



## Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

### CONSEJO INSULAR DE MALLORCA INSTITUTO MALLORQUÍN DE ASUNTOS SOCIALES

**245169**

*Aprobación definitiva del Reglamento por el cual se establece el régimen jurídico de los servicios de acogida residencial para personas menores de edad en Mallorca del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales (IMAS)*

Aprobados definitivamente en el Pleno del Consell de Mallorca, en la sesión ordinaria celebrada el día 13 de mayo de 2021 y transcurridos los quince días hábiles a los que hacen referencia los artículos 70.2 y 65.2 de la Ley 7/85 de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local sin haberse presentado ningún requerimiento para la anulación del acuerdo adoptado, se hace público, a los efectos oportunos, que se entiende aprobado definitivamente el Reglamento por el cual se establece el régimen jurídico de los servicios de acogida residencial para personas menores de edad en Mallorca del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales (IMAS), los cuales se adjuntan como anexo.

No obstante lo anterior, contra este acuerdo, que pone fin a la vía administrativa directamente el recurso contencioso administrativo ante el Juzgado Contencioso Administrativo de Palma, en el plazo de dos meses, a contar a partir del día siguiente a su publicación.

Palma, en la fecha de la firma electrónica (15 de junio del 2021)

**El presidente de l'IMAS i Conseller Executiu de Drets Socials**

Javier de Juan Martín

#### **Reglamento por el cual se establece el régimen jurídico de los servicios de acogida residencial para personas menores de edad en Mallorca**

##### **Índice de contenidos**

PREÁMBULO

TÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES

Capítulo I Objeto y ámbito de aplicación

Capítulo II Definición, objetivos, principios y prestaciones generales

Capítulo III Clasificación y tipos de servicios de acogida residencial para la protección de personas menores de edad

Capítulo IV Autorizaciones y acreditaciones

Capítulo V Procedimiento de asignación, de cese y modificación de la acogida residencial

Capítulo VI Protección de datos personales de los archivos de los servicios de acogida residencial

TÍTULO I REQUISITOS MATERIALES Y FUNCIONALES DE LOS SERVICIOS DE ACOGIDA RESIDENCIAL DE PROTECCIÓN DE PERSONAS MENORES DE EDAD

Capítulo I De las condiciones materiales de los servicios de acogida residencial de protección de personas menores de edad

Sección 1.ª Requisitos materiales comunes

Sección 2.ª Requisitos materiales de los servicios de acogida residencial hasta ocho plazas

Capítulo II Requisitos comunes de personal de los servicios de acogida residencial

Capítulo III Ratios de personal

TÍTULO II. SERVICIOS DE ACOGIDA RESIDENCIAL PARA PERSONAS MENORES DE EDAD SOMETIDAS A UNA MEDIDA JURÍDICA DE PROTECCIÓN 41

Capítulo I Servicios de acogida residencial

Sección 1.ª De los servicios residenciales de primera acogida y diagnóstico a personas menores de edad en situación de desprotección grave

Sección 2ª De los servicios de acogida residencial especial para personas menores de edad extranjeras no acompañadas



Sección 3.<sup>a</sup> De los servicios de acogida residencial básica para personas menores de edad con necesidades residenciales a corto, mediano y largo plazo

Sección 4.<sup>a</sup> De los servicios de acogida residencial especial para adolescentes con medida de protección, embarazadas o con cargas familiares

Sección 5.<sup>a</sup> De los servicios de acogida residencial especial para personas menores de edad con trastornos de conducta

### TÍTULO III ORGANIZACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE ACOGIDA RESIDENCIAL

Capítulo I Ingreso al servicio de acogida residencial

Capítulo II Normativa interna de los servicios de acogida residencial

Capítulo III Elementos básicos del servicio de la acogida residencial

Capítulo IV Actividades escolares, formativas y laborales a los servicios de acogida residencial

Capítulo V Contactos con familias y relaciones con compañeros y compañeras

### TÍTULO IV LAS RELACIONES DE LOS SERVICIOS DE ACOGIDA RESIDENCIAL CON OTRAS ENTIDADES

Disposición adicional primera. Régimen excepcional

Disposición adicional segunda. Exención de la titulación de educador social

Disposición adicional tercera. Servicio de acogida residencial urgente en casos de necesidad

Disposición transitoria primera. De los servicios de acogida residencial en tramitación de autorizaciones

Disposición transitoria segunda. De los servicios de acogida residencial autorizados

Disposición derogatoria única. Reglamento del servicio de acogida residencial de personas menores de edad en Mallorca

Disposición final primera. Habilitación de recursos de acogida residencial diferentes de los que regula este Reglamento

Disposición final segunda. Entrada en vigor

### PREÁMBULO

La Ley 9/2019, de 19 de febrero, (BOIB n.º 26, de 28 de febrero de 2019) de la atención y los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas Baleares, regula y clasifica los tipos de ser tipos de servicios de acogidas residenciales.

El artículo 94 de la Ley 9/2019, mencionada, establece las clases de medidas de protección; el artículo 150 determina los tipos de acogida: familiar y residencial, y los artículos 164 a 184 de la sección 6.<sup>a</sup>, de la misma Ley, regulan específicamente la acogida residencial.

De acuerdo con el que dispone el artículo 167 de la Ley mencionada, los centros ubicados en las Islas Baleares se tienen que ajustar al régimen de autorización, registro, acreditación e inspección que establece la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, o normativa vigente, con esta finalidad y se tienen que regular reglamentariamente los requisitos arquitectónicos, de seguridad, sanitarios, de equipación, de personal, organizativos, de funcionamiento interno, de programación e intervención socioeducativa, de atención y participación, y cualquier otro que se considere de interés en beneficio de las personas menores de edad.

La Ley 8/1997, de 18 de diciembre, de atribución de competencias a los consejos insulares en materia de tutela, acogida y adopción de menores, modificada por la Ley 9/2019, de la atención y los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas Baleares, atribuye competencias a los consejos insulares en materia de tutela, acogida y adopción de personas menores de edad. Y prevé que la guarda de estas personas (en situación de desamparo o en guarda voluntaria o por disposición judicial) se puede llevar a cabo mediante los servicios de acogida residencial o de acogida familiar.

El artículo 73 de la Ley 9/2019 atribuye a los consejos insulares las competencias en materia de protección de menores. Y la disposición adicional décima de la misma ley, el apartado 1d) que establece que los consejos insulares y los ayuntamientos de las Islas Baleares tienen que establecer los criterios comunes y los mínimos estándares de cobertura, calidad y accesibilidad en la aplicación de esta ley en el territorio respectivo y, en todo caso, respecto a los estándares de calidad y accesibilidad, instalaciones y dotación de cada tipo de servicio de los centros de acogida residencial para que su organización y funcionamiento tiendan a seguir patrones de organización familiar e incorporación de modelos de excelencia en la gestión.

La Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, entre otras cuestiones, en el artículo 11 regula los principios rectores de la acción administrativa, y dispone que «las administraciones públicas tendrán particularmente en consideración la adecuada regulación y supervisión de aquellos espacios, centros y servicios en los cuales acojan habitualmente personas menores de edad, en aquello que se refiere a sus condiciones físico-ambientales, higiénico-sanitarias, de accesibilidad y diseño universal de recursos humanos, así como a sus proyectos educativos inclusivos, a la participación y al resto de condiciones que contribuyan a asegurar sus derechos». El artículo 21 de la Ley Orgánica mencionada, modificada por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia (BOE n.º 180, de 29 de julio de 2015), regula específicamente la atención residencial. Este artículo establece una serie de obligaciones básicas de las entidades públicas y de los servicios y centros donde habitan las personas menores de edad en acogida residencial, y dispone, en el apartado 2, que «Todos los centros de acogida residencial que presten servicios dirigidos a menores en el ámbito de la protección tendrán que estar siempre habilitados administrativamente por la entidad pública, teniendo que respetar el régimen de habilitación,



lo dispuesto en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado. Además, tendrán que existir estándares de calidad y accesibilidad para cada tipo de servicio». Establece también que la entidad pública tiene que regular el régimen de funcionamiento de los centros de acogida residencial y tiene que inscribir las entidades en el registro correspondiente, de acuerdo con sus disposiciones. Este artículo, en el apartado 4, determina que «a efectos de asegurar la protección de los derechos de los menores, la entidad pública tendrá que realizar la inspección y la supervisión de los centros y servicios semestralmente y siempre que así lo exijan las circunstancias.» Este Reglamento establece que la inspección y la supervisión de los centros de acogida residencial y los servicios se tienen que hacer semestralmente en conformidad con la Ley Orgánica 1/1996, modificada por la Ley 26/2015, de 28 de julio, y no en conformidad con la Ley 9/2019, de 19 de febrero, de la atención y los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas Baleares, que dispone, en el artículo 167.2, que la inspección y la supervisión de centros de acogida residencial y los servicios se tienen que hacer anualmente y siempre que lo exijan las circunstancias. Se ha considerado más oportuno establecer el plazo semestral y siempre que lo exijan las circunstancias con el fin de ser más garantista con los derechos de las personas menores de edad.

La Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares, establece en el artículo 37 letra *j*, como competencia de los consejos insulares «registrar, autorizar e inspeccionar las entidades, los centros y los servicios de servicios sociales de ámbito municipal o insular.». El artículo 80 de esta Ley determina que, para cada tipo de servicio, la Administración pública competente tiene que establecer reglamentariamente los requisitos mínimos para poder obtener una autorización administrativa y disponer de una serie de aspectos que, en todo caso, tienen que incluir esta regulación. El artículo 85, de la Ley mencionada, establece que «para poder formar parte de la red pública de servicios sociales, los servicios que prestan las entidades de iniciativa privada de servicios sociales tienen que cumplir las condiciones necesarias para obtener la acreditación administrativa previa.», y el artículo 86 de la misma Ley fija los requisitos mínimos para la acreditación. También las disposiciones finales undécima y decimosexta de la Ley 4/2009, habilitan tanto al Gobierno como a los consejos insulares para que dicten, en el ámbito respectivo, las disposiciones reglamentarias para fijar los requisitos y el procedimiento para autorizar y acreditar centros y servicios de servicios sociales. En este sentido, el Gobierno de las Islas Baleares ha dictado a lo largo de estos últimos años diversa normativa en materia de servicios sociales que recogen principios generales y que afectan directamente este reglamento. Tal como dispone el artículo 51 del Decreto 10/2013, de 28 de febrero, por el cual se fijan los principios generales de Registro Unificado de servicios Sociales de las Islas Baleares y de los procedimientos para autorizar y acreditar los servicios sociales, y se regulan la sección suprainular del Registro y los procedimientos para autorizar y acreditar servicios sociales de ámbito suprainular; también el Decreto 48/2017, de 27 de octubre establece los principios generales a los cuales se tienen que someter los conciertos sociales.

La Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, de reforma del Estatuto de Autonomía de las Islas Baleares, en el artículo 58.3 de la ley, establece que, en las competencias que los consejos insulares hayan asumido como propias, el Gobierno de las Islas Baleares puede establecer principios generales sobre la materia, garantizando el ejercicio de la potestad reglamentaria por parte de los consejos Insulares. El artículo 72 del Estatuto, otorga a los consejos insulares la potestad reglamentaria en las competencias atribuidas como propias y, en el artículo 70, señala como propia de los consejos insulares la competencia en materia de tutela, acogida y adopción de niños y adolescentes. En este sentido, la Ley 9/2019, de 19 de febrero (BOIB n.º 26, de 28 de febrero de 2019), de la atención y los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas Baleares, establece, en el artículo 73, que corresponde a los consejos insulares la condición de entidad pública competente en materia de protección, de acuerdo con la Ley 8/1997, de 18 de diciembre, de atribución de competencias a los consejos insulares en materia de tutela, acogida y adopción de menores y las describe a continuación.

El Pleno del Consell de Mallorca, en sesión de 1 de octubre de 2007, aprobó la constitución del Institut Mallorquí d'Afers Socials (en adelante IMAS) y sus Estatutos (BOIB n.º 156, de 18 de octubre de 2007). En sesión del 11 de abril de 2019, el Pleno del Consell de Mallorca aprobó los Estatutos del Institut Mallorquí d'Afers Socials (BOIB n.º 67, de 18 de mayo de 2019). De acuerdo con el artículo 2.1 de estos Estatutos, el objetivo fundamental del IMAS es el ejercicio, en forma directa y descentralizada, de las competencias atribuidas por cualquier título al Consejo de Mallorca en materia de servicios sociales y protección de menores.

La Cartera de servicios y de los servicios a Menores y Familia del IMAS, aprobada el 13 de julio de 2017 (publicada en el BOIB n.º 97, de 18 de julio de 2017, y corrección de errores materiales publicada en el BOIB n.º 161, de 30 de diciembre de 2017), prevé la tipología de servicios de acogida residencial que se desarrollan en este Reglamento.

El Reglamento de centros de acogida residencial de menores en Mallorca, de 30 de abril de 2010 (BOIB núm.72, de 13 de mayo), reguló por primera vez el régimen jurídico de los servicios de acogida residencial de protección en Mallorca.

El Reglamento que se aprueba utiliza la terminología de servicios de acogida residencial para referirse a los centros de acogida residencial, a diferencia de lo que dispone la Ley 9/2019 y el resto de normativa. Se trata de un cambio terminológico que no supone ningún cambio sustancial en la tipología de servicios, sino que es la adaptación del Reglamento a la terminología que se utiliza en la Cartera de servicios y de los servicios a Menores y Familia del IMAS y, además, da respuesta a las peticiones que han manifestado las personas menores de edad al Consejo de la Infancia y Adolescencia del IMAS, órgano de participación de las personas menores de edad con medida de protección en que se formulan propuestas y sugerencias sobre políticas de infancia y adolescencia, elaboración de programas del Servicio de Menores y Familia y sobre asuntos que los afecten o los puedan afectar.

Se considera fundamental adaptar los servicios de acogida residencial a los estándares de calidad, e introducir una serie de modificaciones en



esta materia con el fin de garantizar una atención más personalizada en función de las necesidades evolutivas de cada una de las personas menores de edad atendidas. Y para conseguir que los servicios de acogida residencial tengan un cariz más familiar y normalizador, y así, favorecer la integración en el entorno social en que se desarrolla la vida de las personas menores de edad.

Además, la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la comunidad autónoma de las Islas Baleares (BOIB n.º 146, de 22 de noviembre de 2018), en el capítulo I regula el régimen de colaboración privada en la gestión de servicios sociales para las personas mediante la acción concertada para complementar el sistema público, y garantizar una equidad y calidad adecuadas de las prestaciones que se incluyen en la Cartera de servicios y de los servicios a Menores y Familia del IMAS. Para optar a la acción concertada se hace imprescindible la autorización y la acreditación de las entidades.

La regulación de este Reglamento de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, previstos en los apartados 2 y 3 del artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, queda bastante justificada, dado que las reformas introducidas por Ley Orgánica 1/1996, mencionada, por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia (BOE n.º 180, de 29 de julio) y también por la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y en la adolescencia (BOE n.º 175, de 23 de julio) hacen necesaria una nueva disposición reglamentaria que incorpore los cambios introducidos a nivel nacional.

Este reglamento cumple los principios de necesidad y de eficacia, puesto que su iniciativa está justificada por una razón de interés general. El interés superior del menor, se basa en una identificación clara de los fines que es adecuar los servicios de acogida residencial para personas menores de edad en Mallorca a la nueva regulación del sistema de protección a la infancia y adolescencia dado que las reformas introducidas por la Ley Orgánica 1/1996, mencionada por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia (BOE n.º 180, de 29 de julio) y también por la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y en la adolescencia (BOE n.º 175, de 23 de julio), hacen necesaria una nueva disposición reglamentaria que incorpore los cambios introducidos a escala nacional. Así mismo, es el instrumento jurídico más adecuado como entidad Local para obtener la consecución

En virtud del principio de proporcionalidad, este Reglamento contiene la regulación imprescindible para definir, clasificar, establecer los procedimientos de autorizaciones, acreditaciones, asignaciones, ceses y modificaciones de los servicios residenciales para personas menores de edad en la isla de Mallorca, así como la protección de datos personales de sus archivos, los requisitos materiales, funcionales y de personal de estos servicios

A fin de garantizar el principio de seguridad jurídica, este Reglamento se ejerce de manera coherente con el resto del ordenamiento jurídico nacional y de la Unión Europea, para generar un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certeza.

En aplicación del principio de transparencia, este Reglamento se ha elaborado de acuerdo con los términos establecidos en el artículo 7 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno con la participación activa de sus potenciales destinatarios.

En aplicación del principio de eficiencia, este Reglamento evita cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionaliza en su aplicación, la gestión de los recursos públicos. Cuando la iniciativa normativa afecte los gastos o ingresos públicos presentes o futuros, tendrán que cuantificar y valorar las repercusiones y efectos, y se tendrán que supeditar al cumplimiento de los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera, tal como consta en el expediente tramitado para su aprobación.

Por todo esto, es clave acordar un nuevo marco regulador de los servicios de acogida residencial para las personas menores de edad en el territorio de Mallorca que establezca las líneas básicas de la organización, que fije los requisitos para obtener la autorización y la acreditación, y el funcionamiento de estos servicios, resultado, por un lado, de las orientaciones de la legislación internacional, estatal y autonómica sobre protección social y educativa de la infancia y adolescencia y, de la otra, de la experiencia institucional a lo largo de muchos de años de práctica en la atención residencial en Mallorca. La existencia de servicios de acogida residencial para personas menores de edad se sitúa en el origen de las funciones protectoras. Ahora bien, estos servicios han evolucionado en consonancia con la sociedad, las demandas institucionales y legales, y la propia concepción de la infancia y de la adolescencia.

Por todo esto, se aprueba una regulación de los servicios de acogida residencial del Consejo de Mallorca, como servicio público de protección de las personas menores de edad. En la redacción de este texto se han valorado las aportaciones de diferentes profesionales y equipos, además de consultar los diferentes sectores implicados.

A pesar de las observaciones esenciales del Consejo Consultivo, se ha considerado adecuado mantener el articulado la expresión «servicios» de acogida residencial para personas menores de edad a fin de mantener la coherencia con la terminología y las definiciones de servicios sociales y centros que se establecieron en la Ley 4/2009 de 11 de junio, de Servicios Sociales de las Islas Baleares, el Decreto 85/2010, de 25 de junio, por el cual se regula la red pública y concertada de atención temprana y el Decreto 86/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios generales para la autorización y la acreditación de servicios sociales (no centros) y no desvirtuar el sistema establecido para la concesión de las autorizaciones y acreditaciones (dado que son los servicios los que tienen que cumplir con las condiciones materiales y

funcionales, y no los centros) y el sistema de contratación administrativa y concertación social por el mismo motivo. Además, la utilización de la expresión «servicios» se ajusta a las peticiones que han manifestado las personas menores de edad al Consejo de la infancia y Adolescencia del IMAS.

Así mismo, de conformidad con lo previsto en la Disposición adicional única del Decreto 123/2001, de 19 de octubre, de definición y regulación de las condiciones mínimas de apertura y funcionamiento de los centros y servicios para personas mayores tanto públicos como privados de las Islas Baleares y a raíz de las nuevas situaciones sociales, por necesidades de urgencia, derivadas de los nuevos fenómenos sociales como los movimientos migratorios o las nuevas problemáticas sociales que ahora mismo, o en un futuro puedan suponer la pandemia de la COVID-19, se considera adecuado mantener el régimen excepcional de la disposición adicional primera y la habilitación de recursos de acogida residencial diferentes de los que regula este Reglamento en la disposición final primera, atendiendo al principio del interés superior del menor y con los límites establecidos de transitoriedad, temporalidad y excepcionalidad que las mismas disposiciones establecen.

Después de atender las aportaciones de diferentes profesionales y equipos, del informe del Instituto Balear de la Mujer del Gobierno de las Islas Baleares, del dictamen del Consejo Económico y Social y de acuerdo con el Consejo Consultivo de las Islas Baleares, el Pleno del Consejo de Mallorca, en la sesión de día 13 de mayo de 2021 ha aprobado el Reglamento por el cual se establece el régimen jurídico de los servicios de acogida residencial para personas menores de edad en Mallorca.

## **TÍTULO PRELIMINAR**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

#### **Capítulo I**

#### **Objeto y ámbito de aplicación**

##### **Artículo 1**

##### **Objeto**

El objeto de este reglamento es regular el régimen general de los servicios de acogida residencial para personas menores de edad sometidas a medida jurídica de protección en Mallorca.

##### **Artículo 2**

##### **Ámbito de aplicación**

Este reglamento se tiene que aplicar en los servicios de acogida residencial para personas menores de edad que se encuentran sometidas a medidas jurídicas de protección del Consejo de Mallorca y también a los que, una vez conseguida la mayoría de edad, con el objeto de favorecer su proceso de integración y desarrollo, prolonguen su estancia, siempre y cuando se cumplan los requisitos previstos en el artículo 6 de la Ley 7/2015, de 10 de abril por la cual se establece el marco regulador de los procesos de autonomía personal de menores que han sido sometidos a una medida de protección o de reforma. Los servicios de acogida residencial pueden ser de gestión pública o privada y tienen que estar acreditados por el Consell Insular de Mallorca, de acuerdo con el artículo 70 del Estatuto de Autonomía y sin perjuicio otras competencias que el ordenamiento jurídico vigente los atribuya, que es la entidad pública competente en materia de protección, según lo establecido en la Ley 8/1997, de 18 de diciembre, de atribución de competencias a los consejos insulares en materia de tutela, acogida y adopción de menores.

#### **Capítulo II**

#### **Definición, objetivos, principios y prestaciones generales**

##### **Artículo 3**

##### **Definición**

Los servicios de acogida residencial para personas menores de edad a que se refiere este reglamento están destinados a acoger, atender y educar, con carácter temporal, las personas menores de edad que necesitan una atención especializada por encontrarse en situación de desprotección, en los términos establecidos en la legislación vigente.

##### **Artículo 4.**

##### **Objetivos generales**

Los servicios de acogida residencial para personas menores de edad, objeto de este reglamento, tienen que tener los objetivos siguientes:

- a) Proporcionar a las personas menores de edad un contexto seguro, nutritivo, protector, educativo, terapéutico y responder a sus

necesidades de salud, emocionales, sociales, relacionales y educativas, de acuerdo con su desarrollo.

b) Ofrecer a las familias un contexto que se convierta en un modelo de intervención educativa con sus hijos e hijas, favoreciendo la modificación de las condiciones, así como de los comportamientos parentales y filiales que han obstaculizado una vida familiar adecuada, posibilitando, de esta forma, la mejora de las relaciones familiares y, si es posible, la reintegración familiar.

c) Preparar a las personas menores de edad, los progenitores o representantes legales para la reintegración familiar. Si no es posible, se tiene que aplicar el plan individualizado de protección.

d) Proporcionar, a las personas menores de edad, los recursos y las habilidades necesarias por la transición en la vida adulta y, si procede, para iniciar una vida autónoma, fomentando la participación activa en su entorno. En el caso de los adolescentes de dieciséis a dieciocho años, prepararlos para la vida independiente, la orientación y la inserción laboral.

e) Garantizar la participación de las personas menores de edad promoviendo la implicación activa en los temas que los afectan, escuchando su punto de vista y tomando en consideración su visión en la toma de decisiones.

## Artículo 5

### Principios generales

El ejercicio de las competencias del Consell de Mallorca en materia de acogida residencial de personas menores de edad, se tiene que ajustar a los principios rectores siguientes:

a) La organización y el funcionamiento de los servicios de acogida residencial de protección de personas menores de edad tienen que garantizar el respeto a los derechos fundamentales que recogen la Constitución Española, la Convención sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas, la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, la Ley Orgánica 8/2015, del 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y en la adolescencia, la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia, Ley 9/2019, de 19 de febrero, de la atención y de los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas Baleares o la normativa vigente, y el resto de legislación que esté de aplicación.

b) Los servicios de acogida residencial y su personal tienen que conocer y promover los derechos y deberes de las personas menores de edad, que regula la Ley 9/2019, de 19 de febrero, integral de la atención y de los derechos de la infancia y la adolescencia en las Islas Baleares o normativa vigente y el resto de legislación aplicable, que tienen que quedar registrados en el Reglamento de régimen interno del servicio.

c) El personal tiene que tener la titulación académica correspondiente a su profesión, la competencia y la preparación adecuadas, las que se acreditarán mediante la experiencia relacionada directamente con las funciones a desarrollar y las formaciones específicas de la materia.

d) Los servicios de acogida residencial tienen que hacer una evaluación permanente de los procedimientos y de los resultados que se obtienen en el proyecto general del servicio como uno de los instrumentos generales para organizar la acción educativa.

e) La intervención tiene que prever la participación más grande posible de menores de edad y de sus padres y madres o tutores y tutoras. Se tiene que procurar la intromisión mínima en la vida familiar de la persona menor de edad, garantizando la protección y la seguridad. La intervención de la acogida residencial tiene que respetar la continuidad y tiene que permitir al/la menor el conocimiento de su historia personal y familiar. Se tiene que promover, al máximo, que la relación familiar sea complementaria con la del servicio, excepto cuando sea contraria al interés de las personas menores de edad.

f) En el marco de la acogida residencial no puede prevalecer ninguna discriminación por razón de nacimiento, sexo, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, raza, origen nacional, étnico o social, religión, convicción, ideología, opinión, cultura, lengua, idioma, condición física, psíquica o sensorial, dolencia, posición económica o cualquier otra circunstancia personal, familiar o social.

g) Toda intervención tiene que ir dirigida a satisfacer las necesidades de las personas menores de edad y a estimular el desarrollo integral para conseguir niveles suficientes de autonomía personal, formativa, social y laboral.

h) Los servicios de acogida residencial tienen que priorizar una función educativa y reparadora de los daños derivados de las experiencias traumáticas resultado del maltrato, abuso y/o negligencia sufridos por la persona menor de edad.

i) La atención residencial se tiene que adaptar a las necesidades individuales de la persona menor de edad atendida. La intervención tiene que ser planificada, mediante la aplicación de un proyecto educativo individual (PEI) atendido el nivel evolutivo y los ámbitos familiar y social que lo rodean. Este proyecto educativo tiene que incluir el principio de igualdad de género de acuerdo con el que establece el artículo 5 de la Ley 11/2016, de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres, en cuanto a la transversalidad de género.

j) La atención residencial tiene que tener en cuenta la realidad familiar de las personas menores de edad. Se tienen que favorecer las relaciones y la convivencia entre hermanos siempre que no sean contrarias a su interés. Se tiene que respetar siempre el derecho de audiencia, en términos claros por el entendimiento de las decisiones que las afectan. Se tiene que garantizar, que la persona menor de edad cuando tenga suficiente madurez, pueda ejercer este derecho por sí misma o por cualquier otra persona que la represente. La madurez se valorará por personal especializado, atendiendo tanto el desarrollo evolutivo del menor o la menor como su capacidad de comprensión y evaluación del asunto concreto. Se considera, en todo caso, que tiene suficiente madurez cuando tenga 12 años.

Para garantizar que la persona menor de edad pueda ejercer este derecho por sí misma será asistida, si procede, por intérpretes. El o la menor, podrá expresar su opinión verbalmente o mediante otras formas de comunicación no verbal.

Sin embargo, cuando aquello no sea posible o no convenga al interés del menor, se podrá conocer la opinión del menor o la menor a



través de sus representantes legales, siempre que no tengan intereses contrapuestos a los suyos, o mediante otras personas que, por su profesión o relación de especial confianza con el o ella, puedan transmitirla objetivamente.

k) Los servicios de acogida residencial tienen que trabajar para la integración de las personas menores de edad en su vida social y familiar, de acuerdo con el plan individualizado de protección o el proyecto educativo individual (PEI) que ha confeccionado el equipo técnico.

l) Con la finalidad de evitar el riesgo de maltrato institucional, se tiene que proporcionar seguridad jurídica y emocional.

Los servicios de acogida residencial tienen que comunicar por escrito a la entidad pública las situaciones que comporten una vulneración de los derechos de las personas menores de edad.

m) El principio de individualización y especialización en la organización del servicio de acogida residencial básica es la clave y el eje fundamental de la atención residencial; por eso, los centros residenciales se pueden diferenciar por edades, por necesidades específicas y por género. Los grupos de convivencia tienen que ser reducidos y cada menor de edad tiene que tener una persona de referencia, según su proyecto educativo individual.

## Artículo 6

### Prestaciones generales

Las prestaciones generales que el servicio de acogida residencial tiene que ofrecer, en función de su tipología, para atender las necesidades que establezcan el plan individualizado de protección del Servicio de Menores y Familia y el proyecto educativo individual (PEI) son:

a) Atención residencial: la dirección del servicio de acogida residencial donde tiene que habitar la persona menor de edad con medida de protección tiene que asumir la guarda temporalmente mientras la persona menor de edad continúe en el centro.

b) Convivencia: el servicio de acogida residencial durante la estancia de la persona menor de edad al servicio, y dentro de un marco normalizador, tiene que potenciar las capacidades, fomentar la autonomía personal y la integración social, en función de la edad y el grado de madurez, mediante programas adecuados que posibiliten que desarrolle sus capacidades personales.

c) Alojamiento, manutención y vestimenta: el servicio de acogida residencial tiene que proporcionar un hogar digno, un espacio propio, una alimentación adecuada en la edad y a las necesidades personales, ropa limpia y en buen estado de conservación, adecuada en la época del año y a la actividad que tiene que desarrollar la persona menor de edad.

d) Atención sanitaria: derecho a la promoción de la salud. El servicio de acogida residencial tiene que procurar una exploración y seguimiento sanitario de la persona menor de edad y tiene que hacer el seguimiento del estado y las necesidades.

e) Atención psicológica: el servicio de acogida residencial tiene que valorar las necesidades psicológicas, emocionales y cognitivas de la persona menor de edad. Tiene que llevar a cabo intervenciones específicas con el fin de favorecer la integración y desarrollo junto con el resto de recursos y servicios implicados en su protección, así como mejorar y beneficiar la convivencia residencial. Además, tiene que hacer el seguimiento de las relaciones entre las personas menores de edad y la familia. Este apartado se encuentra especialmente regulado en el artículo 73 de este Reglamento.

f) Atención social: el servicio de acogida residencial tiene que trabajar el conjunto de acciones profesionales que tienen el objetivo de atender las necesidades sociales y tiene que ofrecer los recursos y los servicios de la red comunitaria, y los acompañamientos con las gestiones de documentación.

g) Atención educativa: el servicio de acogida residencial tiene que garantizar la educación obligatoria, la formación académica, la formación profesional y procurar que las personas menores de edad tengan un buen rendimiento académico mediante el uso de los apoyos educativos necesarios. Esta prestación tiene que incluir el seguimiento escolar y la orientación académica.

h) Atención a la diversidad funcional: el servicio de acogida residencial tiene que aplicar las medidas y los recursos necesarios para atender los niños y adolescentes con discapacidad, con el fin de garantizar el bienestar y la calidad de vida.

i) Actividades de ocio y recreativas: el servicio de acogida residencial tiene que proporcionar a las personas menores de edad un conjunto de actividades deportivas, culturales y de entretenimiento y, así, poder dar cobertura al tiempo libre para fomentar la autoestima y la autonomía.

j) Promoción de la salud: el servicio de acogida residencial tiene que generar hábitos saludables entre las personas menores de edad, además de implementar programas específicos en relación a la prevención de toxicomanías, las relaciones afectivas y sexuales y las adicciones en las redes sociales y a los juegos de azar, entre otros.

k) Actividades ocupacionales: el servicio de acogida residencial tiene que promover el fomento de la autonomía personal, el desarrollo de hábitos laborales, el apoyo y el seguimiento a la inserción laboral.



### Capítulo III

#### Clasificación y tipos de servicios de acogida residencial para la protección de personas menores de edad

##### Artículo 7

##### Clasificación de los servicios de acogida residencial

Los servicios de acogida residencial tienen por objeto dar una atención integral de calidad a las personas menores de edad tuteladas o en guarda, de forma que queden cubiertas sus necesidades. Estos servicios tienen que estar operativos las 24 horas de los 365 días del año.

1. Por la titularidad, los servicios de acogida residencial se pueden clasificar en:

- a) servicios de acogida residencial de titularidad pública, de gestión directa por parte de la entidad pública.
- b) servicios de acogida residencial de titularidad privada con contrato o acuerdo de acción concertada con la entidad pública.

2. Por el número de personas menores de edad atendidas, los servicios de acogida residencial se pueden clasificar en:

- a) Hogar: servicio que acoge hasta un máximo de 8 personas menores de edad.
- b) Pequeña residencia: servicio de acogida residencial que acoge de 9 a 24 personas menores de edad.
- c) Hogar residencial: servicio de acogida residencial que acoge de 25 a 40 personas menores de edad.

3. Por el tipo de programa de atención residencial, se pueden clasificar en:

- a) Servicios de primera acogida y diagnóstico a personas menores de edad para niños y adolescentes en situación de desprotección grave.
- b) Servicios de acogida residencial especial para personas menores de edad extranjeras no acompañadas
- c) Servicios de acogida residencial básica para personas menores de edad con necesidades residenciales a corto, mediano y largo plazo.
- d) Servicios de acogida residencial especial para adolescentes embarazadas con medida de protección o con cargas familiares.
- e) Servicios de acogida residencial de acción educativa especial que tienen como finalidad la atención integral especializada de personas menores de edad con una medida de protección de guarda o tutela, entre los cuales hay:
  - 1º. Los que atienden las personas menores de edad que, por sus disfunciones emocionales o conductuales o problemas de adicción, no se pueden adaptar a otros servicios residenciales ordinarios y necesitan una alta intensidad educativa reforzada por recursos humanos.
  - 2º. Los que atienden personas menores de edad que presentan una diversidad funcional psíquica, física o sensorial. Su regulación se remite a la normativa sectorial correspondiendo que la desarrolle.
- f) Servicios de acogida residencial específicos para personas menores de edad con problemas de conducta que estén en situación de guarda o tutela de la entidad pública, diagnosticadas con problemas de conducta, que presenten conductas disruptivas o disociales recurrentes, transgresoras de las normas sociales y de los derechos de terceros, cuando además esté justificado por sus necesidades de protección y determinado por una valoración psicosocial especializada. En estos servicios se puede prever la utilización de medidas de seguridad y de restricción de libertad o derechos fundamentales.

Las medidas de seguridad podrán consistir en la contención mecánica o en la contención física de la persona menor de edad, en su aislamiento o en registros personales y materiales. Estas medidas tendrán una finalidad educativa y tendrán que responder a los principios de excepcionalidad, necesidad, proporcionalidad, provisionalidad y prohibición del exceso, aplicándose con la mínima intensidad posible y por el tiempo estrictamente necesario, y se llevarán a cabo con el respeto debido a la dignidad, privacidad y a los derechos del menor.

Las medidas de seguridad tendrán que aplicarse por personal especializado y con formación en materia de protección de menores de edad. Este personal solo podrá usar medidas de seguridad con las personas menores de edad como último recurso, en defensa propia o en casos de intentos de fuga, resistencia física a una orden o riesgo directo de autolesión, de lesiones a otros o daños graves a la propiedad.

Corresponde al director del centro o persona en la cual este haya delegado, la adopción de decisiones sobre las medidas de seguridad, que tendrán que ser motivadas y tendrán que notificarse con carácter inmediato a la Entidad Pública y al Ministerio Fiscal, y podrán ser recurridas por la persona menor de edad, el Ministerio Fiscal y la Entidad Pública, ante el órgano judicial que esté conociendo del ingreso, el cual resolverá después de recaudar informe del centro y previa audiencia de la persona menor de edad y del Ministerio Fiscal.

Las medidas de seguridad aplicadas tendrán que registrarse en el Libro Registro de Incidencias, que será supervisado por parte de la dirección del centro.

Los servicios de acogida residencial tienen que cumplir la normativa vigente en materia de autorizaciones de servicios de atención residencial de servicios sociales.



## Capítulo IV Autorizaciones y acreditaciones

### Artículo 8

#### Disposiciones generales

1. Los servicios de acogida residencial para personas menores de edad públicos o privados, previstos en este reglamento, tienen que estar autorizados y/o acreditados, según el caso, así como inscritos en el Registro Unificado de servicios Sociales, y se tienen que sujetar al que dispone el régimen de autorizaciones administrativas.
2. Para poder formar parte de la red pública de servicios sociales, todos los servicios de acogida residencial para personas menores de edad, tienen que estar acreditados.
3. Los procedimientos administrativos de autorización y acreditación de los servicios objeto de este Reglamento son los mismos que se estipulan de manera general para los servicios de servicios sociales.
4. Corresponde al Consell de Mallorca autorizar y/o acreditar los servicios de acogida residencial para personas menores de edad de ámbito insular de Mallorca.
5. Los servicios autorizados y/o acreditados tienen que cumplir con las obligaciones que establece el Decreto 10/2013, de 28 de febrero, por el cual se fijan los principios generales del Registro Unificado de servicios Sociales de las Islas Baleares y de los procedimientos para autorizar y acreditar los servicios sociales y la normativa insular correspondiente.

### Artículo 9

#### Contenidos mínimos de los requisitos para autorizar y acreditar los servicios de acogida residencial

##### 1. Contenidos para la autorización:

- a) Unas condiciones materiales, de seguridad, de edificación, de emplazamiento, de equipación y arquitectónicas adecuadas de las equipaciones donde se presten los servicios y los medios tecnológicos necesarios. Y que se cumpla la normativa vigente en materia de accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas.
- b) En cuanto a las condiciones funcionales de los servicios de acogida residencial, se tienen que presentar y se tienen que garantizar:
  - 1º. Las prestaciones específicas conforme a la tipología de cada servicio de acogida residencial.
  - 2º. La documentación técnica y administrativa referida a las personas menores de edad y a los servicios, de acuerdo con la documentación que establece el artículo 169, de la Ley 9/2019, de 19 de febrero, de la atención y los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas Baleares.
  - 3º. El uso de protocolos de actuación en las diferentes áreas y en las diferentes temáticas que se requieren.
  - 4º. Recursos humanos: titulaciones y ratios de personal.
  - 5º. El cumplimiento de la normativa básica en materia de prevención de riesgos laborales.
  - 6º. La inexistencia de antecedentes penales por delitos sexuales, la cual se acreditará mediante la aportación de un certificado negativo del Registro central de delincuentes sexuales, y, si corresponde, la declaración responsable de no tener antecedentes penales.
  - 7º. El cumplimiento del convenio colectivo del sector por parte de las entidades prestamistas del servicio.

##### 2. Contenidos para la acreditación, además de los del apartado anterior, de los cuales se tiene que disponer y se tienen que presentar:

- a) Plan de gestión de calidad del programa o servicio. Si no se cuenta con este plan, se puede librar un certificado de implantación de un sistema de gestión de calidad que tiene que emitir una entidad externa acreditada.

El contenido mínimo del plan de calidad es el siguiente:

  - 1.º Descripción del servicio (nombre, organización y horarios, organigrama y funciones y catálogo de servicios o prestaciones).
  - 2.º Política de calidad del servicio y compromiso de ejecución.
  - 3.º Identificación de los procesos que se llevan a cabo, y de los procedimientos o protocolos documentados que los definen. Como mínimo, todos los servicios de acogida residencial para personas menores de edad tienen que disponer del protocolo de acogida y adaptación, el protocolo de ausencias no autorizadas, protocolo de quejas sugerencias y reclamaciones, el protocolo de incorporación del nuevo personal y el protocolo de abusos sexuales en el centro residencial.

Descripción de los mecanismos de evaluación, de seguimiento y de mejora de la calidad del servicio, que tienen que incluir, entre otros: fijar los objetivos de calidad y evaluar el cumplimiento mediante indicadores; realización y evaluación de encuestas de satisfacción que han rellenado las personas menores de edad; evaluación de quejas, sugerencias y reclamaciones; evaluación de incidencias generadas al servicio y



propuestas de acciones para mejorar. Evaluación de la satisfacción de las personas trabajadoras en la formación recibida. De la evaluación tienen que surgir propuestas de acciones para mejorar la calidad de los servicios prestados. La realización y evaluación de encuestas de satisfacción de los progenitores de los menores en el supuesto de que haya un programa de reunificación.

b) La calidad en relación a los recursos humanos tiene que garantizar:

- 1º. La estabilidad en la ocupación. El primer año se exigirá un 60% de contratación indefinida y el segundo se exigirá un 80% de contratación indefinida de la plantilla.
- 2º. La participación de todo el personal en los planes de formación continua.
- 3º. Todos los profesionales tienen que estar formados en primeros auxilios y en prevención de riesgos laborales relacionados con el lugar de trabajo.
- 4º. No tener ninguna resolución sancionadora vigente en materia de servicios sociales, prevención de riesgos laborales, relaciones laborales, ocupación, seguridad social o con otras administraciones.
- 5º. La acreditación con la aportación de un certificado negativo del Registro central de delincuentes sexuales y, si corresponde, la declaración responsable de no tener antecedentes penales.
- 6º. El cumplimiento del convenio colectivo del sector por parte de las entidades prestamistas del servicio.

c) La aportación de la información económica y financiera y de gestión siguiente:

- 1º. Memoria económica del servicio.
- 2º. Auditoría oficial de cuentas anual.
- 3º. Plan de viabilidad y de solvencia económica y financiera a tres años.

## Capítulo V

### Procedimiento de asignación, de cese y modificación de la acogida residencial

#### Artículo 10

##### Asignación de la medida de acogida residencial

1. La acogida residencial para personas menores de edad con medidas de protección se tiene que acordar mediante una resolución administrativa motivada de la entidad pública, con dictamen del órgano competente, que es la Comisión Técnica Asesora del Servicio de Infancia y Familia, que está regulada por la Resolución de 4 de marzo de 2011(BOIB, n.º 42, del 22 de marzo de 2011), o la Comisión de Desamparo y Tutela prevista en el artículo 130 de la Ley 9/2019, de 19 de febrero, integral de la atención y de los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas Baleares. También se puede disponer la acogida residencial de las personas menores de edad por decisión judicial, de acuerdo con el artículo 164.2 de la referida norma, así como en virtud de una diligencia policial, judicial o del Ministerio Fiscal, previa en los casos de una acogida residencial de urgencia. La resolución se tiene que notificar a los padres y madres o personas que tengan atribuida la tutela de las personas menores de edad, y comunicar al Ministerio Fiscal y al correspondiente centro en qué el niño o el adolescente tenga que ingresar. En todo caso se tiene que respetar el que prevé el artículo 153 de la Ley 9/2019 de 19 de febrero, de la atención y los derechos de infancia y la adolescencia de las Islas Baleares.

2. La acogida residencial se constituye como forma de ejercicio de la guarda para las personas menores de edad con la medida de tutela administrativa o guarda que ha acordado la entidad pública al amparo del que dispone la legislación civil vigente.

3. La guarda derivada de la acogida residencial la tiene que ejercer la persona responsable de la Dirección del servicio de acogida residencial, bajo la supervisión directa de la entidad pública y sin perjuicio de las funciones de vigilancia superior que el ordenamiento jurídico atribuye al ministerio fiscal.

4. La entidad pública puede acordar, en relación con el niño o el adolescente en acogida residencial, cuando sea conveniente para el interés del menor, estancias, salidas de fin de semana o vacaciones con familias o con instituciones dedicadas a estas funciones. Estas medidas se tienen que acordar una vez se haya oído y escuchado la persona menor de edad.

5. La acogida residencial es compatible con estancias, salidas de fin de semana o vacaciones con familias o con instituciones dedicadas a estas funciones sin que esto suponga el cese de la acogida residencial.

La delegación de la guarda para estancias, salidas de fin de semana o vacaciones tiene que contener las condiciones y la información necesaria para asegurar el bienestar del niño o el adolescente, especialmente todas las medidas restrictivas que haya establecido la entidad pública o el juez o jueza. Esta medida se tiene que comunicar a los padres y madres o a las personas que tengan atribuida la tutela de las personas menores de edad, siempre que no hayan sido privados del ejercicio de la patria potestad o removidos del ejercicio de la tutela, así como a las personas acogedoras. En todo caso, se tiene que respetar el que prevé el artículo 153 de la Ley 9/2019 de 19 de febrero, de la atención y los derechos de infancia y la adolescencia de las Islas Baleares .

6. Las personas menores de edad pueden ser atendidas en los servicios de acogida residencial de forma extraordinaria, de urgencia y



diagnosticada, y de forma ordinaria por resolución administrativa de la entidad pública. Si hace falta la atención inmediata, se puede hacer el ingreso en virtud de actuación policial, de resolución judicial o del ministerio fiscal. En estos supuestos, se tiene que notificar el ingreso a la entidad pública y se tienen que adoptar, si procede, las medidas de protección adecuadas.

#### **Artículo 11**

##### **Cese y modificación de la acogida residencial**

El cese y/o la modificación de la acogida residencial se tiene que formalizar por resolución administrativa de la entidad pública, a propuesta del equipo técnico del caso, y con el dictamen favorable de la Comisión Técnica Asesora o con el dictamen correspondiente del órgano asesor o con el dictamen correspondiente del órgano asesor (Comisión de Desempeño y Tutela) determinado reglamentariamente, de acuerdo con el artículo 130 de la Ley 9/2019, de 19 de febrero, integral de la atención y los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas Baleares.

#### **Artículo 12**

##### **Participación de las personas interesadas**

1. Previamente a la adopción, al cese y/o a la modificación de la acogida residencial, hay que garantizar al o a la menor el derecho de ser escuchado teniendo en cuenta la edad y el grado de madurez.
2. Así mismo, la audiencia de los representantes legales de la persona menor de edad se tiene que hacer en la forma y con las condiciones que establece el artículo 172 del Código civil, modificado por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia, y en los artículos 98 y 99 de la Ley 9/2019, mencionada, relativos a las personas interesadas en los procedimientos de desamparo.

### **Capítulo VI**

#### **Protección de datos personales de los archivos de los servicios de acogida residencial**

#### **Artículo 13**

##### **Expediente personal de la persona menor de edad**

El servicio de acogida residencial tiene que abrir un expediente personal e individual a cada persona menor de edad del cual tenga encomendada la guarda. Este expediente tiene que recoger los informes y la documentación relativa a la persona menor de edad que se ha generado durante la ejecución de la medida de protección.

#### **Artículo 14**

##### **Garantías en materia de protección de datos**

La recogida, el acceso, la cesión, el tratamiento automatizado y documental de los datos personales de los niños y adolescentes se tienen que llevar a cabo de acuerdo con el Reglamento (UE) núm 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y de garantía de los derechos digitales

#### **Artículo 15**

##### **Utilización del expediente personal de los niños y adolescentes y acceso**

1. Toda la información que hace referencia a la persona menor de edad tiene que figurar en un expediente único e individual, junto con otros documentos complementarios.
2. Este expediente se considera confidencial y el tratamiento de los datos que contiene se tiene que ajustar al Reglamento (UE) núm 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 y la Ley Orgánica 3/2018.
3. Solo pueden tener acceso la entidad pública en materia de protección, el personal asignado al caso o que esté expresamente autorizado, la persona menor de edad y la persona representando legal, si procede, de acuerdo con la normativa aplicable. Siempre que se requieran los datos de la persona menor de edad, se tiene que comunicar al ministerio fiscal, a los jueces o tribunales, al defensor del pueblo, a la Sindicatura de Agravios o, si corresponde, a la Oficina Balear de la Infancia y la Adolescencia, en la forma y con las condiciones previstas en el Reglamento (UE) núm 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 y la Ley Orgánica 3/2018.
4. En caso de modificación o cese de la medida de protección de la persona menor de edad al servicio de acogida residencial, la documentación personal (carnés, evaluaciones escolares, informes médicos...) se tiene que entregar al padre o a la madre, a los tutores o



tutoras legales o guardadores o guardadoras. Si cesa la medida de protección por mayoría de edad, se tiene que entregar a la persona interesada. El servicio de acogida residencial tiene que aportar, a la entidad pública en materia de protección, la documentación original y copia de que dispone de la persona menor de edad para incorporarlas al expediente de protección.

**TÍTULO I.**  
**REQUISITOS MATERIALES Y FUNCIONALES DE LOS SERVICIOS DE ACOGIDA RESIDENCIAL DE PROTECCIÓN DE PERSONAS MENORS DE EDAD**

**Capítulo I**  
**De las condiciones materiales de los servicios de acogida residencial de protección de personas menores de edad**

*Sección 1.ª Requisitos materiales comunes*

**Artículo 16**  
**Instalaciones**

El servicio de acogida residencial para personas menores de edad tiene que disponer como mínimo de las instalaciones detalladas a continuación, que se tienen que justificar mediante un informe que tiene que firmar el técnico o la técnica competente y que tiene que contener la verificación que se cumple la normativa aplicable correspondiente.

El servicio de acogida residencial tiene que cumplir la normativa sectorial de habitabilidad, accesibilidad y actividades.

Sin embargo, para prestar el servicio de acogida residencial tipo hogar y/o de primera acogida y diagnóstico no es exigible el título de habilitación que prevé la normativa de actividades siempre que se disponga de cédula de habitabilidad.

En relación a las instalaciones/materias siguientes, el servicio de acogida tiene que cumplir una serie de requisito:

**1. Electricidad**

Tiene que cumplir el Reglamento electrotécnico para baja tensión vigente y las instrucciones técnicas complementarias que estén aplicables.

**2. Calefacción**

Tiene que disponer de un sistema de calefacción que cumpla las condiciones mínimas de temperatura y confort establecidas en la normativa y en los reglamentos en vigor sobre instalaciones térmicas en los edificios. Este sistema tiene que estar preparado para evitar las quemaduras por contacto.

**3. Suministro de agua**

Tiene que contar con suministro de agua potable, servicio de abastecimiento de agua caliente sanitaria a los lavabos, duchas, baños, cocinas y oficinas, mediante un sistema general y centralizado. Si este suministro no es de la red pública, los servicios sanitarios correspondientes tienen que autorizar la utilización.

**4. Telefonía**

Tiene que disponer de suministro telefónico y telemático con el exterior que puede ser utilizado por las personas menores de edad en las condiciones de uso establecidas por el servicio.

**5. Condiciones de seguridad y de protección contra incendios**

Tiene que disponer de medidas de seguridad para los niños y adolescentes residentes y para el personal trabajador, en particular las medidas de protección contra incendios, de acuerdo con el que dispone la normativa vigente.

**6. Piscina**

Si dispone de piscina, se tiene que cumplir la normativa vigente en cuanto a los criterios técnicos, sanitarios y de seguridad de las piscinas.

**7. Vehículo**

Tiene que garantizar los traslados o desplazamientos de las personas menores de edad, mediante un vehículo privado o público, para acompañar cada persona menor de edad que lo requiera.

**Artículo 17**  
**Habitabilidad**

El servicio de acogida residencial regulada en este capítulo tiene que cumplir la normativa sobre habitabilidad, protección contra incendios y barreras arquitectónicas de acuerdo con la legislación aplicable vigente.

**Artículo 18.**  
**Equipación y mobiliario**

Los espacios, el mobiliario y las equipaciones del servicio de acogida residencial tienen que ser adecuados a su tipología y tienen que estar en buenas condiciones de uso, de limpieza y mantenimiento, adaptados a los y las menores de edad residentes, para buscar la calidez, la personalización, el confort y la familiaridad.

El diseño de los espacios y del mobiliario tiene que seguir los criterios de funcionalidad, de bienestar, de calidad y de ergonomía para favorecer la convivencia y la acción educativa para desarrollar. Los juguetes tienen que ser de materiales resistentes, lavables y homologados.

*Sección 2.<sup>a</sup>*  
*Requisitos materiales de los servicios de acogida residencial hasta ocho plazas*

**Artículo 19**  
**Ámbito de aplicación**

Los requisitos establecidos en esta sección se tienen que exigir a los servicios de acogida residencial tipo hogar con capacidad máxima de ocho plazas para personas menores de edad en situación de guarda o tutela con necesidades de atención residencial a corto, mediano y largo plazo.

**Artículo 20**  
**Ubicación**

El servicio de acogida residencial tipo hogar tiene que estar ubicado en una zona integrada, suficientemente comunicada y de fácil acceso. El diseño tiene que ser el mismo que el de un hogar normalizado, fuera de toda concepción institucional.

**Artículo 21**  
**Condiciones de los espacios y equipaciones**

Los espacios, el mobiliario y la equipación del servicio de acogida residencial tienen que ser adecuados a la tipología del servicio y tienen que contar con los requisitos siguientes:

**1. Cuarto de estar/comedor**

- a) El servicio de acogida residencial tiene que contar con un cuarto de estar que posibilite la convivencia. Tiene que estar equipado con el mobiliario de una vivienda normalizadora y, como mínimo, tiene que tener: mesa grande, sillas, sofás, butacas, televisor y escaparate o estantes. El mobiliario tiene que ser suficiente y adecuado en las edades de las personas menores de edad. Tiene que seguir criterios de funcionalidad, bienestar, seguridad y accesibilidad.
- b) La superficie destinada en el comedor tiene que ser, como mínimo, de 20 m<sup>2</sup>.
- c) El cuarto de estar puede ser diferente de la sala comedor

**2. Dormitorios**

- a) La superficie de las habitaciones tiene que ser, como mínimo, de 8 m<sup>2</sup> para los dormitorios individuales y de 12 m<sup>2</sup> para los dormitorios dobles. En el caso de los dormitorios dobles, hay de haber una litera o, entre cama y cama, como mínimo hay de haber un metro de distancia.
- b) Cada dormitorio tiene que contar con contraventana, persianas o cortinas. Es recomendable que la tela de las cortinas sea ignífuga y que impida el paso de la luz exterior.
- c) Cada persona menor de edad tiene que disponer de un mobiliario mínimo: una cama no inferior a 90 cm por 190 cm, mesilla de noche, armario, mesa y silla de estudio o bien tiene que disponer de un espacio específico para el estudio.
- d) El colchón tiene que ser ignífugo o disponer de una funda ignífuga.
- e) Los dormitorios no serán mixtos a partir de los 7 años. Excepcionalmente, la entidad pública puede autorizar para casos concretos que un dormitorio sea mixto, por un interés superior de las y de los menores de edad residentes.

**3. Baños**

- a) El servicio de acogida residencial tiene que disponer de un mínimo de dos baños diferenciados, uno para cada sexo, en el caso de hogares mixtos. La dotación mínima consiste en inodoro, lavabo, ducha o bañera.



- b) Los aposentos y los servicios higiénicos tienen que estar comunicados por el interior del servicio de acogida residencial y, en ningún caso, los baños no pueden estar ubicados dentro de las cocinas o dar directamente a salas comunes o en el comedor.
- c) Las puertas tienen que tener un dispositivo sencillo de cierre que se pueda abrir fácilmente desde el exterior.
- d) El servicio de acogida residencial tiene que tener ventilación directa o mediante un conducto en que se active mecánicamente la ventilación.

#### 4. Cocina

El servicio de acogida residencial ha tener una cocina adaptada a las necesidades del número de personas menores de edad residentes, equipada con electrodomésticos dotados de medidas de seguridad que reduzcan al máximo los riesgos, y una zona de almacenamiento de alimentos.

#### 5. Lavandería

El servicio de acogida residencial tiene que disponer de un espacio específico para lavar la ropa, para dejar la ropa sucia, para tener una lavadora y espacio porque se pueda enjugar la ropa.

#### 6. Zonas especializadas

El servicio de acogida residencial tiene que tener un despacho donde hay de haber la documentación de las personas menores de edad.

También tiene que disponer de una sala habilitada para visitas familiares o autorizadas y de un botiquín completo de primeros auxilios cerrada con control de clave.

### *Sección 3.ª*

#### *Requisitos materiales de los servicios de acogida residencial a partir de nueve plazas*

#### Artículo 22

##### Ámbito de aplicación

Los requisitos establecidos en esta sección se tienen que exigir a los servicios de acogida residencial a partir de 9 plazas para personas menores de edad en situación de guarda o tutela con necesidades residenciales a corto, mediano y largo plazo.

#### Artículo 23

##### Ubicación

1. Los servicios de acogida residencial regulados en esta sección tienen que estar integrados en áreas salubres y consideradas no peligrosas para la integridad física de las personas menores de edad. Preferentemente en suelo urbano, salvo que razones del proyecto general del servicio de acogida residencial aconsejen y justifiquen otro emplazamiento más adecuado en función del tipo de actividad y de atención que se requiera. Así mismo, tienen que disponer de las infraestructuras mínimas como: acceso rodado, abastecimiento de agua potable, sistema de saneamiento de aguas residuales (fosa séptica en caso de servicios de acogida residencial ubicados en suelo rústico), suministro de energía eléctrica y teléfono.

2. El servicio de acogida residencial se tiene que ubicar, preferentemente, en una planta baja. Las plantas debajo de la rasante no pueden ser aposentos destinados a las personas menores de edad. Las plantas del semisótano, que aparecen como consecuencia de la nivelación de terrenos inclinados, pueden ser aposentos no destinados a dependencias básicas, se tiene que justificar la excepcionalidad del uso con un informe.

3. Las vías de acceso al servicio de acogida residencial tienen que ser accesibles a los vehículos de servicios públicos: policía, ambulancia y otros servicios de urgencia.

#### Artículo 24

##### Instalaciones

Los servicios de acogida residencial regulados en esta sección tienen que disponer de la licencia de actividad correspondiente y justificar que cumplen los aspectos siguientes:

##### 1. Condiciones de protección contra incendios

Tiene que disponer de pulsadores manuales de alarma de incendio a corredores, zonas de circulación y en el interior de los aposentos de





riesgo mediano y alto, y de detectores de humo en el interior de las habitaciones, así como detectores adecuados a la clase de fuego previsible en el interior de los aposentos de riesgo especial, cuando la normativa aplicable así lo exija.

## 2. Ascensores

Si tiene más de tres plantas de altura, incluida la planta baja, tanto el integrado en un edificio común con otras viviendas como el que sea privativo residencial, tiene que disponer de ascensor, que tiene que cumplir los mínimos establecidos en la normativa aplicable vigente sobre accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas.

### Artículo 25

#### Condiciones generales de los espacios

1. Los corredores tienen que tener una anchura libre según la normativa de código técnico.

#### 2. Los accesos:

- a) La anchura libre mínima de las escalas privativas tiene que ser de un metro.
- b) Los escalones tienen que tener banda antideslizante.

3. Las rampas interiores tienen que ser fácilmente visibles y tienen que tener suelo antideslizante.

4. Los pavimentos tienen que ser antideslizantes, al menos en las zonas húmedas, y fáciles de limpiar.

5. La ventilación y la iluminación de los aposentos destinados a las personas menores de edad atendidas tienen que ser siempre naturales y directas al exterior o al patio de luces, en conformidad con las dimensiones legalmente establecidas.

### Artículo 26

#### Condiciones específicas de los espacios

El servicio de acogida residencial tiene que disponer de todas las medidas e instalaciones que permitan el acceso y el goce a personas con movilidad reducida: de administración, de servicios generales, de atención residencial, de atención especializada y de recreación.

#### 1. Zona de administración

Comprende los espacios destinados al ejercicio de actividades de dirección, de administración y de gestión del servicio de acogida residencial. Pueden estar ubicados a las dependencias de gestión central de la entidad.

#### 2. Zona de servicios generales

- a) Comprende los espacios destinados a la prestación de los servicios comunes propios de cada tipo de servicio de acogida residencial, como por ejemplo cocina, lavandería, vestuarios, mantenimiento, almacén y sala de máquinas.
- b) Las cocinas tienen que tener almacén para alimentos y equipación frigorífica y de congelación proporcional al número de personas menores de edad y tienen que cumplir obligatoriamente la reglamentación técnica y sanitaria vigente para este tipo de establecimientos. Estos servicios generales pueden estar externalizados y, en este caso, no es necesario que dispongan de los espacios que se detallan, si bien tienen que tener un *office* con un pequeño almacén y frigorífico.
- c) Tiene que tener una lavandería para lavar la ropa, con espacio para una lavadora y un espacio donde se pueda enjugar la ropa.
- d) Tiene que tener un vestuario para guardar la ropa del hogar y la ropa otras temporadas.
- e) Tiene que disponer de un espacio para almacenar las herramientas y los enseres para llevar a cabo tareas de reparación y mantenimiento.
- f) Tiene que disponer de un espacio para almacenar el material.
- g) Si el servicio de acogida residencial dispone de caldera, depósito de agua caliente y bombas de agua tienen que estar ubicadas en una sala de máquinas.
- h) Tiene que condicionar una zona específica para las basuras, se tienen que respetar los criterios de recogida selectiva y se tiene que cumplir la normativa aplicable de productos nocivos.

#### 3. Zona de atención residencial

Comprende los espacios destinados a alojamiento, higiene personal, manutención y espacios de convivencia. Los espacios se tienen que distribuir, preferentemente, en módulos diferenciados por grupos educativos, que se tienen que organizar con criterios educativos y se tienen que explicitar en el proyecto educativo del servicio de acogida residencial.



#### **a) Dormitorios**

La superficie de las habitaciones tiene que ser, como mínimo, de 8 m<sup>2</sup> para los dormitorios individuales y de 12 m<sup>2</sup> para los dormitorios dobles. En el caso de los dormitorios dobles, entre cama y cama hay de haber como mínimo un metro de distancia.

Las habitaciones no pueden servir de acceso obligado a otras dependencias, excepto a los lavabos de uso personal de las personas usuarias del dormitorio.

Hay de haber, como mínimo, un dormitorio individual para casos de necesidad de aislamiento por dolencia o protección de las personas menores de edad.

Se tiene que disponer de un espacio próximo a la zona de dormitorios para el personal educativo y de atención directa en turno por la noche. Si la zona de dormitorios está ubicada en diferentes plantas o distribuida en diferentes zonas, se tiene que garantizar la vigilancia nocturna. Cada persona usuaria tiene que disponer de un mobiliario mínimo de una cama no inferior a 90 cm por 190 cm, una mesilla de noche, un armario, una mesa y una silla de estudio en caso de no disponer de un espacio específico.

El colchón tiene que ser ignífugo.

Los dormitorios no tienen que ser mixtos a partir de los 7 años. Excepcionalmente, la entidad pública puede autorizar para casos concretos que un dormitorio sea mixto, por un interés superior de la persona menor de edad residente.

#### **b) Baños**

La dotación mínima tiene que ser de dos baños para uso específico de cada grupo educativo. Los baños de uso colectivo tienen que estar compartimentados y diferenciados por sexos. Al menos, un baño tiene que estar adaptado a las normas vigentes en materia de accesibilidad.

Hay de haber un baño o un lavabo para el personal del servicio de acogida residencial.

Los aposentos y los servicios higiénicos tienen que estar comunicados por el interior del servicio de acogida residencial y a través de un recorrido horizontal y, en ningún caso, los baños no pueden estar ubicados dentro de las cocinas o dar directamente a salas comunes o en el comedor.

Las puertas tienen que tener un dispositivo sencillo de cierre que se pueda abrir fácilmente desde el exterior.

Tienen que tener ventilación directa o mediante un conducto donde se active mecánicamente la ventilación.

Tienen que tener iluminación suficiente que puede ser natural o artificial.

#### **c) Comedor**

Tiene que procurar que cada unidad de convivencia o grupo educativo disponga de comedor y, si corresponde, de cocina o *office*. Si no es el caso, el comedor tiene que ser común y diferenciado del resto de dependencias.

#### **d) Cuartos de estar**

Tiene que disponer de un cuarto de estar destinado a la realización de actividades pedagógicas y lúdicas, lectura, música, televisión, juegos, etc. adaptada a las características de las personas menores de edad atendidas. Si hay espacios diferenciados por módulos o pisos, a cada uno de ellos hay de haber una zona destinada a estas funciones.

### **4. Zona de atención especializada**

- a) En función del servicio que se tiene que desarrollar al servicio de acogida residencial, tiene que proporcionar espacios destinados a atención social, psicológica, pedagógica o de tratamiento,
- b) Tiene que contar con un despacho y una sala habilitada para visitas.
- c) Si dispone de una sala de atención médica, tiene que cumplir la normativa vigente en la materia, como dimensiones, capacidad, elementos y material.
- d) Si tiene que proporcionar una atención educativa docente, tiene que disponer de aulas suficientes y equipadas para prestar adecuadamente el servicio.
- e) Tiene que disponer de un botiquín completo de primeros auxilios cerrada con control de clave.

### **5. Zona de atención de esparcimiento y deporte**



- a) Tiene que proporcionar espacios interiores y exteriores destinados a actividades de ocio, deporte y esparcimiento.
- b) Tiene que disponer de un espacio exterior y soleado para zona de esparcimiento y juego adecuado a la tipología del servicio de acogida residencial y del número de personas menores de edad que atiende.

## **Capítulo II**

### **Requisitos comunes de personal de los servicios de acogida residencial**

#### **Artículo 27**

#### **Organización del personal de los servicios de acogida residencial para personas menores de edad**

El servicio de acogida residencial tiene que disponer de un equipo de dirección y coordinación, de un equipo interdisciplinario de atención directa y, si procede, de personal de administración y de servicios generales. El servicio de acogida residencial tiene que asegurar la calificación necesaria del personal y mantener el archivo de estos datos actualizado. Para acceder y ejercer las profesiones, los oficios y las actividades que impliquen el contacto habitual con menores es requisito indispensable aportar un certificado negativo de delitos de naturaleza sexual del Registro central de delincuentes sexuales. Este requisito se tiene que mantener vigente mientras dure la prestación del servicio o el desarrollo de la actividad.

#### **1. Dirección**

La persona que ejerza el cargo tiene que tener una titulación universitaria en cualquier de estas áreas: pedagógica, psicológica, social, educativa, humanística o de ciencias de la salud.

Tiene que desarrollar las funciones siguientes:

- a) Asumir la guarda legal de los niños y/o adolescentes acogidos.
- b) Representar el servicio de acogida residencial.
- c) Dirigir la administración del servicio de acogida residencial y gestionar el presupuesto.
- d) Velar porque se cumplan las normas previstas en el reglamento de organización y funcionamiento del servicio de acogida residencial.
- e) Coordinar y supervisar la ejecución del proyecto general del servicio de acogida residencial.
- f) Ejercer la dirección y la coordinación del personal, y designar la persona responsable de cada niño o adolescente residente.
- g) Asumir cualquier otra función necesaria para la buena gestión del servicio.

#### **2. Coordinación**

La persona titular tiene que tener una titulación universitaria o la habilitación equivalente en cualquier de estas áreas: pedagógica, psicológica, social, educativa, humanística o de ciencias de la salud.

Tiene que formar parte del equipo de intervención directa.

En caso de ausencia de la persona que ejerce la dirección, el personal coordinador tiene que desarrollar las funciones propias o las funciones que le delegue.

En caso de ausencia del personal coordinador, la dirección puede delegar las funciones de coordinación, excepcionalmente, a uno o una profesional del equipo de intervención directa.

#### **3. Equipo de intervención directa**

Forman parte del equipo de intervención directa las personas graduadas, diplomadas o licenciadas en educación social, psicología, trabajo social, pedagogía, magisterio, enfermería y medicina, así como el personal auxiliar educativo, mediador o con otras especialidades que se requieran para atender las necesidades específicas de las personas menores de edad.

En la formación de los equipos de intervención directa, se tiene que procurar la paridad entre profesionales de diferente sexo, con el fin de proporcionar a las personas menores de edad modelos de ambos sexos. También se tiene que promover la estabilidad de los profesionales que formen estos equipos para garantizar una atención adecuada.

Los profesionales del equipo de intervención directa tienen que trabajar de forma conjunta en la elaboración y la evaluación de los instrumentos de la acción educativa de las personas menores de edad y tienen que coordinarse para desarrollar los casos con el Servicio de Infancia y Familia y con los otros servicios y/o recursos que intervengan.



Requisitos y funciones:

a) Educador o educadora social

Tiene que tener la titulación universitaria en educación social o bien la habilitación del colegio profesional correspondiente.

Tiene que desarrollar las funciones siguientes:

- 1º. Educar y tener cuidado de las personas menores de edad acogidas, de acuerdo con el proyecto general del servicio de acogida residencial.
- 2º. Ejercer la tarea socioeducativa básica, que incluye la atención directa, el cuidado, el tratamiento, la orientación y el acompañamiento de las personas menores de edad.
- 3º. Elaborar, implementar y evaluar los instrumentos y registros para la acción socioeducativa de cada persona menor de edad [proyecto educativo individual (PEI), informas de seguimiento, etc.].
- 4º. Hacer el seguimiento sanitario, formativo, escolar y del proceso de inserción sociolaboral de la persona menor de edad.
- 5º. Cumplir y facilitar el cumplimiento de las normas de convivencia al servicio de acogida residencial.

b) Auxiliar educativo o educativa

Tiene que tener, como mínimo, una titulación de formación profesional de grado superior relacionada con disciplinas de carácter humanístico, social o educativo, o bien acreditar una experiencia profesional mínima de dos años en lugares de trabajo con funciones análogas.

El personal auxiliar educativo complementa las funciones del personal educador social.

c) Psicólogo o psicóloga

Tiene que tener la titulación universitaria correspondiente.

Tiene que desarrollar las funciones siguientes:

- 1º. Facilitar al resto del personal del servicio las pautas de intervención y estrategias para abordar trastornos, problemas de adaptación, dificultades emocionales y de comportamiento que puedan presentar las personas menores de edad.
- 2º. Apoyar y pautas de actuación al equipo de intervención directa para trabajar de forma cuidadosa y especializada con las personas menores de edad.
- 3º. Acompañar, junto con el equipo de intervención directa, la persona menor de edad en su desarrollo integral y asegurar la coordinación de la acción educativa y otros tratamientos que puedan recibir.
- 4º. Explorar y evaluar los aspectos de personalidad, inteligencia, estado emocional y psicológico.
- 5º. Apoyar psicológico a la intervención en crisis de tipo evolutivo y/o puntual de las personas menores de edad. Puede hacer intervenciones especializadas si están definidas en el plan de intervención.
- 6º. Llevar a cabo intervenciones especializadas de acuerdo con el plan individualizado de protección en el caso del servicio de acogida residencial especial para personas menores de edad con trastorno de conducta.
- 7º. Coordinar y mantener una relación de colaboración y de interlocución con los otros equipos especializados que atienden también las necesidades de salud mental de las personas menores de edad, para poder garantizar la coherencia y continuidad de los procesos de tratamiento especializado; apoyar en el ámbito residencial en el plan terapéutico acordado y hacer un seguimiento más estrecho de estas personas una vez que ha acabado el Plan.

d) Trabajador o trabajadora social

Tiene que tener la titulación universitaria correspondiente.

Tiene que desarrollar las funciones siguientes:

- 1º. Verificar y evaluar la situación y la problemática sociofamiliar de las personas menores de edad.
- 2º. Informar, orientar y asesorar a la familia de las personas menores de edad sobre los recursos sociales adecuados.
- 3º. Apoyar a la tramitación de documentación, si procede.
- 4º. Llevar a cabo el trabajo familiar que corresponda, facilitar la participación de la familia y la inclusión de la perspectiva de esta en el proyecto educativo individual (PEI). Apoyar al proceso de reunificación y de integración y/o de adaptación de las personas menores de edad a su familia o en una familia acogedora.
- 5º. Intervenir en las relaciones familiares, facilitar la participación de la familia, trabajar con el equipo de intervención directa e incluir la perspectiva de la familia en el trabajo de acuerdo con el proyecto educativo individual (PEI).



e) Mediador o mediadora

Tiene que estar en posesión del título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con la formación específica para ejercer la mediación, que se adquiere mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas, que tienen validez para ejercer la actividad mediadora en cualquier parte del territorio nacional.

Tiene que desarrollar las funciones siguientes:

- 1.º Intervenir entre actores sociales o instituciones en situaciones sociales de multiculturalidad con el fin de prevenir y/o resolver posibles conflictos y potenciar la comunicación con el objetivo de trabajar y favorecer la convivencia intercultural.
- 2.º Intervenir entre la persona menor de edad y entre el grupo de iguales o profesionales para conseguir la integración en el ámbito nuevo.
- 3.º Apoyar en los acompañamientos y en la tramitación de la documentación.

f) Pedagogo o pedagoga

Tiene que tener la titulación universitaria correspondiente.

Tiene que asumir las funciones siguientes:

- 1.º Supervisar los proyectos educativos y, en concreto, los modelos de intervención educativa.
- 2.º Definir modelos y criterios de intervención.
- 3.º Apoyar a los equipos de intervención directa mediante la intervención educativa y la acción tutorial.
- 4.º Controlar las personas menores de edad con necesidades educativas especiales y hacer el seguimiento.
- 5.º Participar en los grupos de trabajo, en las comisiones o como representante del servicio de acogida residencial en el área en que es competente.
- 6.º Apoyar en la orientación laboral y en la formación no reglada (certificados de profesionalidad, garantía juvenil, casas de oficio, escuelas taller y/u otros).

g) Médico o médica

Tiene que tener la titulación universitaria correspondiente con la especialidad adecuada en función de las personas menores de edad atendidas.

Tiene que desarrollar las funciones siguientes:

- 1.º Estudiar y elaborar las historias clínicas de cada persona menor de edad a partir del momento que ingresan.
- 2.º Hacer el seguimiento de la evolución de las diferentes patologías para tratar.
- 3.º Llevar a cabo el control y seguimiento de los diferentes programas sanitarios y de las medicaciones.
- 4.º Promocionar la salud, la educación sanitaria y la prevención.

h) Profesor o profesora de taller

Tiene que tener la titulación adecuada o tiene que acreditar dos años de experiencia en lugares de trabajo con funciones análogas a la materia a desarrollar.

Tiene que desarrollar las funciones siguientes:

- 1.º Preparar, elaborar y organizar la materia y las tareas para desarrollar durante la acción formativa y hacer las adaptaciones pertinentes en función de las personas menores de edad atendidas. Apoyar a la formación personalizada y a otras actividades teniendo en cuenta la atención a la diversidad.

i) Terapeuta ocupacional

Tiene que tener la titulación universitaria correspondiente.

Tiene que desarrollar las funciones siguientes:

- 1.º Analizar, diseñar y desarrollar las técnicas, los métodos y las actuaciones ocupacionales para mantener la salud y fomentar la prevención. Tiene que favorecer la restauración de la función, tiene que menguar las deficiencias y valorar los supuestos del comportamiento para conseguir la mayor independencia y reinserción posible de las personas menores de edad en todos los aspectos: laboral, mental, físico y social.





j) Enfermería

Tiene que tener la titulación universitaria correspondiente.

Tiene que desarrollar las funciones siguientes:

- 1º. Liderar, coordinar y dirigir los procesos de gestión clínica de curas.
- 2º. Gestionar, liderar y coordinar el trabajo de enfermería, la continuidad de curas individuales y la mejora continua de la calidad de las curas.
- 3º. Gestionar los sistemas de información relativos a la práctica social y proponer mejoras en el desarrollo de la documentación clínica en el ámbito de actuación de la especialidad.
4. Administración y servicios generales

El personal de administración y el personal de servicios generales puede ser propio o por contratación externa. En ambos casos tienen que cumplir los requisitos en función del lugar de trabajo.

a) Personal de administración

Administrativos o administrativas con titulación de bachillerato.

Auxiliar administrativo o administrativas con titulación de ESO.

Tienen que desarrollar las funciones siguientes:

- 1º. Llevar a cabo actividades administrativas de colaboración, tramitación, preparación, comprobación, de actualización, elaboración y administración de datos.
- 2º. Hacer tareas ofimáticas, manuales o de cálculo numérico.
- 3º. Controlar, archivar y registrar los expedientes y toda la documentación administrativa.
- 4º. Llevar a cabo cualquier otra tarea en relación con las anteriores que las personas superiores jerárquicas le puedan encomendar.

b) Personal de cocina

En la categoría de cocinero o cocinera, tiene que tener la titulación de personal técnico de cocina.

En la categoría de pinche de cocina, tiene que tener la titulación de ESO.

Tiene que desarrollar las funciones siguientes:

- 1º. Participar en la elaboración del menú.
- 2º. Organizar y cocinar la comida de las comidas y cenas.
- 3º. Cocinar los menús diarios de acuerdo con las necesidades dietéticas de las personas menores de edad.
- 4º. Adquirir la comida y la bebida necesaria.
- 5º. Organizar la despensa.
- 6º. Mantener las instalaciones de la cocina en perfecto estado de limpieza y desinfección.
- 7º. Llevar a cabo cualquier otra tarea en relación con las anteriores que las personas superiores jerárquicas le puedan encomendar.
- 8º. Este profesional tiene que formar parte del equipo de intervención directa.

c) Personal de limpieza y lavandería

Tiene que desarrollar las funciones siguientes:

- 1º. Hacer la limpieza general de las dependencias e instalaciones del servicio de acogida residencial: dormitorios, baños, comedor, despachos y espacios abiertos internos.
- 2º Limpiar el mobiliario y la equipación del inmueble.
- 3º. Asegurar que los espacios disfrutan de las condiciones higiénicas adecuadas.
- 4º. Limpiar la ropa del hogar y tener cuidado con el fin de que esté en buen estado de higiene y de conservación.
- 5º. Limpiar, coser y planchar la ropa de las personas menores de edad.
- 6º. Llevar a cabo cualquier otra tarea en relación con las anteriores que las personas superiores jerárquicas le puedan encomendar.

d) Personal de mantenimiento

En la categoría de oficial, tiene que tener la titulación de personal técnico.



En la categoría de mozo o moza, tiene que tener la titulación de ESO.

Tiene que desarrollar las funciones siguientes:

- 1.º Hacer el mantenimiento de los edificios y de las instalaciones y velar porque se haga un buen uso y por el buen funcionamiento.
- 2.º Llevar a cabo cualquier otra tarea en relación con las anteriores que las personas superiores jerárquicas le puedan encomendar.

Las titulaciones exigidas en el punto 4 (a, b, c y d) se pueden sustituir por los certificados de profesionalidad (nivel 1, nivel 2, nivel 3) específicos para cada categoría profesional detallada en el punto 4, «Administración y servicios generales»: para personal de administración, de la familia profesional de administración y gestión; para el personal de cocina, de la familia profesional de hostelería y turismo (los específicos en materia de cocina); para el personal de limpieza y lavandería, de la familia profesional de hostelería y turismo (los específicos de limpieza) y para el personal de mantenimiento, de la familia profesional de instalaciones y mantenimiento, electricidad y electrónica, energía y agua, madera, mueble y corcho (de este, los específicos de la madera) o bien acreditar dos años de experiencia en lugares de trabajo con funciones análogas.

e) Personal de seguridad

Si se requiera personal para garantizar la seguridad de las personas menores de edad que atiende el servicio, tiene que ser personal vigilante sin armas y con conocimientos de técnicas de contención de las personas menores de edad.

#### **Artículo 28.**

##### **Personal externo de colaboración a los servicios de acogida residencial para personas menores de edad**

1. Supervisión y asesoramiento

El servicio de acogida residencial puede disponer de servicios de supervisión y de asesoramiento de carácter externo y especializado para mejorar el cuidado de las personas menores de edad y la práctica educativa.

2. Voluntariado

El servicio de acogida residencial se tiene que ajustar a las directrices que ha marcado la entidad pública en materia de protección del o de la menor de edad.

La persona voluntaria, en ningún caso, no formará parte del equipo profesional.

3. Prácticas académicas, profesionales y otros estudios de investigación

Únicamente pueden hacer prácticas académicas, profesionales o trabajos de investigación al servicio de acogida residencial para la protección de personas menores de edad, el alumnado o el personal investigador que provenga de servicios de formación o universidades que tengan un convenio de prácticas con la entidad pública o la entidad titular del servicio en que se tienen que llevar a cabo. Siempre se tienen que tener en cuenta los intereses de las personas menores de edad afectadas. Para llevar a cabo cualquier investigación o prácticas académicas y/o profesionales, hace falta la autorización de la entidad pública.

Los estudios de investigación se tienen que ajustar al que establece el artículo 7 de la Ley 11/2016 e introducir la variable «sexo» en la hora de recoger datos, hacer estudios... así como establecer indicadores estadísticos nuevos que permitan conocer más bien la situación de las mujeres en los diferentes ámbitos.

El servicio de acogida residencial tiene que designar, de entre el personal, una persona tutora de prácticas que se tiene que responsabilizar de la formación del alumnado, así como de la tarea que el alumnado lleve a cabo dentro del servicio.

Las personas que hagan prácticas y estudios tienen que firmar, antes de empezar la tarea, un documento de confidencialidad de acuerdo con el Reglamento (UE) \*núm 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 y la Ley Orgánica 3/2018.

#### **Artículo 29**

##### **Obligaciones genéricas del personal y de los colaboradores y colaboradoras del servicio**

El personal profesional adscrito a un servicio de acogida residencial, ya sea mediante una relación laboral o como personal voluntario, con independencia de las funciones específicas, se compromete a:

- a) Recoger la información necesaria para poder ejercer correctamente su tarea profesional y/o de colaboración.
- b) Conocer, respetar y hacer cumplir el reglamento de organización y funcionamiento del servicio y las normas de convivencia.



- c) Guardar secreto sobre las informaciones personales de los niños y adolescentes.
- d) Comunicar de forma inmediata a la Dirección del servicio o al tutor o tutora legal de la persona menor de edad cualquier incidente que constituya falta, delito o infracción cometida o sufrida.
- e) Participar en la formación continua, en el caso del personal profesional.
- f) El personal profesional y las personas externas de colaboración del servicio de acogida residencial que trabajan en contacto habitual con personas menores de edad tienen que presentar un certificado negativo del Registro central de delinquentes sexuales y, si procede, una declaración responsable de no tener antecedentes penales.

### **Capítulo III**

#### **Ratios de personal**

#### **Artículo 30**

##### **Ratios de personal**

1. El servicio de acogida residencial tiene que disponer del personal suficiente de acuerdo con la normativa aplicable. La ratio o el número de profesionales se tiene que adecuar a la tipología, a las características y a las prestaciones de cada servicio de acogida residencial.
2. En cuanto al cómputo de profesionales, se entiende por «ratio» la proporción de profesionales en relación con el número de personas menores de edad atendidas y del grupo educativo.
3. En el cálculo de las ratios, se tiene que incluir todo el personal profesional que trabaja habitualmente en el servicio de acogida residencial con independencia del tipo de contratación. El cálculo se tiene que hacer computando cada efectivo en la equivalencia que corresponda según la proporción y el 100% de la jornada laboral según el convenio colectivo o la normativa laboral vigente.
4. A efectos de ratios, se diferencia entre dirección, coordinación, equipo de intervención directa y personal de administración y de servicios generales.
5. La ratio se tiene que calcular sobre la previsión de 24 horas de servicio los 365 días del año.

#### **Artículo 31**

##### **Grupos educativos**

El grupo educativo es el número de niños y/o adolescentes que forma parte de la acción educativa por un número determinado de profesionales. Por cada servicio de acogida residencial, el grupo educativo es:

- a) Servicio de primera acogida y diagnóstico a menores en situación de desprotección grave: un máximo de ocho.
- b) Servicio de acogida residencial especial para personas menores de edad extranjeras no acompañadas: un máximo de ocho.
- c) Servicio de acogida residencial básica para infancia y adolescencia: un máximo de ocho.
- d) Servicio de acogida residencial especial para adolescentes embarazadas con medida de protección o con cargas familiares: un mínimo de tres y un máximo de seis.
- e) Servicio de acogida residencial especial para personas menores de edad con trastornos de conducta: un máximo de ocho.

## **TÍTULO II.**

### **SERVICIOS DE ACOGIDA RESIDENCIAL PARA PERSONAS MENORES DE EDAD SOMETIDAS A UNA MEDIDA JURÍDICA DE PROTECCIÓN**

#### **Capítulo I**

##### **Servicios de acogida residencial**

##### **Sección 1.ª**

*De los servicios residenciales de primera acogida y diagnóstico a personas menores de edad en situación de desprotección grave*

#### **Artículo 32**

##### **Definición**

El servicio de primera acogida y diagnóstico a personas menores de edad en situación de desprotección grave tiene como finalidad proporcionar atención inmediata y transitoria de carácter integral a las personas menores de edad que tienen que salir urgentemente del medio



familiar y hacerlos un diagnóstico para determinar la medida y el recurso de protección más adecuada, así como el plan de intervención que se tiene que llevar a cabo con la persona menor de edad y la familia.

### **Artículo 33**

#### **Personas destinatarias**

1. El servicio de primera acogida y diagnóstico a personas menores de edad en situación de desprotección grave tiene que atender los menores de entre 0 y 17 años que necesiten atención inmediata porque se encuentran en situación de desamparo o de alto riesgo de desamparo.

No se tiene que acordar la acogida residencial para niños de menos de tres años excepto en supuestos de imposibilidad, debidamente acreditada, de adoptar la medida de acogida familiar o cuando esta medida no convenga al interés superior de la persona menor de edad. Esta limitación para acordar la acogida residencial se aplicará también a los niños de menos de seis años en el plazo más breve posible. En todo caso, y a todos los efectos, la acogida residencial de estos niños no puede ser de una duración superior a tres meses.

2. Tiene que tener espacios físicos diferenciados para acoger niños de 0 a 3 años, de 4 a 12 años y adolescentes de 13 a 17 años. Las separaciones pueden consistir en equipaciones e infraestructuras diferentes o espacios diferenciados. Se pueden flexibilizar las franjas de edad en los casos de grupos de hermanos o por circunstancias extraordinarias que la entidad pública tiene que justificar.

3. Se tiene que dar atención especial a los niños de entre 0 y 6 años que tienen que ser derivados, siempre que sea posible, a servicios de acogida familiar para atender las necesidades específicas de esta etapa evolutiva, preferentemente los niños de 0 a 3 años.

4. Los niños y adolescentes tienen que estar integrados en grupos educativos.

### **Artículo 34**

#### **Prestaciones**

El servicio de primera acogida y diagnóstico a menores en situación de desprotección grave, además de la función de estudio y de valoración de la situación personal, social y familiar del niño o adolescente, tiene que dar las prestaciones siguientes:

- a) Atención integral e inmediata, 24 horas de los 365 días del año.
- b) Acogida, convivencia, alojamiento, manutención, ropa, atención psicológica, social y educativa, actividades con una función rehabilitadora y reparadora, orientación familiar, actividades de ocio y recreativas, promoción de la salud y atención sanitaria de patologías leves.
- c) Atención médica y sanitaria: el personal facultativo tiene que hacer una exploración inicial y el seguimiento adecuado.
- d) La escolarización se puede hacer, indistintamente, a servicios docentes de la red pública educativa o a aulas que ha homologado la Consellería de Educación.

Durante la estancia, se tiene que elaborar un informe educativo, psicológico y sanitario de la persona menor de edad.

### **Artículo 35**

#### **Personal**

El grupo educativo tiene que ser de un máximo de ocho personas menores de edad.

Este servicio tiene que disponer como mínimo por grupo educativo de:

1. Dirección y coordinación

0,25 de dirección de una jornada completa y 0,75 de coordinación de una jornada completa, por grupo educativo.

2. Equipo de atención directa y presencial

- a) Una persona con grado, diplomatura o habilitación correspondiente en educación social por grupo educativo al turno de día.
- b) Una persona auxiliar educativa por cada dos grupos educativos al turno de día.
- c) Una persona con grado, diplomatura o habilitación correspondiente en educación social por grupo educativo al turno de noche. Puede ser sustituida por un auxiliar educativo.
- d) 0,25 de la jornada laboral de una persona con grado o licenciatura en psicología por grupo educativo, que tiene que ser de uno en el caso de tres o más grupos educativos.
- e) 0,25 de la jornada laboral de una persona con grado o diplomatura en trabajo social por grupo educativo, que tiene que ser de uno en el caso de tres o más grupos educativos.
- f) 0,10 de la jornada laboral de una persona con grado o licenciatura en medicina, preferentemente de la especialidad de pediatría a



los servicios para personas menores de edad de menos de 14 años por grupo educativo. Tiene que ser del 0,20 en el caso de tres o más grupos educativos. Este personal puede ser propio o concertado.

### 3. Administración y servicios generales

Los servicios generales y administrativos tienen que estar integrados por el personal de cocina, limpieza, lavandería, mantenimiento y administración, organizados en función de las necesidades del servicio y del grupo educativo para garantizar las condiciones sanitarias e higiénicas adecuadas.

Al servicio de acogida residencial de urgencia, valoración y diagnóstico a partir de los 13 años, hay de haber servicio de seguridad las 24 horas.

### 4. Si hay un servicio sanitario propio

0,10 de la jornada laboral de una persona con grado o licenciatura en medicina, preferentemente de la especialidad de pediatría a los servicios para personas menores de edad de menos de 14 años por grupo educativo. Tiene que ser de 0,20 en el caso de tres o más grupos educativos. Este personal puede ser propio o concertado.

## Artículo 36

### Particularidades de las condiciones materiales del servicio

Excepcionalmente, se pueden autorizar dormitorios con habitaciones triples cuando la superficie sea superior a 16 m<sup>2</sup>.

Si el servicio de acogida residencial tiene la condición de pequeño hogar residencia o de hogar residencial, tiene que disponer de sala de atención médica.

En el supuesto de que el servicio pueda atender con carácter extraordinario niños menores de 3 años tiene que disponer de:

- a) Puertas con protecciones para no atraparse los dedos.
- b) Ventanas y balcones con cierres de seguridad de forma que los niños no puedan abocarse.
- c) Mecanismos eléctricos instalados a 1,60 cm del suelo.
- d) Barandillas de entre 95 y 110 cm de altura en las escalas provistas de barros cada 10 cm, sin elementos horizontales para evitar la escalada.
- e) Dormitorios destinados a lactantes y menores de 3 años, que pueden ser individuales, dobles o triples, pero tienen que tener una superficie mínima de 8 m<sup>2</sup>, 12 m<sup>2</sup> y 20 m<sup>2</sup>, en habitaciones de una, dos o tres plazas, respectivamente, a excepción de los servicios de primera acogida y diagnóstico a personas menores de edad que, en el momento de entrada en vigor de este reglamento, ya estén autorizados.  
Las habitaciones tienen que estar proveídas de cunas. En el caso de los dormitorios dobles, entre cama y cama hay de haber, como mínimo, un metro de distancia.
- f) Mobiliario de superficie que no se astille y de lados romos, con cantos redondeados y sin lados aristasos de material duradero e ignífugo. Las medidas tienen que ser antropométricas respecto a los niños.
- g) La sala de cambio de pañales tiene que estar equipada con bañera adaptada y vestuario.

## Sección 2ª

### *De los servicios de acogida residencial especial para personas menores de edad extranjeras no acompañadas*

## Artículo 37

### Definición

El servicio de acogida residencial especial para personas menores de edad extranjeras no acompañadas los tiene que proporcionar atención inmediata y transitoria integral cuando llegan a Mallorca sin personas adultas responsables de su cura. Estos menores requieren de una atención residencial específica a causa de las dificultades de identificación y de trabajo, agravadas por las diferencias idiomáticas, culturales y sociales.

1. Los niños menores de 13 años tienen que ser atendidos al servicio de acogida residencial de urgencia, valoración y diagnóstico, respetando el principio general de no separación entre hermanos.

2. El servicio de acogida residencial especial para personas menores de edad extranjeras no acompañadas los tiene que proporcionar los medios necesarios para cubrir sus necesidades básicas y tiene que realizar un diagnóstico que oriente la entidad pública sobre las medidas que hay que adoptar en atención al interés de la persona menor de edad.



#### **Artículo 38.**

##### **Personas destinatarias e ingreso**

El servicio de acogida residencial especial tiene que atender personas menores de edad de 13 a 17 años extranjeras no acompañadas con medida de guarda provisional o tutela de la entidad pública respetando el principio general de no separación entre hermanos.

Excepcionalmente, este servicio de acogida residencial tiene que atender adolescentes que no tengan la condición de menores extranjeros no acompañados en los casos de urgencia en que estos adolescentes necesiten ser atendidos en un servicio de acogida residencial de protección, y no sea posible hacerlo a los servicios de acogida residencial básica. En estos casos, el Servicio de Menores y Familia del IMAS tiene que comunicar, al servicio de acogida residencial especial, la concurrencia de estas circunstancias y justificar los motivos.

#### **Artículo 39**

##### **Prestaciones**

1. Atención residencial, manutención y ropa, atención psicológica, social y educativa integral en cuanto a la dimensión personal, relacional y laboral.
2. Atención médica y sanitaria. Realización de una exploración inicial y seguimiento adecuado, preferentemente por medio de los recursos sanitarios públicos.
3. Regularización de la situación jurídica.
4. Enseñanza y práctica de los idiomas castellano y catalán.
5. Actividades ocupacionales que tienen que proporcionar hábitos laborales y la inserción en programas formativos prelaborales.
6. Apoyo activo a los jóvenes en la investigación de vivienda y de autonomía personal.
7. Atención con personal las 24 horas de los 365 días del año.

#### **Artículo 40**

##### **Personal**

El grupo educativo tiene que ser de ocho personas menores de edad.

En el supuesto que el grupo educativo sea inferior a 8 personas menores de edad, las ratios de personal tienen que ser las establecidas para el grupo educativo de 8 personas menores de edad.

Este servicio tiene que disponer como mínimo por grupo educativo de:

##### 1. Dirección y coordinación:

- a) El 0,25 de dirección de una jornada laboral completa y el 0,75 de coordinación de una jornada laboral completa por grupo educativo.

##### 2. Equipo de atención directa y presencial

- a) 3 personas por grupo educativo a jornada completa con grado, diplomatura o habilitación correspondiente en educación social. Se tiene que distribuir 1 persona en turno de día, en horas de presencia de los adolescentes.
- b) 3 mediadores o mediadoras a jornada completa en turno de día. Se tiene que distribuir 1 persona en horas de presencia de los adolescentes.
- c) 2 personas auxiliares educativas a jornada completa en turno de noche
- d) Se tiene que distribuir 1 persona en turno de noche por grupo educativo.
- e) El 0,25 de una jornada laboral completa de una persona con grado o licenciatura en psicología por grupo educativo.

##### 3. Servicios generales y administrativos:

Los servicios generales y administrativos tienen que estar integrados por personal de cocina, limpieza, lavandería, mantenimiento y administración, organizados en función de las necesidades del servicio de acogida residencial especial y del grupo educativo para garantizar las condiciones sanitarias e higiénicas adecuadas.





- a) 1 personal de cocina a jornada completa por grupo educativo. Si hay más de un grupo educativo, el personal de cocina se puede incrementar como personal auxiliar educativo, con la justificación previa en el reglamento de funcionamiento y organización del servicio.
- b) El 0,27 de una jornada laboral completa de personal de limpieza.

#### 4. Personal de seguridad

Puede disponer de personal de seguridad.

### *Sección 3.ª*

#### *De los servicios de acogida residencial básica para personas menores de edad con necesidades residenciales a corto, mediano y largo plazo*

#### **Artículo 41**

##### **Definición**

El servicio de acogida residencial básica tiene como finalidad proteger la persona menor de edad, asumiendo la guarda para proporcionarle un espacio de protección que le permita adquirir un desarrollo afectivo, psicológico, formativo-laboral, intelectual y social adecuado, y que actúa como alternativa y/o complementarios en la familia.

Se pueden considerar como servicio de acogida residencial básica los hogares, las pequeñas residencias y residencias, que acogen, con el carácter descrito, las personas menores de edad sometidas a una medida de protección. Independientemente de la modalidad: hogares, pequeñas residencias y residencias, la organización del servicio de acogida residencial básica tiene que permitir el crecimiento estable y armónico de la persona menor de edad. Los grupos de convivencia tienen que ser reducidos y cada persona menor de edad tiene que tener una persona de referencia de su proyecto educativo, denominada tutor o tutora, que tiene que tener el grado, la diplomatura o la habilitación en educación social. Los menores tienen que estar integrados en su comunidad participando de las dinámicas y los recursos comunitarios.

#### **Artículo 42**

##### **Personas destinatarias e ingreso**

El servicio de acogida residencial básica está dirigido a personas menores de edad de entre 4 y 17 años, en situación de guarda y/o tutela, con necesidades residenciales a corto, mediano o largo plazo.

#### **Artículo 43**

##### **Características**

La estancia en el servicio de acogida residencial básica tiene que ser siempre de carácter temporal, y mientras dure, se tiene que elaborar un proyecto educativo individual (PEI) que favorezca el retorno a la familia de origen, siempre que las circunstancias y el interés de la persona menor de edad lo aconsejen, o bien que promueva la adopción posterior de otra medida de protección más estable que se considere conveniente.

#### **Artículo 44**

##### **Prestaciones**

1. Acogida y valoración, convivencia, alojamiento, manutención, ropa, atención psicológica, social, educativa, orientación familiar, actividades ocupacionales, reparadoras, promoción de la salud, actividades de ocio y recreativos.
2. Atención médica y sanitaria, preferentemente, por medio de los recursos sanitarios públicos.
3. Escolarización, se tiene que respetar, siempre que sea posible, el centro escolar donde asistiera anteriormente a la medida.
4. Atención especial al conflicto o problemática familiar que motiva la separación de las personas menores de edad, se tiene que promover la implicación de la familia en el proceso de integración social, en coordinación con el plan individualizado de protección del Servicio de Menores y Familia.
5. Atención a los conflictos psicológicos de las personas menores de edad que dificultan la estructuración de su personalidad, proceso madurativo o capacidad de socialización.
6. Promoción del desarrollo de hábitos laborales, la inserción en programas formativos prelaborales de los organismos competentes en la materia.





7. Atención con personal las 24 horas de los 365 días del año.

#### **Artículo 45**

##### **Personal**

El grupo educativo tiene que ser de un máximo de ocho personas menores de edad. En el supuesto que el grupo educativo sea inferior a 8 personas menores de edad las ratios de personal tienen que ser las establecidas para el grupo educativo de 8 personas menores de edad.

Este servicio de acogida residencial básica tiene que disponer por grupo educativo de:

##### 1. Dirección y coordinación

El 0,25 de dirección de una jornada laboral completa y el 0,75 de coordinación de una jornada laboral completa por grupo educativo.

##### 2. Equipo de atención directa y presencial formato por:

- a) 4 personas a jornada laboral completa con grado, diplomatura o habilitación correspondiente en educación social. Se tiene que distribuir 1 persona por grupo educativo en horas de presencia de las personas menores de edad y 1 persona como apoyo en los horarios en que haga falta un apoyo educativo.
- b) 0,50 de una jornada laboral completa 1 persona auxiliar educativa de apoyo por grupo educativo que se tiene que distribuir en función de las necesidades.
- c) 3 personas auxiliar educativa, 2 a jornada laboral completa y 1 al 0,50 de la jornada laboral completa por grupo educativo, en turno de noche.
- d) El 0,25 de una jornada laboral completa de una persona con grado, diplomatura o licenciatura en trabajo social, psicología, pedagogía, terapia ocupacional y/o educación familiar por grupo educativo. Si hay más de un grupo educativo, la parte proporcional, de este punto d) se puede incrementar con otros profesionales graduados con trabajo social, educación social, pedagogía, terapia ocupacional u otras especialidades de la rama social.

##### 3. Servicios generales

El servicios generales y administrativos del servicio de acogida residencial básica tienen que estar integrados por personal de cocina, limpieza, lavandería, mantenimiento y administración, organizados en función de las necesidades del servicio y del grupo educativo para garantizar las condiciones sanitarias e higiénicas adecuadas.

- a) 1 persona de cocina a jornada laboral completa por grupo educativo. Si hay más de un grupo educativo, el personal de cocina se puede incrementar como personal auxiliar educativo, con la justificación previa en el reglamento de funcionamiento y organización del servicio.
- b) El 0,27 de una jornada laboral completa de personal de limpieza.

##### 4. Personal de seguridad

Puede disponer, excepcionalmente, de personal de seguridad.

#### **Sección 4ª**

##### ***De los servicios de acogida residencial especial para adolescentes con medida de protección, embarazadas o con cargas familiares***

#### **Artículo 46**

##### **Definición**

El servicio de acogida residencial especial para adolescentes con medida de protección, embarazadas o con cargas familiares tiene como finalidad acoger y formar madres adolescentes que están con medida jurídica de protección, con o sin pareja, sin apoyo familiar o con apoyo familiar inadecuado.

#### **Artículo 47**

##### **Personas destinatarias, duración e ingreso**

Este servicio está destinado a adolescentes embarazadas o con hijos en situación de desamparo, de edades comprendidas entre los 14 y 17 años.

La duración de la acogida residencial especial no tiene que prolongarse más allá de lo estrictamente necesario para conseguir las destrezas de maternaje y la preparación para la vida independiente, garantizado el futuro de la madre y el bebé.

#### **Artículo 48** **Prestaciones**

Este servicio tiene la finalidad de proporcionar a las adolescentes embarazadas y a sus bebés un contexto seguro, nutritivo, protector y responder a sus necesidades de salud, emocional, social, relacional y educativas.

Preparación para que las madres puedan tener una vida independiente junto con su bebé y trabajar con las familias de origen siempre que sea posible. Se tiene que propiciar el seguimiento socioeducativo, alojamiento, inserción sociolaboral, apoyo psicológico y ayudas económicas.

#### **Artículo 49** **Personal**

El grupo educativo tiene que ser de un mínimo de 3 y un máximo de 6 adolescentes. En el supuesto que el grupo educativo sea inferior a 6 adolescentes, las ratios de personal tienen que ser las establecidas para el grupo educativo de 6 personas menores de edad. El servicio de acogida residencial especial tiene que disponer como mínimo por grupo educativo:

- a) El 0,25 de una jornada laboral completa de dirección.
- b) El 0,25 de una jornada laboral completa de coordinación.
- c) 2 personas a jornada laboral completa y 1 persona a 0,50 de una jornada laboral completa con grado, diplomatura o habilitación correspondiente en educación social. Se tiene que distribuir en 1 persona en turno de día.
- d) 2 personas a jornada laboral completa y 1 persona a 0,50 de una jornada laboral completa de personal auxiliar educativo. Se tiene que distribuir en 1 persona turno de noche.
- e) Atención con personal las 24 horas durante los 365 días del año.

#### **Artículo 50** **Particularidades de las condiciones materiales del servicio**

El servicio de acogida residencial especial tiene que disponer de una cuna y de los enseres necesarios para atender adecuadamente los bebés.

Las puertas tienen que tener protección contra el pinzamiento de dedos, ventanas y balcones con cierres de seguridad de forma que los niños no puedan abocarse, los mecanismos eléctricos tienen que estar instalados en 1,60 cm del suelo.

Las escalas tienen que estar protegidas con barandillas de entre 95 y 110 cm de altura provistas de barrotes cada 10 cm., sin elementos horizontales para evitar la escalada.

En caso de parte múltiple o de hermanos, los bebés permanecerán al dormitorio con la madre.

Mobiliario de superficie que no se astille y de lados romos, con cantos redondeados y sin lados aristasos de material duradero e ignífugo. Las medidas tienen que ser antropométricas respecto a los niños.

#### *Sección 5.<sup>a</sup>*

#### *De los servicios de acogida residencial especial para personas menores de edad con trastornos de conducta*

#### **Artículo 51** **Definición**

El servicio de acogida residencial especial para niños y adolescentes con trastornos de conducta tiene como finalidad la atención integral especializada en estos menores con problemas

Este tipo de servicio de acogida residencial atiende personas menores de edad con disfunciones emocionales, conductuales y/o problemas de adicción, que no se pueden adaptar a los servicios de acogida residencial que están regulados a la Sección 3.<sup>a</sup>

#### **Artículo 52** **Personas destinatarias**

Este servicio de acogida residencial especial atiende personas menores de edad, entre los 7 y 17 años, con trastornos afectivos graves y con problemática del control de los impulsos y del control de la conducta, de forma que no pueden integrarse en jefe otro núcleo de convivencia familiar o acogida residencial.

Los grupos educativos tienen que estar diferenciados en grupos de 7 a 12 y de 13 a 17 años. Se pueden flexibilizar las franjas de edad por

circunstancias extraordinarias que el Servicio de Menores y Familia tiene que justificar y autorizar.

El servicio de acogida residencial especial no puede atender las personas menores de edad que presenten dolencias o trastornos mentales que requieran un tratamiento específico de los servicios competentes en materia de salud mental o de atención a personas con discapacidad. Si bien pueden ser personas usuarias del servicio de salud mental y pueden estar recibiendo un tratamiento psiquiátrico complementario a la intervención educativa terapéutica.

#### **Artículo 53**

##### **Prestaciones**

1. Atención residencial, manutención, ropa, atención psicológica, social y educativa, orientación familiar, actividades rehabilitadoras, actividades ocupacionales, actividades de ocio y recreativas y promoción de la salud.
2. Atención personalizada según las características individuales de cada una de las personas menores de edad.
3. Acceso a los tratamientos o a los recursos que necesitan para conseguir desarrollar al máximo sus capacidades.
4. Atención médica y sanitaria: se tiene que hacer, preferentemente, mediante los recursos sanitarios públicos. En los casos de tener que administrar tratamientos farmacológicos, los tiene que prescribir un médico o médica facultativo autorizado.
5. Integración a recursos comunitarios que puedan constituir una respuesta adecuada a las necesidades de las personas menores de edad con esta problemática.
6. Atención con personal las 24 horas los 365 días del año.

#### **Artículo 54**

##### **Personal**

El grupo educativo tiene que ser de un máximo de 8 personas menores de edad. En el supuesto que el grupo educativo sea inferior a 8 personas menores de edad, las ratios de personal tienen que ser las establecidas para el grupo educativo de 8 personas menores de edad.

El servicio de acogida residencial especial con trastornos de conducta tiene que disponer como mínimo por grupo educativo de:

##### 1. Dirección y coordinación

El 0,25 de una jornada laboral completa de dirección y el 0,75 de una jornada laboral completa de coordinación, por grupo educativo.

##### 2. Equipo de atención directa, presencial y formato

- a) 7 personas a jornada laboral completa y 1 persona el 0,75 de una jornada laboral completa con grado, diplomatura o habilitación correspondiente en educación social. Se tienen que distribuir 2 personas para cada turno de día y 1 persona para turno de noche.
- b) 1 de los profesionales de turno de día, para cada turno, se puede sustituir por un profesional especialista graduado o licenciado en pedagogía terapéutica, psicopedagogía, terapia ocupacional u otras de la rama social que sea justificada por la necesidad del servicio.
- c) 5 personas a jornada laboral completa de auxiliares educativos o educativas. Se tiene que distribuir 1 persona auxiliar educativa en cada turno de día y 1 persona auxiliar educativa en turno de noche.
- d) El 0,50 de una jornada laboral completa de una persona con grado o licenciatura en psicología por grupo educativo.

##### 3. Servicios generales

Los servicios generales y administrativos tienen que estar integrados por el personal de cocina, limpieza, lavandería, mantenimiento, administración y auxiliares educativos. Y tienen que estar organizados en función de las necesidades del servicio de acogida residencial especial y del grupo educativo para garantizar las condiciones sanitarias e higiénicas adecuadas.

- a) 1 persona de cocina a jornada laboral completa por grupo educativo. Si hay más de un grupo educativo, el personal de cocina se puede incrementar como personal auxiliar educativo, con la justificación previa en el reglamento de funcionamiento y organización del servicio.

- b) El 0,27 de una jornada laboral completa de personal de limpieza.

##### 4. Personal de seguridad

Puede disponer de personal de seguridad.



## 5. Espacio físico

Las condiciones físicas y arquitectónicas, y la equipación, tienen que facilitar la función de supervisión, control y manejo de situaciones conflictivas.

### **TÍTULO III** **ORGANIZACIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DE ACOGIDA RESIDENCIAL** **Capítulo I** **Ingreso al servicio de acogida residencial**

#### **Artículo 55**

##### **Órgano competente y forma**

1. El ingreso en un servicio de acogida residencial se puede producir:

- a) Por determinación de la entidad pública en materia de protección de infancia y adolescencia.
- b) Por disposición judicial o del Ministerio Fiscal.
- c) Por la actuación de protección de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y policías locales.

En los supuestos b) y c) se tiene que comunicar el ingreso a la entidad pública tan pronto como sea posible.

El modelo de alta provisional al servicio de acogida residencial se tiene que librar en el momento del ingreso si este ha sido programado, en los supuestos b) y c) se tiene que librar en el momento en que la entidad pública tenga conocimiento.

#### **Artículo 56**

##### **Proceso de atención**

Los servicios de acogida residencial tienen que disponer de un protocolo de acogida que tiene que incluir:

- a) El trabajo con el grupo de convivencia y con la comunidad de la residencia donde ingresa la persona menor de edad acogida, para facilitar la integración.
- b) Información en relación al motivo del ingreso, la organización del servicio, los espacios, el personal, la persona tutora que se le tiene que asignar al o a la menor, el grupo, las normas que lo rigen, los horarios, el régimen de comunicaciones, las visitas familiares y todos los aspectos que le faciliten una buena adaptación.
- c) Se tiene que hacer una evaluación inicial que se tiene que registrar como primera anotación en el registro personal, con especial referencia en su estado físico, psíquico y emocional, y a la vinculación afectiva con padres, madres u otros familiares.
- d) Se tiene que hacer una revisión médica completa en los días posteriores a la llegada.
- e) En el momento del ingreso, se tiene que iniciar el expediente personal y el proyecto educativo individualizado (PEI).

### **Capítulo II** **Normativa interna de los servicios de acogida residencial**

#### **Artículo 57**

##### **Instrumentos generales para la acción educativa**

Los servicios de acogida residencial para la protección de personas menores de edad tienen que disponer de los instrumentos generales de planificación, ejecución y evaluación de la acción educativa siguientes:

- a) Proyecto general del servicio de acogida residencial

Es el instrumento básico de la identidad del servicio de acogida residencial en que se tienen que marcar los principios sociales y educativos, se tienen que definir los objetivos generales y la estructura de organización que tiene que incluir, entre otros aspectos, los sistemas pedagógicos y de observación que se tienen que adoptar y las etapas previstas para la reinserción así como la metodología del trabajo educativo y la documentación que permita hacer un seguimiento sistemático de las intervenciones y de la evaluación correspondiente. Tiene que establecer un marco de referencia de los planteamientos pedagógicos.

- b) Reglamento de organización y funcionamiento del servicio de acogida residencial

La dirección del servicio de acogida residencial tiene que establecer el Reglamento de organización y funcionamiento que tiene que supervisar la entidad pública competente en materia de protección de la persona menor de edad. Además del que establece el artículo 169.4 de la Ley 9/2019, el reglamento de organización y funcionamiento del servicio de acogida residencial tiene que concretar los instrumentos y procedimientos materiales, personales y relacionales de la intervención con las personas menores de edad atendidas, de acuerdo con los elementos básicos que recoge. El reglamento de organización y funcionamiento, mencionado, tiene que incluir la normativa básica aplicable así como el régimen de sanciones o disciplinario.

c) Plan anual

Tienen que elaborar una programación anual en que se especifiquen los objetivos de trabajo, la metodología, los procedimientos, las técnicas que ordenen las acciones educativas necesarias y los indicadores de evaluación. Esta programación, lo tienen que confeccionar el conjunto de profesionales que hacen trabajo y se tiene que librar a la entidad pública en materia de protección de la persona menor de edad.

d) Memoria anual

Tienen que elaborar una memoria anual que recoja los datos estadísticos relativos a las personas menores de edad acogidas: el número de personas atendidas, el sexo y la edad, el periodo de estancia y cualquier otro dato que pueda ser de interés como los casos atendidos de especial relevancia, la evaluación de las acciones que se han hecho, el grado de cumplimiento de la programación anual, el desarrollo de los programas, los cambios efectuados y las propuestas de mejora. La memoria se tiene que librar a la entidad pública en materia de protección de niños y adolescentes durante el primer trimestre del año.

e) Presupuesto

Presupuesto de carácter anual que tiene que recoger los gastos de personal, los gastos directos y los gastos indirectos. Se tienen que prever los gastos extraordinarios como pueden ser: las de material y apoyo escolar, prótesis, escuelas de veranos, campamentos, viajes, vacaciones escolares y otras que se ajusten a las necesidades de los niños y adolescentes o bien a las necesidades del proyecto general del servicio del servicio.

f) Proyecto educativo individual de la persona menor de edad (PEI)

Disponer de un Proyecto educativo individual de la persona menor de edad que esté estructurado para a) un Plan de Caso con el fin de su ingreso y la duración prevista de la medida de protección, b) una síntesis de antecedentes relevantes de la casa, c) una evaluación inicial de necesidades de la persona menor de edad (síntesis evaluativa del desarrollo individual y Síntesis evaluativa de la adaptación e integración social) d) Programación de objetivos y e) Escala de evaluación mensual de objetivos.

### Artículo 58

#### Expediente personal e individual de la persona menor de edad

Los servicios de acogida residencial tienen que disponer de un expediente personal e individual, en formato electrónico, de cada persona menor atendida, en que tiene que constar, como mínimo, la documentación siguiente:

- a) La documentación administrativa y jurídica.
- b) Los documentos personales de tipo escolar, sanitario y análogos.
- c) El proyecto educativo individual (PEI) y los documentos técnicos derivados.

Al expediente, se le tiene que aplicar por un lado el Reglamento (UE) núm 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 y la Ley Orgánica 3/2018, en respuesta al que establece el artículo 100 de la Ley 9/2019.

### Artículo 59

#### Obligaciones de los servicios de acogida residencial

Además de las que establece el artículo 168 de la Ley 9/2019, los servicios de acogida residencial tienen las obligaciones siguientes:

1. Mantener actualizados y custodiados en un lugar seguro los expedientes personales de las personas menores de edad atendidas, respetando el Reglamento (UE) núm 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 y la Ley Orgánica 3/2018.
2. Confirmar la fecha de baja con la coordinación del Servicio de Menores y Familia en materia de protección de la persona menor de edad y librar al personal técnico referente la documentación que conste en el expediente.
3. Garantizar el derecho a la intimidad de las personas menores de edad.
4. Recoger los datos de observación del registro diario e incorporarlas al expediente de la persona menor de edad.
5. Enviar a la entidad pública semestralmente la información actualizada de la estancia de las personas menores de edad al servicio,



mediante el modelo normalizado de informe de seguimiento educativo, excepto en los casos que, por la evolución o problemática específica que tenga, sea necesario un plazo más corto.

#### **Artículo 60**

##### **La salida**

La salida se tiene que programar y planificar de acuerdo con lo que prevé el artículo 153 de la Ley 9/2019.

El personal técnico referente del Servicio de Menores y Familia y/o el personal del servicio de acogida residencial tiene que comunicar la información relativa a la salida, los cambios de situación familiar y/o de servicio de acogida residencial a la persona menor de edad.

### **Capítulo III**

#### **Elementos básicos del servicio de la acogida residencial**

#### **Artículo 61**

##### **Elementos básicos en la acogida residencial**

1. El proyecto educativo individual (PEI) constituye un elemento básico de orientación y apoyo personal a la persona menor de edad que le tiene que servir para entender su historia de vida, lograr los objetivos del \*PEI, aprovechar los recursos disponibles a su alcance y formular nuevos objetivos para su desarrollo vital.

2. La orientación y el apoyo tienen que cubrir los contenidos de forma adecuada en la edad y al grado de desarrollo personal de cada persona menor de edad y son los siguientes:

- a) Razonar su ingreso al servicio de acogida residencial y hacerle entender la separación del núcleo y en torno familiar.
- b) Promover la autoestima y la identidad personal, las habilidades sociales y las relaciones con las otras personas.
- c) Capacitarlos para resolver problemas, tomar decisiones y controlar el estrés.
- d) Enseñarlos cómo se tienen/pueden organizar.
- e) Educarlos en los valores democráticos, en la tolerancia y en la convivencia pacífica con la sociedad.
- f) Promover la información y la formación en la sexualidad y en la diversidad.
- g) Atender las necesidades que puedan presentar y prepararlos para el futuro.
- h) Promover respeto hacia los padres, el conocimiento y respeto de su cultura de origen.

3. Tiene que facilitar y estimular la participación de las personas menores de edad en el proceso de intervención, en qué puedan manifestar problemas, necesidades, capacidades, debilidades y prioridades.

4. Tiene que asegurar que el grupo de convivencia se adecue a las necesidades de las personas menores de edad. El grupo se tiene que organizar en función de los rasgos comunes y diferenciadores, el servicio tiene que informar a la entidad pública, de forma motivada, sobre cómo han estructurado los grupos.

#### **Artículo 62**

##### **Organización**

1. La organización de la vida cotidiana constituye un elemento vertebrador de la intervención y, al mismo tiempo, supone el contexto en que se desarrolla la acción educativa. Por eso, se tiene que estructurar la vida cotidiana de forma que responda a las necesidades del grupo que reside, con un estricto respecto a la diversidad sexual, creencias, ideologías, culturas y lenguas.

2. Las pautas de la organización de la vida cotidiana tienen que ser, como mínimo, las siguientes:

- a) La estructuración de rutinas de manera consistente, que permitan también cierta flexibilidad, con un programa diario que se adapte a las necesidades de las personas menores de edad, equilibrado con sus obligaciones y el recreo.
- b) El establecimiento de un horario diario que tengan en cuenta espacios porque estén a solas, para estar con el grupo, de estudio, de formación, de descanso y de ocio. El horario, según las edades, tiene que ser consensuado con las personas menores de edad, lo tienen que conocer y tienen que participar en la elaboración.
- c) El establecimiento de una programación de actividades adecuada al periodo del año, al clima, a las necesidades y a las expectativas de las personas menores de edad acogidas. Se tiene que tener en cuenta sus circunstancias especiales, el entorno social y cultural en que se encuentran, las festividades y los momentos especiales que se puedan celebrar.





### **Artículo 63**

#### **Higiene y salud**

Los servicios de acogida residenciales tienen que perseguir los objetivos siguientes:

1. Dotar a las personas menores de edad de hábitos para el higiene. Por eso, tienen que contar con los espacios adecuados para estas funciones y tienen que posibilitar la intimidad adecuada en función de su edad.
2. Limpiar la ropa y educar a las personas menores de edad de hacer un uso adecuado y responsable de la ropa, que tiene que ser un elemento personal y tiene que favorecer su pertenencia, seguridad y desarrollo personal. En ningún caso, la ropa y los enseres personales tienen que ser un motivo de discriminación o utilizarse como castigo.
3. Cuidar la ropa del hogar.
4. Disponer de un expediente específico sanitario para cada persona menor de edad atendida en que tienen que constar la tarjeta sanitaria o seguro médico, el estado de vacunas y la historia clínica. También se tiene que incluir un registro o compilación de revisiones de salud.
5. Garantizar la atención sanitaria de las personas menores de edad, de acuerdo con los programas oficiales de salud. Esta atención tiene que incluir la atención de la salud mental y el equilibrio emocional, con especial observación y cuidado del personal del servicio de acogida residencial.
6. Las dolencias o los problemas de salud no tienen que ser motivo de discriminación ni de separación del grupo, salvo que esté justificado por prescripción médica.
7. Incluir en el programa de salud actividades de ejercicio o deporte adecuadas en la edad, con revisión médica, si procede.
8. Organizar actividades formativas de educación afectiva sexual adecuadas en la edad con especial cuidado de la atención a los procesos de cambio o en la adolescencia. En los casos de mujeres adolescentes, se tiene que asegurar la revisión ginecológica, de acuerdo con los programas oficiales de los servicios de salud.
9. Desarrollar programas de prevención de toxicomanías y dolencias, adecuadas en su edad, con una mención especial al tabaquismo, el alcoholismo, la ludopatía y las drogas, junto con el control del equipo profesional de salud pertinentes.
10. Disponer de un programa de formación del personal en el campo de la higiene y la salud, de acuerdo con la normativa vigente en materia de salud laboral.

### **Artículo 64**

#### **Convivencia y autonomía de las personas menores de edad.**

1. El reglamento de organización y funcionamiento tiene que potenciar una convivencia armónica entre las personas menores de edad acogidas y el personal del servicio de acogida residencial
2. La convivencia tiene que tener pautas adaptadas en las edades de las personas menores de edad, tiene que prever su participación en la programación y tiene que procurar que adquieran los valores democráticos y de derechos humanos reconocidos en la Constitución.
3. El marco normativo tiene que ser claro y concreto, una guía útil y fácil de entender para el grupo de residentes y para el personal del servicio de acogida residencial. Es importante que las personas menores de edad que residen conozcan con claridad los derechos, las responsabilidades y las normas de funcionamiento del servicio, y así como los procedimientos e intervenciones que se tienen que llevar a cabo para controlar los comportamientos inadecuados y evitar que se vuelvan a producir.
4. El servicio de acogida residencial tiene que motivar los y las menores acogidos porque desarrollen pautas adecuadas de comportamiento que favorezcan las relaciones constructivas y que incrementen su autonomía personal y competencia social.

### **Artículo 65**

#### **Responsabilidad de las personas menores de edad**

1. El servicio de acogida residencial tiene que fomentar que las personas menores de edad acogidas asuman gradualmente la responsabilidad personal en la vida diaria, de acuerdo con sus capacidades y responsabilidades con la guía y apoyo de las personas adultas, de forma que aumenten la autonomía personal, la competencia y habilidad social. Y se tiene que procurar su satisfacción y bienestar.
2. Las personas menores de edad tienen que asumir las responsabilidades en espacios comunes e individuales, de acuerdo con el reglamento de organización y funcionamiento del servicio de acogida residencial y, por eso, tienen que tener cuidado de sus pertenencias personales. El

personal educativo puede asignar tareas propias y enseñar a manejar el dinero a las personas menores de edad, en consonancia con su edad.

3. Ante las conductas inadecuadas o el incumplimiento de deberes de las personas menores de edad residentes al servicio, el personal educativo tiene que corregirlos mediante medidas pedagógicas que se tienen que prever en el reglamento de organización y funcionamiento. Las medidas educativas tienen que ser adaptadas en la edad, la reiteración de la conducta y a los perjuicios causados a otras personas, corderos o instalaciones.

Los deberes, incumplimientos y medidas educativas correctoras son los que regula la Ley 9/2019 en los artículo 172 a 183.

#### **Artículo 66**

##### **Reclamaciones y sugerencias de las personas menores de edad**

1. Las personas menores de edad y sus familiares tienen derecho a expresar la disconformidad sobre cualquier aspecto del servicio de acogida residencial. Además, tienen derecho a recibir respuesta escrita de su queja.

2. Las personas menores de edad y sus familias pueden solicitar, en cualquier momento, hojas de reclamación o cualquier otro documento en qué puedan expresar y motivar su queja o sugerencia.

3. La Dirección del servicio tiene que enviar la reclamación o la sugerencia a la entidad pública en materia de protección de la persona menor de edad, y tiene que adjuntar un informe en que se contesten expresamente todas las cuestiones planteadas, así como cualquier otro documento necesario porque la reclamación o la sugerencia se entiendan correctamente. Una vez recibida la reclamación o la sugerencia con la documentación correspondiente, la entidad pública correspondiente tiene que responder a la persona interesada y lo tiene que informar de las actuaciones que se han hecho y de las medidas adoptadas que tengan relación, si es el caso, o tiene que hacer las aclaraciones pertinentes.

4. Las personas menores de edad pueden presentar las quejas directamente a la entidad pública, al Ministerio Fiscal, al defensor del Pueblo, a la Sindicatura de Agravios y/o, si corresponde, a la Oficina Balear de la Infancia y la Adolescencia.

Además, la persona menor de edad puede plantear la queja directamente al Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas, siempre que se hayan agotado todos los recursos internos que prevé la legislación española, en los casos en que considere que las administraciones públicas han vulnerado el derechos que le corresponden según el Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicaciones, hecho en Nueva York el 19 de diciembre de 2011, ratificado por el Estado español (BOE n.º 27, de 31 de enero de 2014) observando los requisitos y el procedimiento que se establecen.

5. Los servicios de acogida residencial tienen que informar la persona menor de edad del procedimiento que tiene que seguir para plantear sus quejas y tienen que posar a disposición del organismo al cual se ha elevado la queja toda la información requerida y su colaboración.

#### **Artículo 67**

##### **Actividades lúdicas**

Al servicio de acogida residencial, hay de haber un apartado dentro de la programación de actividades destinado al juego, al ocio y el recreo de las personas menores de edad que se tienen que adaptar en sus edades y características.

1. Las actividades lúdicas tienen que potenciar las competencias de las personas menores de edad, su desarrollo físico y psíquico, la socialización, la resolución de conflictos, la capacidad de disfrutar y la recuperación de déficits. Se tiene que procurar la máxima libertad para escoger las actividad lúdicas.

2. El servicio tiene que tener especial cuidado de las actividades de juego en la primera infancia.

3. El servicio tiene que potenciar la participación en actividades del entorno, del barrio y/o de la ciudad donde esté ubicado.

4. Las actividades lúdicas con la familia se tienen que planificar de acuerdo con el plan individualizado de protección.

5. La actividad lúdica de cada menor se tiene que registrar en el proyecto educativo Individual (PEI).

#### **Artículo 68**

##### **Descanso**

1. Los horarios y la programación del servicio de acogida residencial tienen que garantizar el descanso de la persona menor de edad de acuerdo con su edad y sus características. También tiene que cuidar y velar especialmente, con supervisión permanente de un adulto responsable, el descanso de los niños menores de 6 años.

2. La persona menor de edad tiene que saber quién es la persona responsable en el periodo de descanso y que tiene que estar disponible para cualquier eventualidad que se produzca.

**Capítulo IV**  
**Actividades escolares, formativas y laborales a los servicios de acogida residencial**

**Artículo 69**

**Actividades escolares y/o formativas**

1. El servicio de acogida residencial tiene que garantizar la enseñanza básica obligatoria de las personas menores de edad acogidas.
2. La formación escolar se tiene que llevar a cabo de acuerdo con la normativa de los servicios educativos, tiene que favorecer el estudio y el mayor rendimiento académico, según las capacidades de cada persona menor de edad.
3. El servicio de acogida residencial tiene que programar las actividades escolares o académicas de apoyo, orientación y/o mejora del rendimiento, con coordinación con los servicios educativos o de enseñanza.
4. El servicio de acogida residencial puede programar talleres previos al acceso en el mundo laboral o de formación relativos a cualquier ámbito que pueda ser de interés para la persona menor de edad, de acuerdo con la edad y la capacidad.
5. La coordinación del servicio con los servicios educativos tiene que ser permanente. Tienen que potenciar el rendimiento académico y la integración en la comunidad educativa.
6. Los datos académicos o escolares de la persona menor de edad tienen que figurar íntegramente en el expediente personal y se tienen que comunicar a los familiares que tengan relación.
7. Los programas de voluntariado social, de desarrollo deportivo o cultural que pueden atraer el interés de las personas menores de edad son actividades formativas de interés.
8. La afiliación a asociaciones y grupos, siempre que sean entidades autorizadas y legalmente constituidas, de acuerdo con la normativa aplicable, constituye una forma de participación social de las personas menores de edad, que en ningún caso puede comportar el incumplimiento del Reglamento de organización y funcionamiento del servicio.

**Artículo 70**

**Actividades laborales**

1. El inicio de las personas menores de edad en las actividades laborales tiene que hacerse respetando siempre la legislación aplicable en la materia. En caso de duda, se tiene que consultar la inspección de trabajo o la autoridad laboral.
2. Para incorporar personas menores de edad a un lugar de trabajo, el servicio de acogida residencial tiene que requerir siempre la autorización expreso de la persona tutora legal. Esta autorización tiene que constar por escrito en el contrato laboral correspondiente o en un documento específico.
3. La orientación laboral que se presta en el marco del proyecto educativo individual (PEI) tiene que contribuir a:
  - a) Evaluar las competencias laborales.
  - b) Ayudar a establecer un itinerario formativo y laboral, teniendo en cuenta las competencias, las necesidades y los objetivos laborales alcanzables.
  - c) Lograr los hábitos laborales.
  - d) Adquirir experiencia laboral.

Los ingresos de trabajo por el trabajo que ha obtenido la persona menor de edad son patrimonio suyo y se tienen que administrar con la ayuda del personal educativo del servicio de acogida residencial y de la entidad pública.

**Capítulo V**  
**Contactos con familias y relaciones con compañeros y compañeras**

**Artículo 71**

**Contactos con las familias**

1. Los servicios de acogida residencial tienen que garantizar, de acuerdo con las orientaciones y las pautas establecidas en el proyecto educativo individual (PEI), el mantenimiento de la identidad familiar de las personas menores de edad, dado que constituye un elemento básico para la identidad personal y para el desarrollo personal adecuado.

2. Los servicios de acogida residencial tienen que programar, en el proyecto educativo individual, una área de intervención y de atención a la familia, tanto en el aspecto de los padres o madres o tutores o tutoras de las personas menores de edad, como de la familia extensa o de la familia de acogida.
3. La intervención concreta con la familia siempre tiene que ser de acuerdo con el proyecto educativo individual y el plan individualizado de protección.
4. El plan individualizado de protección tiene que regular los contactos con las familias y el servicio tiene que disponer de los canales siguientes:
  - a) Comunicaciones escritas (cartas, internet, etc.)
  - b) Comunicaciones orales (teléfono)
  - c) Espacio para las visitas debidamente pautadas y temporalizadas en función de los casoS
  - d) Salidas, con o sin pernoctación
5. Las comunicaciones orales se pueden permitir de acuerdo con el horario que ha establecido la organización del servicio de acogida residencial.
6. Las visitas y las salidas, en casos de tutela, se tienen que hacer de acuerdo con el que disponga la resolución de la entidad pública.
7. Las salidas, en casos de guarda, se tienen que hacer de acuerdo con el régimen horario establecido y con el visto bueno de la entidad pública. Se tiene que informar los padres y madres, los tutores y tutoras o los familiares sobre el régimen oficial de salida.
8. Las comunicaciones o contactos familiares tienen que ser anotados en el registro adecuado y, si se trata de informes especiales, el servicio de acogida residencial lo tiene que comunicar a la entidad pública.
9. Los servicios de acogida residencial tienen que disponer de un espacio adecuado para las visitas familiares.
10. En el caso de contactos con la familia que provoquen perjuicios graves, se tiene que enviar un informe urgente a la entidad pública. El responsable del servicio de acogida residencial puede interrumpir puntualmente las visitas o las comunicaciones, en el supuesto que se produzca un perjuicio grave para la persona menor de edad y para su desarrollo integral. Esta actuación tiene que estar motivada y se tiene que informar la entidad pública, que tiene que tomar las medidas pertinentes y tiene que informar la familia y el servicio de acogida residencial.
11. El servicio de acogida residencial no puede permitir ninguna salida con pernoctación de una persona menor de edad tutelada sin la autorización previa de la entidad pública en materia de protección.
12. El servicio de acogida residencial no tiene que emplear las comunicaciones, las visitas o las salidas con la familia como elemento sancionador.
13. Siempre que el plan del caso lo permita, se tiene que fomentar la participación de los padres y madres y de los hermanos y hermanas en los actos organizados por el servicio de acogida residencial, como cumpleaños, bienvenidas y despedidos.

#### **Artículo 72**

##### **Relaciones con otros compañeros y compañeras**

1. El servicio de acogida residencial tiene que potenciar las relaciones sociales, de amistad y de juego, propias de cada edad.
2. Las personas menores de edad acogidas tienen que disponer de espacios y de momentos para las amistades, las relaciones de amistad tienen que ser positivas y los profesionales responsables las tienen que conocer.
3. El servicio de acogida residencial tiene que establecer en su reglamento unas pautas horarias, por tramos de edad, indicativas de las horas de salida, incluidos los días festivos y de vacaciones.

#### **TÍTULO IV**

##### **LAS RELACIONES DE LOS SERVICIOS DE ACOGIDA RESIDENCIAL CON OTRAS ENTIDADES**

#### **Artículo 73**

##### **Relaciones de los servicios de acogida residencial con la Entidad pública**

La relación entre los servicios de acogida residencial y la entidad pública tiene que ser de colaboración, para garantizar el interés superior de las personas menores de edad .

Para cuestiones generales, las comunicaciones se tienen que hacer entre las respectivas direcciones. Para coordinar la actuación en un caso concreto, las comunicaciones se tienen que hacer entre la persona tutora de la persona menor de edad y el personal técnico referente de la entidad pública.

Las personas menores de edad tienen que recibir las visitas habituales del el equipo profesional de la entidad pública en la materia de protección. En este sentido, la Administración puede acordar visitas periódicas a los servicios con el objetivo de hacer el seguimiento del funcionamiento y de la organización, supervisar la acción educativa y ofrecer el apoyo técnico en la elaboración de los instrumentos exigidos en este Reglamento.

#### **Artículo 74**

##### **Relaciones de los servicios de acogida residencial con otras entidades**

1. El servicio de acogida residencial puede recibir visitas de inspección y de control o solicitudes de información del Ministerio Fiscal, de los juzgados y tribunal, del defensor del Pueblo, de la Sindicatura de personal de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Menores y del defensor del Pueblo, sin perjuicio de las visitas que hagan otras administraciones en el ejercicio de sus competencias.
2. El servicio de acogida residencial puede ser objeto de visitas de inspección del Servicio de Autorizaciones, Registro e Inspección de servicios y servicios Sociales del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales o de la entidad competente.
3. Fuera de los supuestos anteriores, el servicio de acogida residencial no tienen que autorizar visitas a las personas menores de edad, ni a sus dependencias ni el acceso a sus expedientes, sin autorización expreso de la entidad pública en materia de protección.

#### **Artículo 75**

##### **Comunicación y relaciones públicas**

En el supuesto que los medios de comunicación pidan información o datos, el servicio de acogida residencial y su personal tiene que enviar esta solicitud a la entidad pública, la cual tiene que resolver en cada caso, teniendo en cuenta el interés superior de las personas menores de edad. En ningún caso se comunicarán los datos que puedan afectar a la intimidad de las personas menores de edad.

#### **Artículo 76**

##### **Modelos normalizados**

El servicio de acogida residencial tiene que emplear los modelos normalizados que tiene que facilitar la entidad pública que son los siguientes:

- a) Modelo de comparecencia
- b) Modelo de alta
- c) Modelo de solicitud de visitas
- d) Modelo de informe de seguimiento

##### **Disposición adicional primera**

###### **Régimen excepcional**

Excepcionalmente, el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales puede, basándose en el interés social que motivó su creación, autorizar la apertura de un servicio de acogida residencial que no cumpla algunos requisitos establecidos en este Reglamento y la normativa que resulte aplicable, por imposibilidad física o arquitectónica del inmueble donde se ubique, siempre que esta imposibilidad quede justificada en la documentación que tiene que aportar la entidad mediante el informe de una persona técnica competente y no tiene que quedar afectada la seguridad ni el bienestar de las personas usuarias.

Esta circunstancia también se puede hacer constar en el procedimiento de acreditación. En el supuesto de que un servicio de acogida residencial tenga autorizadas habitaciones triples, se pueden mantener siempre que no sea viable reconvertirlas en individuales o dobles.

Las superficies de las habitaciones de un servicio de acogida residencial autorizada y en funcionamiento pueden mantener las medidas autorizadas con anterioridad a este Reglamento y que son, para habitaciones individuales, 6 m<sup>2</sup> y, para habitaciones dobles, 10 m<sup>2</sup>.

##### **Disposición adicional segunda**

###### **Exención de la titulación de educador social**

El personal que está contratado como educador o educadora antes del 1 de enero de 2016 que no disponga de los requisitos de titulación o de la habilitación correspondiente en educación social y con una antigüedad acreditada de tres años de experiencia con funciones análogas, dispone de una moratoria de seis años para obtener la titulación o la habilitación profesional en educación social.

### **Disposición adicional tercera**

#### **Servicio de acogida residencial urgente en casos de necesidad**

Por circunstancias especiales y por necesidades de atención urgente, la entidad pública competente puede permitir posar en funcionamiento, antes de obtener la acreditación correspondiente, el servicio de acogida residencial necesaria y, en todo caso, siempre que cumpla los requisitos mínimos de seguridad y de habitabilidad, hecho que no exime de tramitar la acreditación del servicio de acogida residencial de acuerdo con la normativa vigente.

### **Disposición transitoria primera.**

#### **De los servicios de acogida residencial en tramitación de autorizaciones**

Los procedimientos de autorización de servicios de acogida residencial que están en tramitación en el momento en que entra en vigor este Reglamento tienen que continuar la tramitación conforme a la normativa vigente en el momento en que se iniciaron. Una vez autorizados, se los a de aplicar la disposición transitoria segunda.

### **Disposición transitoria segunda**

#### **De los servicios de acogida residencial autorizados**

A partir de la entrada en vigor de este Reglamento, los servicios de acogida residencial autorizados con la normativa anterior disponen de doce meses para adaptarse. Transcurrido este plazo, y en caso de que no se haya adaptado a esta normativa, el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales puede iniciar de oficio el procedimiento de revocación.

Los servicios de acogida residencial autorizados que estén integrados en la red de servicios sociales de atención pública pueden iniciar los trámites correspondientes para su acreditación a partir del día siguiente de la entrada en vigor de este Reglamento y disponen de un plazo de tres meses para solicitar la acreditación administrativa. Mientras se tramite el procedimiento, pueden presentar una declaración responsable en que manifiesten, bajo su responsabilidad, que reúnen los requisitos establecidos en este Reglamento, para ser acreditados.

### **Disposición derogatoria única**

#### **Reglamento del servicio de acogida residencial de personas menores de edad en Mallorca**

Quedan derogadas todas las disposiciones de rango igual o inferior que se opongan al que establece este Reglamento y, expresamente, el Reglamento que establece el régimen jurídico de los servicios de acogida residencial de personas menores de edad en Mallorca, que determina el régimen jurídico que ordena prestar el servicio de acogida institucional que depende del Departamento de servicios Sociales del Consejo de Mallorca, aprobado por el Pleno del Consejo de Mallorca en sesión de 8 de abril de 2010 (BOIB n.º 72, de 13 de mayo de 2010).

### **Disposición final primera**

#### **Habilitación de recursos de acogida residencial diferentes de los que regula este Reglamento**

La entidad pública puede habilitar recursos de acogida residencial diferentes de los que regula este Reglamento, con el fin de prestar la atención inmediata que requieran las personas menores de edad en situación de desprotección cuando sus necesidades se encuadren en realidades nuevas o en fenómenos sociales emergentes o se observe un crecimiento masivo y no previsible de la demanda, y no sea posible, por las dimensiones, darlos respuesta en el marco de la red de recursos que hay.

Esta habilitación tendrá carácter excepcional, temporal y transitorio, y se tiene que motivar por escrito la puesta en funcionamiento por la naturaleza repentina y masiva de las necesidades a las cuales tratan de responder. Esta motivación se tiene que hacer mediante un informe de habilitación excepcional ante la entidad competente. Para garantizarlo, el periodo máximo de funcionamiento de estos recursos tiene que ser de un año prorrogable por otros seis meses a partir de la fecha en que se posa en funcionamiento, se tienen que arbitrar durante este periodo las fórmulas de acogida residencial que resulten necesarias y que se ajusten a los requisitos que exige este Reglamento, en función de la tipología de recurso.

### **Disposición final segunda**

#### **Entrada en vigor**

Este Reglamento entra en vigor el día siguiente de haberse publicado en el Boletín Oficial de las Isla Baleares.

