats quotidianes de temps lliure, esportives o de caràcter lúdic, ja siguin diàries, de cap de setmana o especials, o limitació horària o d'incentius per un període màxim d'un mes.
- Separació del grup amb privació o limitació d'incentius per un període màxim de tres dies naturals.
- Limitació de les sortides del centre d'acolliment (aquesta limitació pot consistir en la prohibició de sortides tot sol durant un termini no superior a dues setmanes).

A més, aquestes conductes poden determinar un canvi de fase del menor, d'acord amb l'establert en aquest reglament.

#### Article 41

##### Procediment per a l'aplicació de mesures correctives

Les mesures per la comissió d'incompliments dels deures de convivència per part dels infants i els adolescents les ha d'imposar immediatament qualsevol educador/a que detecti la conducta transgressora, i n'ha de donar compte, tan aviat com sigui possible, a l'educador/a de referència de la persona menor. L'excepció a l'anterior s'estableix pel que fa a la mesura de privació d'activitats quotidianes i de temps lliure, esportives o de caràcter lúdic, que l'ha d'adoptar l'equip tècnic, igual que el canvi de fase.

Les mesures aplicables per incompliments dels deures greument perjudicials per a la convivència per part dels infants les ha d'imposar la direcció del centre.

La mesura s'ha d'aplicar al més aviat possible, després d'escoltar el/la menor i tramitar l'expedient de la manera més àgil possible, complint el que estableix l'article 181 de la Llei 9/2019. És a dir, implicarà la instrucció d'un expedient disciplinari, amb nomenament d'un instructor i audiència a la persona interessada, i la mesura ha de ser acordada per la direcció de centre. Al mateix temps, i d'acord amb l'article 182 de la normativa esmentada, cal donar compte de la mesura als pares, mares o persones que tinguin atribuïda la tutela o representació legal de l'infant o adolescent, i també al Ministeri Fiscal.

Si l'acció comesa per un o una menor resident al centre fos susceptible de constituir una infracció penal, se n'ha de donar compte immediatament al Ministeri Fiscal d'acord amb la legislació vigent en matèria de responsabilitat penal del menor. També s'ha de donar compte al Ministeri Fiscal i als pares, mares o persones que tinguin atribuïda la tutela o la representació legal del menor, de les mesures que s'imposin per conductes o actituds que atemptin contra la convivència en l'àmbit residencial, conformement amb l'article 182 de la Llei 9/2019.

#### Article 42

##### Recursos i queixes

Si el o la menor sancionat no es mostrés conforme amb la mesura imposada, la pot recórrer davant la direcció del centre o una altra membre del personal tècnic en qui aquesta hagi delegat, en el cas de faltes per incompliments dels deures de convivència per part dels infants i els adolescents. En el cas d'incompliments dels deures greument perjudicials per a la convivència per part dels infants i adolescents, s'ha de recórrer davant la persona que exerceixi el càrrec de cap del Servei Insular de Família.

## TÍTOL VI INTERVENCIÓ AMB MENORS RESIDENTS

### Capítol I Ingrés i procés d'acollida

#### Article 43

##### Ingrés al centre, sortida i finalització de la prestació de serveis

Tots els ingressos de menors s'han d'acordar per resolució motivada. No obstant l'anterior, si d'acord amb la Llei orgànica 1/1996 de protecció jurídica del menor, modificada per la Llei orgànica 8/2021 de protecció integral a la infància i la adolescència front la violència de gènere, es dona una actuació d'urgència, es pot efectuar l'ingrés i posteriorment dictar la resolució corresponent. També és possible que la resolució administrativa sigui posterior a l'ingrés en els casos b) i c) següents.

L'ingrés es pot produir:

- a) Per resolució del Servei Insular de Família d'acord amb l'assenyalat anteriorment
- b) Per disposició judicial o del Ministeri Fiscal
- c) Per les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat i les policies locals

La finalització de l'estada del menor al centre s'han d'acordar per resolució motivada, la qual cosa implicarà que es deixaran de prestar els serveis al CAIF, sense perjudici que es pugui continuar actuant amb el/la menor d'acord amb la normativa d'aplicació.

#### **Article 44**

##### **Procés d'acollida**

L'ingrés suposa l'acollida en un moment crític i crucial en seu procés vital del menor, motiu pel qual el centre ha de procurar que no suposi cap trauma afegit a la seva problemàtica d'origen.

El procés d'acollida s'ha de planificar per tal de respondre a les necessitats derivades de la separació de la persona menor del seu entorn. Ha d'atendre les seves necessitats d'integració i ha de complir els objectius establerts en el projecte educatiu individualitzat. El personal designat pel centre ha de participar activament en la determinació dels objectius del treball amb el/la menor i la seva família o amb les persones del seu entorn.

L'acollida de la persona menor, d'acord amb la seva edat i circumstàncies, implica que se l'ha d'informar de l'organització del centre, del seu personal, en especial de qui ha de ser l'educador/a responsable del seu projecte educatiu individualitzat, de les normes que hi regeixen, dels horaris i del règim de comunicacions i visites amb familiars o persones del seu entorn. Ha de ser presentat als companys i companyes i ha de conèixer els espais de convivència del centre i el seu propi espai. També s'ha d'informar al grup de convivència i a tota la comunitat residencial l'ingrés de la nova persona acollida, a fi de facilitar-ne la integració.

L'acollida ha d'incloure també una observació intensiva, que s'ha de registrar com a primera anotació en el registre personal del menor, amb especial referència al seu estat físic, psíquic i emocional, i a la seva vinculació afectiva amb els progenitors, altres familiars o persones del seu entorn, tot preveient les seves reaccions en aquest moment i en el futur.

La direcció del centre o persona en qui delegui ha de nomenar una persona referent per al menor en aquest moment de separació. També es considera convenient la presència de familiars propis o d'altres persones de referència del menor que li facilitin l'ingrés i la integració en la vida del centre de la millor forma possible.

Excepte en casos d'impossibilitat circumstancial, l'ingrés ha de comportar una revisió de salut completa del menor, que s'ha de fer preferentment per mitjà dels recursos sanitaris públics.

En aquest moment inicial d'acollida s'ha d'iniciar el seu expedient personal.

## **Capítol II**

### **Activitat diària de la persona menor en el Centre. Elements bàsics de l'atenció residencial**

#### **Article 45**

##### **Principis en l'atenció**

L'activitat diària de la persona menor ha d'estar presidida per la normalitat, procurant la màxima integració en el seu medi, a fi de possibilitar la formació integral i el lliure desenvolupament de la personalitat.

Les activitats al centre han de respondre a la necessitat d'atenció que cada menor ha de rebre per part d'adults, de forma que posin de manifest als residents l'interès que existeix pel seu benestar i perquè puguin construir la seva pròpia identitat.

Aquesta atenció es possibilita mitjançant una adequada interacció i comunicació de l'educador/a i la resta de professionals amb el/la menor. També s'ha de desenvolupar l'acció de contingut educatiu que envolta aquesta interacció.

Les pautes per a una adequada interacció educador/menor i per garantir una comunicació adient amb l'infant o l'adolescent són les que resultin adients per respondre a les seves necessitats.



#### Article 46

##### Elements bàsics en l'atenció

L'orientació i el suport personal que s'ha de prestar a la persona menor és un element bàsic en la redacció del projecte educatiu individualitzat (PEI) i ha de servir perquè entengui millor el seu procés vital i perquè, de forma adequada a l'edat i al seu grau de desenvolupament personal, aquest projecte pugui:

- Raonar el seu ingrés al centre i integrar la situació de separació familiar.
- Promoure l'autoestima i la identitat personal, les habilitats socials i les relacions amb els altres.
- Capacitar-lo per resoldre problemes i prendre decisions i per controlar l'estrès
- Ensenyar-lo a organitzar-se.
- Educar-lo en valors democràtics, en tolerància i en convivència pacífica en la societat.
- Promoure la informació i la formació dels menors en la sexualitat.
- Preparar-lo per al futur i atendre els problemes especials que pugui presentar.
- Treballar amb ell de forma transversal sobre els valors, les actituds i les conductes sobre la igualtat de gènere i la prevenció de les violències masclistes.

Cal facilitar i estimular la participació del menor en el procés d'intervenció, definint els seus propis problemes, necessitats, capacitats, febleses i prioritats. Aquesta participació, adequada a l'edat, comportarà la responsabilitat.

Cal assegurar que el grup de convivència s'adeqüi a les necessitats dels infants i adolescents.

#### Article 47

##### Organització

L'organització de la vida quotidiana en el centre constitueix un element vertebrador de la intervenció i, al mateix temps, el context en què es desenvolupa l'acció educativa de tot el personal del centre sobre els menors.

Són pautes de l'organització de la vida quotidiana:

- L'estructuració de rutines de manera consistent, que permetin també certa flexibilitat, amb un programa diari que s'adapti a les necessitats dels menors, equilibrat amb les seves obligacions i amb l'esbarjo; ordenat, però sense monotonia.
- L'establiment d'un horari diari depenent del tipus de jornada, de l'activitat que desenvolupa el/la menor i de l'època de l'any. Hi ha d'haver temps i espais per estar tot sol, per estar amb el grup; d'estudi o de formació; de descans i d'oci. L'horari, segons les edats, pot ser consensuat i, en tot cas, els menors l'han de conèixer i han de participar en la seva elaboració.
- L'establiment d'una programació d'activitats amb una lògica adequada al període de l'any, a les necessitats dels menors, al clima i a les expectatives de les persones acollides.  
Dins aquest programa s'han de tenir en compte les circumstàncies especials de les persones acollides, com també l'entorn social i cultural en què es troben. S'han de tenir en compte també les festivitats i els moments especials que es poden celebrar o festejar.
- La consecució d'una convivència saludable per a tots i totes les menors, l'adopció d'uns valors socials i culturals basats en els drets humans, la participació i la convivència com a valors comuns de tota la nostra societat, amb un estricte respecte a la diversitat de creences, ideologies, pensaments, cultures i llengües.

#### Article 48

##### Alimentació

El centre ha de garantir l'alimentació adequada, sana i equilibrada de les persones menors residents.

La confecció de menús i dietes ha de tenir en compte l'educació en l'adquisició d'hàbits saludables d'alimentació, amb una atenció especial als problemes de nutrició que poden presentar-se, sempre sota el control de salut pertinent.

L'espai d'alimentació ha d'estar identificat i ser conegut per totes les persones menors acollides. El temps de menjar és, a més, un espai de caire educatiu i hi han de participar les persones adultes responsables.

#### Article 49

##### Higiene i salut

El centre ha d'atendre la higiene dels menors acollits en funció de la seva edat, de forma que es garanteixi l'adquisició d'hàbits saludables en aquest àmbit.

Les persones menors han d'adquirir hàbits de neteja de forma agradable i rutinària i el centre ha de comptar amb els espais adequats a aquest

efecte i possibilitar la intimitat adient en funció de l'edat de cada menor.

El centre ha de netejar la roba amb la freqüència necessària i educar el/la menor perquè en faci un ús adequat i responsable. La roba ha de ser un element personal del menor i ha d'afavorir la seva pertinença, seguretat i desenvolupament personal.

En cap cas, ni la roba ni els estris personals poden ser motiu de discriminació o utilitzar-se com a càstig per als menors.

El centre ha de potenciar la màxima salubritat de tots els espais i mitjans que usin, tot evitant les infeccions o el contagi de malalties.

El centre ha de controlar l'estat de salut de la persona menor acollida en un expedient específic en el qual s'ha de fer constar la targeta sanitària o assegurança disponible, l'estat de vacunes, la història clínica i, si s'escau, la medicació que pren. També hi ha de constar un registre de les revisions de salut que hagi tingut.

L'atenció de la salut inclou l'atenció a la salut mental i l'equilibri emocional, amb especial observació i cura per part del personal del centre. En cas que sigui necessari, s'ha de requerir el suport especialitzat dels serveis de salut.

#### **Article 50**

##### **Convivència i autonomia de les persones menors**

El centre ha de potenciar una convivència harmònica entre tots els menors acollides i el personal. La convivència ha de tenir pautes adaptades a les edats de cada menor, ha de preveure la seva participació en la programació i ha de procurar l'adquisició de valors democràtics i dels drets humans reconeguts en la Constitució espanyola.

En la mesura que el marc normatiu ha de ser clar i concret, el centre ha de disposar de versions reduïdes del Reglament i de les Normes de règim intern amb els aspectes que siguin de major transcendència per a les persones menors. Aquestes versions reduïdes han d'estar adaptades a l'edat i les circumstàncies dels menors i ajudar-se, si cal, d'imatges i dibuixos que en facin més visual el contingut.

El centre ha de motivarà les persones menors acollides a desenvolupar pautes apropiades de comportament que afavoreixin les relacions constructives i que incrementin la seva autonomia personal i competència social.

#### **Article 51**

##### **Activitats lúdiques**

Les activitats lúdiques han de tendir a potenciar les pròpies qualitats dels menors, el seu desenvolupament físic i psíquic, la socialització, la resolució pacífica de conflictes i controvèrsies, la capacitat de gaudir del propi menor i la recuperació de dèficits.

S'ha de procurar la màxima llibertat per escollir les activitat lúdiques.

L'activitat lúdica de cada menor, com un element essencial, s'ha de registrar en el projecte educatiu individualitzat (PEI).

#### **Article 52**

##### **Descans**

Les rutines del centre (horaris i programació) han de tenir en compte els períodes de dormir i de descans i han de garantir el descans de cada menor d'acord amb la seva edat i característiques personals.

Si es tracta de nadons, aquest període s'ha de cuidar i vetlar especialment, amb supervisió permanent d'un adult responsable.

Cal respectar la intimitat i acompanyarà el/la menor en els casos quan ho necessiti per tal d'afavorir la seguretat en aquest període.

En tot moment la persona menor ha de saber, durant el període de descans, on roman la persona que n'és responsable, que ha d'estar disponible per a qualsevol eventualitat que es produeixi.

Per al personal del centre aquest és un període especial d'observació i vigilància, tot evitant qualsevol distúrbio entre les persones menors acollides.



**Capítol III****Activitats escolars, formatives i laborals****Article 53****Activitats escolars i formatives**

La formació escolar s'ha de dur a terme d'acord amb les regles dels serveis educatius, tot afavorint l'estudi i el major rendiment acadèmic possible, segons les capacitats de cada menor.

S'han de programar adequadament, d'acord amb l'edat dels menors, les activitats escolars o acadèmiques de reforç, orientació o millora del rendiment, en coordinació amb els serveis educatius o d'ensenyament. Potestativament, es poden tallers previs a l'accés al món laboral o de formació relatius a qualsevol àmbit que es prevegi que pugui ser d'interès per a la persona menor, d'acord amb l'edat i capacitat.

La coordinació del personal educador responsable del PEI de cada menor amb els tutors escolars ha de ser permanent.

Les dades acadèmiques o escolars han de figurar íntegrament en l'expedient personal de cada menor. Així mateix, s'han de comunicar, de forma comprensible, als familiars que hi tinguin relació.

Es consideren activitats formatives d'interès tots els programes de voluntariat social, de desenvolupament, esportiu o cultural, organitzats per entitats públiques o privades sense fi lucratiu que puguin atreure l'interès dels menors, d'acord amb les seves edats.

L'afiliació de la persona menor o jove a associacions, grups i partits polítics, sempre que siguin entitats autoritzades i legalment constituïdes d'acord amb la normativa aplicable, constitueix una forma de participació social del menor o jove.

**Article 54****Activitats laborals**

L'inici de la persona menor en les activitats laborals s'ha de fer respectant la legislació en la matèria. En cas de dubte, s'ha de consultar amb la Inspecció de Treball o l'Autoritat Laboral.

Per a la incorporació d'un menor en un lloc de feina s'ha de comptar amb autorització expressa del seu tutor. Aquesta autorització ha de constar per escrit en el contracte laboral o en un document específic.

L'orientació laboral que presti el centre, depenent del projecte educatiu individualitzat establert per a cada jove, ha de contribuir a:

- Avaluar la situació d'aptitud per al treball de la persona.
- Ajudar el/la jove a establir un programa personalitzat de formació per al treball, tenint en compte les necessitats i les metes laborals assolibles.
- Mostrar-li les habilitats específiques per al treball (horari, vestimenta, comportament, relació social, etc.).
- Ajudar el/la jove a adquirir experiències laborals i paral·leles: beques de formació, pràctiques, etc.

Els ingressos obtinguts del treball personal són patrimoni de la persona menor i s'han d'ingressar en un compte corrent personal de la seva administració amb l'ajuda del personal educatiu del centre.

**TÍTOL VII****RELACIONS INTERNES I AMB TERCERS****Capítol I****Canals de comunicació****Article 55****Dret de participació de les persones menors residents**

El dret de participació reconegut a les persones menors residents els permet prendre part activa en les decisions que afectin directament o indirectament, ja sigui de manera individual o col·lectiva, l'organització i el funcionament del centre. El dret de participació es manifesta en:

- L'avaluació de les necessitats de la persona menor, tenint en compte la seva opinió per definir-les.
- L'organització i el funcionament dels serveis que utilitzarà mitjançant els òrgans de participació; és a dir, les assemblees de menors residents, sense perjudici que puguin també manifestar les seves opinions i suggeriments al seu referent educatiu, les quals



seran preses en consideració i resoltes per aquest o elevades a l'òrgan corresponent.  
c) L'elaboració del seu pla individual.

#### **Article 56**

##### **Canal de participació de les persones progenitores i representants legals**

El canal de participació de les famílies o responsables legals del menor, encara que siguin suspesos en l'exercici de la pàtria potestat, és a través de la Direcció del centre, sense perjudici d'utilitzar qualsevol altres mecanismes admesos en dret i aliens al centre.

#### **Article 57**

##### **Queixes, suggeriments i reclamacions al centre per part de persones menors i familiars**

Tant les persones menors com els familiars tenen la possibilitat de participar directament en el funcionament del centre mitjançant la presentació de suggeriments i reclamacions.

S'entén per «suggeriment» qualsevol proposta de modificació d'algun aspecte en les dotacions mobiliàries i immobiliàries del centre, la seva organització, el funcionament o les pràctiques dels seus professionals, amb la finalitat de millorar-lo.

S'entén per «reclamació» qualsevol sol·licitud la finalitat de la qual sigui modificar algun aspecte de les dotacions del centre, el seu funcionament o les pràctiques dels seus professionals per considerar que el que es pretén modificar perjudica l'exercici dels drets dels menors en el centre.

Resten exclosos del concepte «reclamació»:

- Els fets esdevinguts abans dels sis darrers mesos de la data de la presentació de la reclamació.
- Les actuacions, per acció o omissió, sotmeses a procediment judicial.

Les reclamacions amb contingut econòmic (danys o perjudicis soferts pel funcionament de l'Administració) s'han de trametre d'acord amb el que preveu la Llei 39/2015, de 1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i resten excloses del concepte «reclamació» al qual es refereix el present reglament.

Els suggeriments i les reclamacions es poden formular a través de:

- La bústia de suggeriments i reclamacions del centre.
- Els formularis que es troben a disposició de les persones que els sol·licitin.
- La compareixença davant el personal tècnic o auxiliar del centre, signada per ambdues parts.

La tramitació de suggeriments i reclamacions es fa mitjançant el control periòdic de la bústia i han de ser objecte d'anàlisi posterior en una reunió d'equip amb assistència de la direcció del centre, que és responsable de donar resposta als suggeriments i les reclamacions rebuts i notificar-la per escrit a la persona interessada, com a màxim, en el termini de dos mesos des de la data de presentació.

La direcció del centre ha de donar compte periòdicament de les queixes i reclamacions rebudes a la persona responsable del Servei Insular de Família.

#### **Article 58**

##### **Sosteniment de càrregues econòmiques**

D'acord amb l'article 144 de la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears, en els casos de declaració de la situació de desemparament o d'assumpció de la guarda per resolució administrativa o judicial, l'entitat pública pot establir la quantitat que han d'abonar els pares i mares o les persones que exerceixin la tutela de les persones menors d'edat per contribuir, en concepte d'aliments i segons les seves possibilitats, a les despeses derivades de la cura i l'atenció de l'infant o l'adolescent, així com a les derivades de la responsabilitat civil que es puguin imputar a les persones menors d'edat per actes que hagin realitzat.

## **Capítol II**

### **Relacions amb el Ministeri Fiscal, la Judicatura i altres organismes**

#### **Article 59**

##### **Relacions amb el Ministeri Fiscal i els jutges**

Les relacions del centre amb el Ministeri Fiscal (ja sigui amb la Delegació Territorial a Menorca com amb Fiscalia de Menors de Palma) s'ha



de dur a terme segons la normativa o el protocol d'actuació que en cada moment sigui vigent al servei del Consell Insular de Menorca de què depengui el CAIF. En tot cas, el centre resta obligat a proporcionar la informació que sigui requerida per l'autoritat judicial o el Ministeri Fiscal, en l'àmbit de les seves competències i referida als menors que resideixin al centre. Aquesta obligació abasta la direcció del centre, la qual n'ha de donar compte al cap de servei o persona responsable del servei del Consell Insular de què depengui.

#### **Article 60**

##### **Relacions amb altres organismes**

Les relacions del centre amb altres organismes ha de quedar definida en cada moment per la normativa o el protocol d'actuació del servei del Consell Insular del qual depengui.

#### **Article 61**

##### **Visites de control i inspecció i sol·licitud d'informació**

El centre pot rebre visites d'inspecció i control o sol·licituds d'informació del Ministeri Fiscal, dels jutjats i del Defensor del Poble, sense perjudici de les que realitzin altres administracions en l'exercici de les seves competències.

### **Capítol III**

#### **Relacions amb centres de menors de fora de l'illa**

#### **Article 62**

##### **Trasllat de menors residents a altres centres per motius tècnics**

Els trasllats de menors residents a altres centres de protecció han de venir motivats per una proposta tècnica i ser acordats per resolució administrativa, mitjançant la figura de delegació de guarda temporal o traspàs de la funció protectora.

#### **Article 63**

##### **Trasllat de menors residents a un centre de reforma**

El trasllat de menors residents a un centre de reforma en execució d'alguna de les mesures previstes en la Llei orgànica 5/2000, de responsabilitat penal del menor, s'ha de fer en la forma que determini la normativa o el protocol d'actuació del servei de què depengui el centre en cada moment.

##### **Disposició derogatòria**

Aquest reglament deroga totes les disposicions de rang igual o inferior que s'oposin al que s'hi disposa, el contradiguin o siguin incompatibles i, en concret, el Reglament del Centre d'Atenció a la Infància i la Família aprovat pel Ple del Consell Insular de Menorca en la sessió de 20 de gener de 2003.

##### **Disposició final**

##### **Entrada en vigor**

Aquest reglament entrarà en vigor quan l'hagi aprovat definitivament el Ple del Consell Insular de Menorca i s'hagi publicat íntegrament en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.