

Pliego de prescripciones técnicas que deben regir la concertación social para la prestación del servicio de apoyo técnico para la vivienda de emancipación para jóvenes de 18 a 25 años que han sido sometidos a medidas de protección

1. Introducción

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

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

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

Modalidad D. Prestación de apoyo técnico para la vivienda

Definición: apoyo técnico para la gestión de procesos de autonomía y transición a la vida activa de los jóvenes que residan en pisos de emancipación.

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

Equipamientos/equipos profesionales: equipos interprofesionales.

Ratios y perfiles profesionales: personal técnico con titulación universitaria y/o de formación profesional del ámbito social.

Estándares de calidad: los establecidos en la Ley 4/2011 y en los pliegos de contratación o la resolución de concertación.

Acceso y lista de espera: por prescripción técnica del programa de emancipación.

Administración responsable: Consejería de Asuntos Sociales y Deportes (Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia).

Garantía de la prestación: según disponibilidad presupuestaria.

Aportación económica: sí, de acuerdo con el artículo 6 del Decreto 40/2017, de 25 de agosto.

2. Objeto

2.1. El objeto de estos Pliegos es establecer las condiciones técnicas de la concertación del servicio de apoyo técnico para la gestión de procesos de autonomía y transición a la vida activa de los jóvenes de edad comprendida entre los 18 y los 25 años que residen en viviendas de emancipación de la Red Pública de Servicios de Emancipación y que han sido sometidos a una medida de tutela por la Administración, que se encuentran en riesgo de exclusión social, no tienen apoyo familiar o no pueden volver a su familia nuclear y, además, han tenido un buen proceso en el sistema de protección o reforme, presentan una buena disposición a la emancipación y han asumido un proceso de autonomía personal.

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

3. Definición del servicio

El Servicio de apoyo técnico para la vivienda se define como un servicio de apoyo técnico para la integración y normalización social, laboral y educativa que posibilita el proceso de emancipación de las personas jóvenes usuarias que permanecen en viviendas de emancipación de la Red Pública de Servicios de Emancipación.

Este servicio tiene por objetivo prestar un apoyo técnico para facilitar la preparación para la vida independiente a las personas jóvenes mayores de edad que hayan estado bajo una medida de protección y lo necesiten, tal como prevé la Ley 7/2015, 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 reforma. Estos servicio tiene que actuar de manera coordinada con los ámbitos socioeducativo, laboral y de acceso a la vivienda.

4. Perfil de las personas usuarias y sus obligaciones

Las personas usuarias son las personas jóvenes de entre 18 y 25 años que tienen reconocida la condición de persona beneficiaria de la prestación de vivienda de emancipación (punto 2.5.1 de la Cartera), que residen o son asignados a cualquiera de los recursos habitacionales que se establezcan en las diferentes convocatorias de acción concertada del servicio de vivienda de emancipación en la modalidad D de apoyo técnico para la vivienda.

Las personas usuarias son jóvenes en edad comprendida entre los 18 y los 25 años en riesgo de exclusión social que no tienen apoyo familiar, que han sido objeto de una medida de protección y no han podido volver a su familia nuclear, motivo por el cual tienen que asumir un proceso de autonomía personal, y que tienen su domicilio o residencia en el territorio de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

4.1 Requisitos

Las personas usuarias que tienen asignada una plaza en las viviendas de emancipación de la Red pública tienen que cumplir unos requisitos previos:

- a) Haber cumplido 18 años y no haber cumplido 25.
- b) Haber estado bajo guarda o tutela administrativa de cualquier entidad pública de protección de menores de las Illes Balears o de otra comunidad autónoma con la que el Gobierno de las Illes Balears haya establecido colaboración en materia de protección de menores, en el momento de cumplir 18 años.
- c) No tener la posibilidad de disponer de una vivienda.
- d) Acreditar domicilio o residencia en el territorio de la comunidad autónoma de las Illes Balears, mediante el certificado de empadronamiento correspondiente.
- e) En el supuesto de que la persona joven no tenga una actividad laboral remunerada y no curse estudios académicos, tiene que estar inscrita como demandante de empleo en el Servicio de Ocupación de las Illes Balears (SOIB). Será exceptuado en los casos en que la situación administrativa del solicitante no le permita estar inscrito en el SOIB, no obstante no podrán estar inactivos.

- f) En el caso de las personas jóvenes que salen de un centro del sistema de protección, haber presentado un informe técnico favorable relativo a la posibilidad de poder convivir con un grupo de iguales. En los casos en que la persona joven presente problemas de adicciones, problemas de salud mental, el referido informe debe pronunciarse expresamente, de manera favorable, sobre esta circunstancia.
- g) Expresar la voluntad y compromiso de iniciar un proceso de emancipación, previamente firmado a la solicitud del servicio, cumpliendo con los objetivos del proyecto educativo y las condiciones de uso.
- h) No tener causas inminentes pendientes de ejecución que puedan ordenar su ingreso en el centro de internamiento de justicia juvenil (causas pendientes de menores) o en el centro penitenciario.

4.2. Obligaciones de las personas usuarias

La entidad proveedora del servicio a concertar tiene que velar porque las personas usuarias de los recursos habitacionales que se establezcan en las convocatorias de acción concertada del servicio de vivienda de emancipación en la modalidad de apoyo técnico para la vivienda cumplan sus obligaciones que son:

- a) Cumplir con las condiciones de uso de la vivienda.
- b) Cumplir el proyecto educativo individualizado (PEI) acordado por el joven con los servicios técnicos de la Dirección General.
- c) Si se produce alguna de las causas de baja del servicio , comunicarlo a la Dirección General directamente o mediante la entidad prestamista del servicio de apoyo técnico.
- d) Destinar la vivienda a la finalidad para la cual se le ha otorgado.
- d) Cuidar los materiales y equipación de la vivienda, hacer un buen uso de los servicios que se le ofrecen a la vivienda y mantener el respeto por la convivencia con las otras personas usuarias, con las personas profesionales y con la comunidad de vecinos.
- f) Abonar durante los primeros diez días de cada mes, el importe del copago del servicio a la entidad proveedora en los casos previstos de acuerdo con el punto 10.3 de estos pliegos.
- g) Asistir a las entrevistas a que sean citadas tanto por el equipo técnico de la Dirección General como por los profesionales de la entidad prestadora del

servicio de vivienda.

- h) Atender los requerimientos y colaborar en las actuaciones de comprobación que lleve a cabo la Administración.
- i) Comunicar cualquier pernoctación fuera del recurso de la vivienda a los técnicos referentes de la entidad prestadora del servicio, así como estancias temporales por vacaciones o visitas a familiares aceptadas y pactadas con el personal referente de la entidad prestadora del servicio y comunicada previamente la fecha de vuelta; en caso de no volver se puede entender que renuncia a la plaza previo informe de incidencias por parte de la entidad prestadora del servicio y la aceptación por parte del equipo técnico de la Dirección General.
- j) Cumplir todas las obligaciones que se prevean reglamentariamente y las que establece el programa de autonomía personal, así como las establecidas en las condiciones de uso del Servicio de Vivienda.
- k) Cuidar el medio ambiente y hacer un consumo responsable energético como persona beneficiaria de la vivienda. (Si se excede por negligencia, tendrán que hacerse cargo del gasto las personas usuarias de la vivienda).
- l) Restituir o ayudar a pagar el material roto por negligencia o mal uso.
- m) Comunicar inmediatamente cualquier actividad ilícita que se dé dentro de la vivienda.
- n) No llevar gente ajena al servicio sin autorización del profesional referente y nunca para pernoctar dentro del mismo.
- ñ) Salir de la vivienda cuando estipule la resolución de baja o lo acuerden con los profesionales referentes y el equipo técnico de la Dirección General.
- o) Cuando se finalice la estancia al servicio, sea cual sea la circunstancia, se tiene que devolver el material cedido el día de la entrada al servicio, llevarse las pertenencias, así como liquidar las posibles deudas.
- p) Realizar una autoevaluación de su proceso y una evaluación del servicio de manera cuatrimestral y una al final de su proceso.
- r) Solicitar previamente cualquier salida temporal del Servicio de Vivienda que tiene que ser autorizada previamente y notificada a la DGFIJDI.

4.3. Designación de las personas usuarias

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

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

Una vez tramitada la solicitud e instruido el procedimiento correspondiente, la consejera de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia dictará una resolución de reconocimiento del derecho de disfrutar de una plaza en el servicio o denegatoria en el supuesto de que la persona solicitando no cumpla con los requisitos.

En caso de que no haya plazas disponibles, la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e igualdad tiene que habilitar una lista de espera. Los criterios de prelación que tienen que regir el orden de esta lista de espera son los que establece el artículo 6.3 del Decreto 40/2017 y o la normativa aplicable en el momento

Cuando haya una plaza disponible en uno de los recursos habitacionales que se establezcan en las convocatorias de acción concertada del servicio de apoyo técnico para la vivienda de emancipación, la Dirección General comunicará a la persona usuaria la fecha prevista de entrada en el recurso residencial.

Del mismo modo, la Dirección General comunicará a la entidad prestadora del servicio la asignación del joven en la plaza servicio que corresponda facilitándole los datos del joven y la fecha prevista de acceso al servicio

En todo caso, la persona usuaria tiene, salvo una causa razonada, 5 días hábiles para incorporarse al servicio, contadores a partir de la fecha de notificación por parte de la entidad proveedora o de la Administración.

La entidad prestadora del servicio, tiene que comunicar a la Administración mediante el correo electrónico pap@dgmenors.caib.es el inicio efectivo de la estancia del joven en la vivienda asignada.

En caso de que la persona usuaria no se incorpore en la fecha prevista, se entiende que desiste de su derecho por lo cual la Administración procederá a dictar una resolución de extinción. En este supuesto, la plaza pasará a tener la consideración de plaza disponible pudiendo ser asignada a otra persona usuaria.

4.4. Incidencias

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

concertada tiene que comunicar al Servicio de Familias de la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad mediante el correo electrónico pap@dgmenors.caib.es, el mismo día que se produzca, cualquier tipo de variación e incidencia que surja en relación con la atención a las personas usuarias o con su incorporación a la vivienda (cualquier pernoctación indebida fuera del recurso, salida temporal del recurso mencionando el motivo; abandono, incumplimiento de las condiciones de uso o del Proyecto Educativo Individualizado, mal uso de la vivienda, negligencia o deterioro del recurso así como cualquier posible situación constitutiva de delito, salida del país o ingreso a prisión, mejora de la situación personal...), así como las altas y las bajas. Esta información también se tiene que incluir en el apartado de Observaciones del listado de facturación mensual que emite la entidad junto con la factura.

Las notificaciones sobre estos hechos se tienen que enviar al Servicio de Emancipación de la Dirección General competente mediante el modelo de informe de incidencias en el momento de los hechos, a la mayor brevedad posible y siempre dentro del mes que han sucedido para que se tomen las decisiones oportunas.

5. Plazas concertadas: Número, distribución territorial y gestión de plazas

5.1. Número de plazas concertadas y distribución territorial

El número de plazas del servicio a concertar y su distribución territorial será el que establezca cada convocatoria pública.

5.2. Clasificación de las plazas

A efectos de determinar el importe que la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia tiene que abonar a la entidad concertada, estas plazas se clasifican de la manera siguiente:

- a) *Plaza ocupada*: la plaza adjudicada a una persona beneficiaria mediante una resolución de la persona titular de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, desde el momento en que es ocupada de forma efectiva hasta la baja definitiva, salvo que se encuentre en alguna de las situaciones a las que hace referencia el párrafo siguiente.
- b) *Plaza disponible*: Aquella que no está ocupada transitoriamente por ninguna persona usuaria y que está pendiente de adjudicación mediante resolución de la consejera de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia. En este

supuesto, dado que el servicio de apoyo técnico está vinculado a una vivienda concreto independientemente del número de jóvenes que en cada momento permanecen en él, la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia abonará el 100% del coste plaza/mes

c) *Plaza no liquidable*: la plaza que ha ocupado una persona antes de disponer de la resolución de ingreso o de cualquier otro requisito exigido.

6. Prestación del servicio

El servicio de apoyo técnico en la vivienda de emancipación se presta en un dispositivo integrado en la comunidad, cada día de la semana, 365 días el año y 24 horas el día.

El horario de atención por parte de los profesionales de la entidad prestadora del servicio será lo propuesto por la entidad concertada y autorizado por la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad.

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

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

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

Una vez entra al servicio la persona usuaria dispone de un mes de periodo de prueba, una vez superado este, irán haciendo prórrogas de 6 meses, con el fin de que se puedan dar de alta del servicio de vivienda lo antes posible de manera satisfactoria, habiendo conseguido plena autonomía.

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

6.1. Servicios que se prestan:

La entidad proveedora del servicio, para que las personas jóvenes puedan desarrollar un proceso de autonomía con garantías hará falta, entre otros, llevar a cabo las siguientes acciones:

b) Informar a las personas usuarias del servicio de vivienda que en el momento del ingreso efectivo en la vivienda que corresponda, tienen que firmar las condiciones de uso de vivienda. En estas condiciones ya se tiene que poner la fecha aproximada de la salida, que se irá renovando con las prórrogas pertinentes hasta llegar a la fecha propuesta.

c) Elaborar el proyecto educativo individualizado (PEI) junto con la persona joven beneficiaria y, la realización del seguimiento de los objetivos a conseguir contemplados en cada uno de los proyectos individuales de las personas jóvenes usuarias del servicio. Se irán revisando mediante las comisiones técnicas de seguimiento, que se llevan a cabo cuatrimestralmente, así como todos los mecanismos establecidos con la entidad concertada.

Este PEI se tiene que elaborar en el plazo no superior a 60 días contadores desde la entrada efectiva en la vivienda y la firma de las condiciones de uso.

La entidad prestadora del servicio enviará una propuesta de PEI (según modelo genérico) al Servicio de Emancipación de la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e igualdad (DGFJDI, de ahora en adelante) en el plazo no superior a 60 días contadores desde la fecha de la firma de las condiciones de uso. El Servicio de Emancipación de la DGFJDI tiene que dar el visto bueno.

El PEI tiene que recoger los objetivos de las personas jóvenes para conseguir la emancipación e integración plena.

Según el modelo genérico facilitado por el Servicio de Emancipación de la Dirección General los objetivos mínimos a cumplir son los siguientes:

1. Desarrollar un plan formativo reglado.

2. Hacer búsqueda activa de ocupación.
3. Desarrollar un proceso de emancipación adecuado y provechoso.
4. Llevar una vida y autocuidado saludable.
5. Realizar un plan de ahorro, al cual, siempre que sea posible, destinará un mínimo un 10% de sus ingresos.

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

d) Hacer el seguimiento individualizado de las personas jóvenes usuarias que compartan la vivienda.

e) Impartir acciones formativas relacionadas con el desarrollo personal, laboral y social, mediante los talleres como:

1. Aprender a convivir con otras personas, mediante el respeto
2. ya sea entre iguales como con el personal educativo.
3. Aprender a convivir en una comunidad vecinal y en el municipio donde se encuentran.
4. Aprender a gestionar las tareas domésticas.
5. Aprender a gestionar y administrar las finanzas personales.
6. Tener conocimientos sobre como alquilar y/o comprar una vivienda.
7. Llevar una vida autónoma en aspectos como el cuidado de la salud, promoción de actividades de ocio y tiempo libre saludables, etc.
8. Conocer y respetar las diferencias culturales, igualdad y diversidad.
9. Aprender a manejar y hacer buen uso de las tecnologías actuales.
10. Saber identificar y gestionar las emociones de manera adecuada en cada caso.

f) Favorecer la integración social dentro de la comunidad, dando a conocer los recursos y entidades sociales del entorno, además de la diversa oferta socioeducativa vigente, para que se puedan ajustar a las necesidades e intereses de las personas jóvenes del servicio.

g) Mantener e incentivar la motivación hacia los jóvenes para que sean partícipes de esta red de servicios y entidades sociales, favoreciendo su proceso de autonomía y su desarrollo personal.

6.2 Complemento temporal para la cobertura de necesidades básicas y apoyo a la autonomía económica.

1. Objeto y finalidad: Atendida la naturaleza integral del Servicio de apoyo técnico para la vivienda de emancipación, se establece un complemento económico destinado a garantizar la cobertura de las necesidades básicas de aquellas personas usuarias que se encuentren en situación de carencia de recursos económicos. La finalidad de este complemento es doble: por un lado, asegurar que el joven disponga de los medios materiales necesarios para una vida digna y, de la otra, servir como herramienta socioeducativa para el aprendizaje de la gestión económica personal.

2. Beneficiarios y requisitos: Podrán ser beneficiarios de este complemento los jóvenes que acrediten que no tienen ninguna fuente de ingresos o que acrediten unos ingresos personales inferiores a 450 euros mensuales. La situación de necesidad será valorada por el equipo técnico de la entidad prestadora y visada por el responsable del concierto de la Administración.

No se puede disponer de este complemento hasta que no haya sido visado previamente por el responsable del concierto.

3. Cantidad: El complemento consistirá en una partida mensual de hasta 450,00 euros por joven. Este importe se destinará exclusivamente a cubrir gastos esenciales de alimentación, ropa, calzado, comunicación, salud (necesidades sanitarias no cubiertas por el sistema público), y gastos vinculados al itinerario formativo o educativo del beneficiario.

4. Carácter temporal, revisiones y prorrogas.

Este complemento temporal tiene una duración máxima de doce meses. Previa revisión del caso, si persiste la necesidad de la cobertura de las necesidades básicas del joven, se puede prorrogar una o más veces hasta doce meses adicionales. En todo caso, este complemento no se puede percibir más de 24 meses.

5. Modelo de gestión y vertiente socioeducativa: La entidad prestadora será la encargada de administrar directamente estos fondos por cuenta del joven, integrando esta gestión dentro del programa de autonomía personal. El equipo interprofesional de la entidad tendrá que trabajar con la persona usuaria la planificación del presupuesto mensual, la priorización de gastos y la capacidad de

ahorro, con el objetivo que el joven adquiriera las habilidades necesarias para su futura vida independiente.

6. Justificación y control: La entidad tendrá que incluir en la factura mensual una relación nominal de los beneficiarios del complemento. Así mismo, la entidad tendrá que mantener a disposición de la Administración una memoria de gastos desglosada por cada joven, donde se acredite que los fondos han sido destinados a las finalidades previstas. El responsable del concierto certificará la correcta aplicación de este complemento antes de proceder al pago.

7. Objetivos y metodología de trabajo

7.1. Objetivo general

Ofrecer a las personas jóvenes un apoyo técnico que les facilite la gestión de sus procesos de autonomía y desarrollo personal, la convivencia en una vivienda normalizada, la integración y la participación social mediante el asesoramiento y la orientación en la organización de la vida cotidiana.

7.2. Objetivos específicos

- a) Potenciar la adquisición de hábitos de convivencia en un ambiente normalizado.
- b) Incentivar el desarrollo de capacidades, destrezas y habilidades personales como son: habilidades comunicativas, de resolución de conflictos, de manejo emocional, habilidades por la convivencia y la incorporación progresiva a los circuitos sociales más normalizados, etc.
- c) Proporcionar asesoramiento para las actividades cotidianas y domésticas, organizativas y relacionales.
- d) Facilitar el aprendizaje de normas y modelos para la organización de la vida cotidiana, participación ciudadana dentro de la comunidad, asunción de responsabilidades, incorporación al mundo formativo o laboral y disfrutar del ocio y hábitos de vida saludable.
- e) Concienciar a los usuarios de la temporalidad del uso de la vivienda de emancipación y de la necesidad de aprovecharlo para desarrollar habilidades y conocimientos suficientes del entorno para vivir en un futuro de forma autónoma y de participación activa en la comunidad como adulto responsable.

f) Promover las habilidades necesarias para la búsqueda de una vivienda más normalizada y autónoma y poder aprender las habilidades y conocimientos necesarios para poder vivir en la sociedad sin el apoyo de servicios sociales.

7.3. Principios rectores de la intervención

Los principios en que se fundamenta la intervención son:

- Participación, entendimiento como la implicación activa para lograr los objetivos previstos.
- Individualización, mediante el proyecto educativo individualizado (PEI), desarrollado de manera individual, evaluado permanentemente y basado en los intereses de las personas usuarias.
- Respeto a los compañeros y compañeras, al personal cualificado, a los recursos, a la programación, etc. Se trata de fomentar la relación correcta entre las personas usuarias durante la convivencia y permanencia en el servicio.
- Compromiso de asumir la normativa y las características del recurso; por parte del personal cualificado a fin de orientar, facilitar recursos, programar las acciones, analizar situaciones y necesidades, y también acompañar hasta llegar a la autonomía personal y la integración social y laboral de las personas jóvenes.
- Motivación, reforzada por el personal cualificado mediante las actividades de la vida diaria, las tutorías, las asambleas de grupo y la autonomía personal.
- Normalización e integración, de la persona joven hacia su proceso socioeducativo, así como la incentivación a la participación en los recursos normalizados de la red comunitaria.
- Responsabilidad, a partir de la concienciación de las personas jóvenes de su propia situación personal, fomentando y reforzando habilidades como por ejemplo la puntualidad, habilidades de la vida cotidiana, respeto en la relación con los compañeros y compañeras, cuidado y buen uso de las instalaciones del recurso, buena relación con la comunidad.
- Garantía de igualdad de oportunidades y derechos para todas las personas, promoviendo la inclusión y la diversidad dentro de la sociedad. Tratando a todas las personas de manera equitativa y justa, sin discriminación basada en características como la raza, el género, la orientación sexual, la religión, la etnia, la discapacidad o cualquier otra condición protegida.
- Coeducación, fomentar que la educación sea inclusiva, equitativa y respetuosa con las diferencias individuales contribuyendo así a la construcción de una sociedad más justa e igualitaria.
- Esfuerzo y disciplina, como la capacidad de enfocar las energías y estrategias para conseguir el éxito y la realización personal en cualquier ámbito de la vida. El

esfuerzo implica trabajar con dedicación y constancia para conseguir propósitos. Es la capacidad de invertir tiempo, energía y recursos en una tarea, independientemente de las dificultades que puedan surgir. Disciplina es la habilidad de seguir unas normas o rutinas establecidas que ayuden a la organización y eficiencia.

- Solidaridad, como el compromiso desinteresado de apoyo y acompañamiento hacia los otros. Promueve una sociedad en que la cooperación y el apoyo mutuo son fundamentales para el bienestar colectivo y la justicia social.

Respecto a la diversidad implica construir una sociedad donde la diferencia sea valorada y respetada, garantizando que todas las personas puedan vivir con dignidad e igualdad.

Formación íntegra, entendimiento como preparación de las personas jóvenes al mercado laboral y capacitación para vivir plenamente como ciudadanía responsable y comprometida en su comunidad.

7.4. Metodología de trabajo

La metodología de trabajo se tiene que adecuar a las líneas siguientes:

Se tiene que ofrecer la posibilidad de vivir una experiencia tan parecida como sea posible a la vida independizada, similar a la que se puede llevar en un piso compartido.

Las personas usuarias se tienen que organizar ellas mismas, siempre con la supervisión del/la profesional responsable, que llevará a cabo un seguimiento y una supervisión exhaustiva de todo el proceso socioeducativo para comprobar que se cumplen los acuerdos establecidos con la persona joven. Estas viviendas de emancipación garantizan a las personas residentes los gastos derivados del uso del mismo.

En ningún caso, las personas usuarias no pueden estar inactivas. Para poder disfrutar del espacio que se les ofrece, tienen que estar inmersas en un proceso formativo (formación ocupacional o formación reglada), activo o de búsqueda de un puesto de trabajo.

El periodo de estancia varía según las circunstancias personales, y proceso educativo de cada persona usuaria (intentado que sea el tiempo mínimo necesario), que tiene que ser consciente que disponer de la plaza al recurso de la vivienda es de carácter voluntario y mantenerla está condicionada por la aceptación y cumplimiento de las normas, de las condiciones de uso y de su

proyecto educativo individual. Su proceso socioeducativo tiene que estar supervisado por la entidad concertada y por el equipo técnico de la DGFJDI.

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

La intervención socioeducativa irá orientada especialmente al ámbito laboral, sin perder de vista la necesidad de la formación para poder optar con garantías de éxito su inclusión en el mercado de trabajo.

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

7.4. Fases del servicio de apoyo técnico para la vivienda

7.4.1. Fase de acogida y de incorporación a la vivienda

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

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

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

Así mismo, todas las personas usuarias tienen que firmar un contrato asistencial y las condiciones de uso que recoja la voluntariedad del servicio durante su estancia, y el compromiso de respetar los derechos y los deberes así como las

indicaciones del personal técnico, y la aceptación del Reglamento de Régimen Interno establecido.

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

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

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

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

7.4.2. Fase de estancia

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

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

La progresión de la estancia de la persona joven se va revisando de manera continuada y cuatrimestralmente en las comisiones técnicas con la DGFIJDI. Se trabaja dentro de la vivienda mediante tutorías individual y asambleas grupales, se potencia la participación en talleres y actividades formativas y los acompañamientos y orientaciones necesarias para la participación activa y efectiva de los recursos de la red social y de la comunidad balear.

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

Dentro de esta fase la persona joven irá haciendo las evaluaciones progresivas que se le vayan pidiendo tanto de su proceso como del servicio igual que lo harán los técnicos de la entidad concertada. Evaluaciones que irán remitiendo cuatrimestralmente a la DGFIJDI, para analizar potencialidades y dificultades para mejorar el servicio y el proceso de la persona joven si es posible.

7.4.3. Fase de salida

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

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

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

- a) Dejar de residir de manera efectiva en las Illes Balears.

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

Es necesario acordar una fecha de salida con antelación, diseñando y concretando los pasos a seguir en el proceso de salida que se fije por una parte a su proyecto educativo y por otra a las condiciones de uso de vivienda. En esta fase a la persona joven se le ofrece apoyo en la búsqueda de vivienda y continuando, si hace falta, con el proceso socioeducativo hacia la autonomía, poniendo a disposición de la persona joven todos los recursos necesarios para facilitar su plena emancipación.

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

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

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

angustia ante un nuevo cambio.

6. Creación de redes de apoyo: Fomentar la relación con otros jóvenes que estén pasando por el mismo proceso, así como la conexión con recursos comunitarios y servicios sociales que puedan continuar ofreciendo apoyo después de la salida.

7. Preparar un seguimiento posterior a la salida: Es beneficiosa la creación de un sistema de seguimiento que permita a la persona joven mantener cierto contacto con el servicio durante un tiempo determinado, garantizando así una transición más fluida y segura.

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

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

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

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

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

Cuando sea necesario, la entidad prestadora del servicio llevará a cabo la derivación a otros recursos o a otro recurso de la Red de emancipación como es el Servicio de Acompañamiento, facilitando a la persona usuaria, la solicitud y trámite de los mismos.

8. Recursos humanos que debe aportar la entidad

8.1. Equipo de profesionales de apoyo técnico y ratios

La entidad adjudicataria tendrá que disponer de los profesionales siguientes:

- 1 Director/a: su función es velar por el buen desarrollo del recurso residencial. La ratio es de 0,03 por cada 4 personas usuarias.
Requisitos: titulación de grado o diplomatura universitaria de ciencias sociales o del ámbito socioeducativo, o la habilitación correspondiente.
- 1 Técnico/a de intervención directa: su función es acompañar educando, asesorar y reforzar, orientar y preparar al joven en el desarrollo de las diferentes áreas de la persona. La ratio es de 0,5 profesionales por cada 4 personas usuarias.
Requisitos: titulación de grado o diplomatura universitaria, preferentemente de ciencias sociales o la habilitación correspondiente.
- 1 Auxiliar educativo/a : su función es apoyar y acompañar en las necesidades básicas de los jóvenes y en las tareas de la vida cotidiana. La ratio es de 0,25 por cada 4 personas usuarias.

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

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

8.2. Obligaciones en relación a los medios humanos

El personal de los servicios que aporte o utilice la entidad concertada no tendrá ninguna vinculación jurídica con la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. El personal dependerá única y exclusivamente de la entidad concertada, la cual asume la condición de empresario con todos los derechos y

deberes respecto de este personal. La Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears no es responsable, en ningún caso, de las obligaciones de la entidad concertada y sus trabajadores, aunque los despidos y las medidas que adopte sean consecuencia directa o indirecta del incumplimiento, la rescisión o la interpretación del concierto.

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Seguros

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

10. Régimen económico

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

La entidad titular del servicio no puede facturar a las personas usuarias ninguna cantidad adicional por la prestación de los servicios que prevé este Pliego. Si se ofrecen servicios o prestaciones distintos de los que prevé este Pliego, serán voluntarios y no tendrán carácter discriminatorio ni afán de lucro. La entidad concertada tiene que solicitar previamente y por escrito a la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia el cobro de cualquier cantidad en concepto de servicios complementarios al margen del copago del servicio, con la aportación de una memoria técnica del servicio complementario en que conste una descripción de los medios materiales y humanos que empleará para prestarlo y el listado de personas usuarias que las han ocupado mensualmente.

El importe del servicio por mes fijado se abonará mensualmente a la entidad gestora del servicio por mensualidades vencidas, y de acuerdo con las plazas disponibles. La entidad concertada con la presentación previa de la declaración de

plazas concertadas disponibles y de las plazas ocupadas del servicio concertado y la lista de las personas usuarias que las han ocupado mensualmente, previa revisión de conformidad por la unidad administrativa competente de la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e igualdad. Solo se pueden facturar y cobrar los servicios concertados.

Antes de día 31 de marzo de cada año, la entidad gestora tiene que presentar una memoria relativa a la prestación del servicio el año natural anterior, con el resumen de la ocupación mensual del servicio concertado, el número de personas usuarias atendidas y los indicadores que determine la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, junto con un informe de auditoría externa de las cuentas del servicio y de la aplicación de los fondos recibidos por la entidad en concepto de abono del concierto.

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

10.1. Facturación del servicio

a) La entidad concertada tiene que presentar dentro de los diez primeros días de cada mes una factura en formato electrónico a la aplicación FACE (<https://face.gob.es/es>), en la cual tiene que constar el importe de la liquidación de los servicios concertados correspondiente al mes anterior. A esta factura se tiene que adjuntar, debidamente firmada por el representante legal de la entidad concertada, una relación detallada de las personas usuarias según el modelo facilitado por la Consejería.

b) La justificación tiene que contener como mínimo los conceptos siguientes: nombre de las personas usuarias ordenadas alfabéticamente, DNI/NIE, domicilio del servicio, fecha de inicio, fecha de baja (si se tercia), número de plazas concertadas, importe deducido en concepto de participación económica de la persona usuaria y coste del servicio fraccionado mensualmente. Así mismo, tiene que incluir la relación nominal del jóvenes que han percibido el complemento temporal para la cobertura de necesidades básicas y apoyo a la autonomía económica, el importe percibido, hay que indicar cualquier observación y/o incidencia relativa en la plaza.

10.2. Forma de pago

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

b) El pago de la cantidad que corresponda se llevará a cabo en la cuenta corriente que indique la entidad concertada.

c) La entidad concertada no puede cobrar ninguna cantidad suplementaria en concepto del servicio o por cualquier otra prestación que se tenga que atender en virtud del concierto suscrito.

c) La percepción indebida de cantidades por parte de la entidad concertada supone la obligación de reintegrarlas, por iniciativa propia o por requerimiento de la Consejería, con la audiencia previa de la entidad interesada y con la tramitación del procedimiento que corresponda, de acuerdo con la legislación de finanzas aplicable.

d) Sin perjuicio de lo que dispone el apartado anterior, los servicios concertados quedan sujetos al control de carácter financiero y a las funciones inspectoras y sancionadoras de las administraciones competentes en la materia.

10.3. Participación económica de la persona usuaria

De acuerdo con el artículo 6.6. del Decreto 40/2017, de 25 de agosto, sobre los criterios de autorización y acreditación de los servicios para jóvenes en proceso de emancipación, y de regulación de la renta de autonomía personal para jóvenes que han sido sometidos a medidas de justicia juvenil, la resolución de acceso al servicio tiene que indicar la aportación económica de la persona usuaria al coste de este servicio. Para las personas con ingresos iguales o superiores al importe de la cuantía máxima de la prestación de la renta, calculados de acuerdo con el artículo 17 de este decreto, esta aportación es del 5% del coste del servicio. Para el resto, no hay participación económica.

El cálculo del 5% de copago del servicio se obtiene de la aplicación de este

porcentaje al coste mensual de la plaza de apoyo técnico a la vivienda de emancipación.

11. Cobertura del servicio

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

Mensualmente, la entidad tiene que informar la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad de cualquier incidencia en el servicio, sin perjuicio de informar en el momento en que se produzcan, de acuerdo con el apartado 4.4 de este Pliego.

12. Número de plazas, financiación y justificación del concierto

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

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

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

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

13.1. Seguimiento y control

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

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

13.2 Información de la prestación

La entidad colocará en la sede de la entidad, en un lugar visible de las instalaciones en las cuales les llevará a cabo el servicio, la indicación de «Servicio de apoyo técnico para la vivienda de emancipación concertado con el Gobierno de las Illes Balears» con el correspondiente logotipo que le proporcionará la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia. Así mismo, en las comunicaciones y en las relaciones que establezca por escrito con las personas usuarias de las plazas concertadas, tendrá que hacerse referencia a esta circunstancia.

Así pues, las entidades de iniciativa privada acogidas al concierto social, junto con su denominación, tienen que hacer constar en la documentación, en todas las comunicaciones (informes, hojas, documentos, trípticos de difusión, mensajes electrónicos, webs, inserciones en prensa, artículos a diarios y a revistas especializadas) y en la publicidad la adscripción funcional del servicio en la red pública de servicios sociales, según las indicaciones del Manual de identidad corporativa que les facilitará la Administración, siempre con el visto bueno de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia.

Toda la publicidad, la documentación escrita, los anuncios o la señalización exterior, como también cualquier tipo de información en apoyo electrónico, informático o telemático que se derive de esta actividad, tienen que ser, como mínimo, en catalán, y se tiene que utilizar un lenguaje inclusivo de hombres y mujeres.

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

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

13.3. Calidad en la atención y evaluación

Los servicios tienen que planificar e implementar los procesos de seguimiento, medida, análisis y mejora necesarios para mantener la adecuación del servicio e incrementar continuamente la eficacia.

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

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

Periódicamente, la entidad hará revisiones de las condiciones de los domicilios teniendo en cuenta criterios como la accesibilidad, la seguridad y el confort, así como también el logro de mejoras en el ámbito de la igualdad de género y de innovación en la gestión del servicio.

14. Obligaciones de la entidad concertada

Las obligaciones de las entidades concertadas son las siguientes:

- a) Prestar gratuitamente los servicios a la persona usuaria. No se puede percibir ninguna cantidad que, directa o indirectamente, suponga una contrapartida económica por los servicios objeto del concierto, excepto en los casos del deber de copago por parte de las personas usuarias.
- b) Cumplir lo que establece este Pliego, así como las normas establecidas en el título VII de la Ley 4/2009 y en los correspondientes decretos de desarrollo y de aplicación de esta Ley, así como la normativa que sea de aplicación en la Red de emancipación.
- c) Tener en funcionamiento el número total de plazas objeto del concierto y mantener la autorización o la acreditación durante el periodo de vigencia correspondiente.
- d) Atender a las personas usuarias derivadas por la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e igualdad.
- e) Aportar la información funcional, metodológica, asistencial, de calidad, económica, estadística y los indicadores de gestión que solicite la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad.
- f) Comunicar mensualmente a la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad mediante un documento en formato digital, la relación nominal de las personas atendidas, con las variables que constan en el apartado 10 de este Pliego.
- g) Hacer constar en la documentación y en la publicidad, junto con su denominación, la condición de entidad que pertenece en la Red Pública de Servicios Sociales.
- h) Hacerse cargo exclusivamente del personal laboral adscrito al servicio concertado, de sus retribuciones y de las obligaciones en materia de seguridad social, el cual al extinguirse el concierto, no se puede consolidar, en ningún caso, como personal de la Administración que concierta el servicio.
- i) Indemnizar a los afectados por los daños y perjuicios que se causen, por sí mismo o por terceros, como consecuencia de la ejecución del concierto social.
- j) En caso de realización con medios ajenos de realización parcial del servicio o de servicios complementarios, asumir la total responsabilidad de la ejecución de estos servicios.
- k) Cumplir con las instrucciones relativas a la gestión, organización y seguimiento del servicio elaboradas por la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad.
- l) Prestar el servicio en las mejores condiciones posibles según los principios de buena fe y diligencia, ajustándose estrictamente a las condiciones y las disposiciones legales aplicables así como a los términos del concierto.

m) Presentar, dentro del primer trimestre del año siguiente, la memoria anual de actividades, en que se recojan la gestión llevada a cabo, los objetivos logrados, evaluación con indicadores y resultados, la tipología de las personas usuarias, la metodología del trabajo, los recursos materiales y humanos, las actividades de formación del personal, y los resultados de satisfacción de las personas usuarias, etc.

n) Presentar informe de memoria económica del año anterior para garantizar la calidad y la sostenibilidad del servicio concertado así como los derechos de las personas usuarias atendidas, tal como regula el artículo 27.2 del Decreto 48/2017.

o) La entidad concertada está obligada a suministrar a la Administración, con el requerimiento previo, toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones previstas a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

p) Tener a disposición las hojas de reclamación y dar respuesta escrita a las quejas o sugerencias, así como, poner en conocimiento y dar traslado de las mismas, lo antes posible, a la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad.

q) Gestionar el complemento temporal para la cobertura de las necesidades básicas de los jóvenes que lo necesiten.

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

a) garantizar la autonomía de gestión de la entidad prestamista del servicio en los márgenes de las condiciones que define este Pliego de condiciones.

b) suministrar la información y documentación necesaria sobre las personas usuarias porque se pueda iniciar el servicio.

c) informar con diligencia de las modificaciones en relación con los circuitos y criterios de trabajo que afecten la prestación del servicio.

d) mantener en óptimas condiciones de habitabilidad las viviendas que sean objeto del servicio de apoyo técnico a concertar.

e) hacerse cargo de todos los gastos vinculados a la vivienda (suministros energéticos, reparaciones, mobiliario, electrodomésticos, etc.).

15. Protección de datos de carácter personal

El personal que tenga una relación directa o indirecta con la prestación de la atención prevista en este Pliego tiene que guardar el secreto profesional sobre todas las informaciones, los documentos y los asuntos a los que tenga acceso o de los que tenga conocimiento durante la vigencia del concierto, y está obligado a

no hacer públicas o alienar los datos que conozca como consecuencia o con ocasión de la ejecución, incluso después del plazo del concierto.

El responsable y el encargado se comprometen a cumplir con el que establece el Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el cual se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, y el Decreto 48/2024, de 22 de noviembre, por el cual se aprueba la política de protección de datos personales de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

La entidad concertada adquiere la condición de encargado del tratamiento de los datos que le ceda la Consejería, que es la responsable, para la correcta ejecución de este concierto. En particular, el encargado del tratamiento se compromete a tratar los datos personales únicamente de acuerdo con las instrucciones documentadas del responsable del tratamiento y a garantizar el cumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 28 del RGPD. A tal efecto, se adjunta como anexo a estos pliegos el modelo de contrato de Encargado del Tratamiento, que tendrán que firmar el responsable y el encargado del tratamiento donde se detallan las condiciones, instrucciones y medidas aplicables al tratamiento de datos personales.

En caso de que el encargado del tratamiento, subcontrate alguna de las actuaciones derivadas del presente concierto que impliquen el tratamiento de datos personales, este se compromete a:

1. Contar con la autorización previa y por escrito de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia.
2. Garantizar que el subencargado cumpla con todas las obligaciones establecidas en el artículo 28 del RGPD, incluyendo:
 1. Tratar los datos personales exclusivamente según las instrucciones documentadas del responsable.
 2. Garantizar la confidencialidad de las personas autorizadas a tratar los datos.
 3. Aplicar medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de los datos personales.
 4. Cumplir con las obligaciones relativas a la asistencia al responsable en el ejercicio de los derechos de los interesados y en la notificación de brechas de seguridad.

5. Devolver o suprimir los datos personales al finalizar el servicio, excepto si la normativa exige su conservación.
6. Facilitar al responsable la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones legales.
7. Formalizar por escrito el contrato de encargo, de acuerdo con el artículo 28 del RGPD.

3. Asumir, ante la Consejería, las responsabilidades que se puedan derivar de los incumplimientos del subencargado cuando este incumpla sus obligaciones de protección de datos.

En caso de incumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos, las partes adoptarán las medidas necesarias para enmendar el incumplimiento, sin perjuicio de las responsabilidades legales.

16. Inspección y régimen sancionador

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

Los incumplimientos de los presentes Pliegos podrán dar lugar a la apertura del procedimiento sancionador previsto al Capítulo II del Título IX de la Ley 4/2009.

17. Incumplimientos y penalizaciones

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

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

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

17.1. Incumplimientos graves

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

- a) Las obligaciones de ejecución de carácter general, del apartado 14, salvo las letras e), f) y g).
- b) Las que dispone el apartado 15, sobre protección de datos.
- c) Las referidas al incumplimiento de la legislación laboral, la calificación y las ratios profesionales.
- d) La establecida en el apartado 10, sobre régimen económico.
- e) Lo que establece el apartado 18, sobre transparencia y acceso en la información

17.2. Incumplimientos leves

Se considera incumplimiento leve la carencia de observancia de las obligaciones siguientes, previstas en el Pliego:

- a) Las obligaciones de ejecución de carácter general recogidas a las letras e), f) y g) del apartado 14.
- b) La no sustitución de personal en los plazos que prevé el apartado 8.3. 3.

17.3. Penalizaciones

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

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

17.4. Aplicación de las penalizaciones

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

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

18. Cláusula de transparencia y acceso a la información

1. Todos los datos, soportes o documentos que se generen o se adquieran como consecuencia del desarrollo o ejecución del acuerdo de acción concertada constituyen información pública a disposición de Gobierno de las Illes Balears, y el mismo Gobierno es el titular de estos. En consecuencia, el órgano competente podrá requerir y disponer de los datos que considere procedentes para divulgarlos a través del portal de transparencia, para atender las solicitudes de acceso a la información pública o para cualquier otra finalidad en el marco de la normativa de transparencia y reutilización de la información pública.
2. De conformidad con el artículo 4 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información y buen gobierno, la entidad concertada está obligada a suministrar por escrito a la Administración, previo requerimiento, toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones previstas a la normativa de transparencia, en el plazo de quince días hábiles desde el requerimiento. Esta información se facilitará por medios electrónicos y, siempre que sea posible, en formatos abiertos, legibles por máquina, accesibles y reutilizables, o en la forma que determine el requerimiento.
3. Transcurrido el plazo sin que el requerimiento se haya atendido, la Administración podrá acordar, con la advertencia previa y con audiencia a la entidad, la imposición de multas coercitivas por un importe de 1.000,00 euros, reiterados por periodos de quince días hasta su cumplimiento, e incluso llegar a la cantidad correspondiente al 5% del importe de la formalización del concierto.
4. En cuanto a la información que tengan que suministrar las entidades concertadas, queda exceptuada la información o los datos que resulten afectadas por los secretos comerciales, licencias, patentes y derechos de propiedad intelectual o industrial que correspondan a la entidad concertada o a terceras partes.
5. La Administración ponderará antes de publicar o facilitar la información la

posible concurrencia de los límites al derecho de acceso a la información recogidos en el artículo 14 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre.
Palma, en la fecha de la firma electrónica

El jefe de Departamento de Menores y Familias

Jose Francisco Navarro Sola

ANEXO I. Contrato de encargado del tratamiento de datos personales derivado de la Concertación el servicio de apoyo técnico para la vivienda de emancipación para jóvenes de 18 a 25 años que han sido sometidos a medidas de protección

Por un lado, la Sra. Catalina Isern Fiol, directora general de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, como responsable del tratamiento de los datos personales.

Y por la otra, (*Nombre del representante legal de la entidad receptora de los datos*), con DNI n.º (XXX), como (*Cargo*) de la entidad (XXX), con NIF n.º (XXX).

MANIFIESTAN

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

De conformidad con el Decreto 10/2025, de 14 de julio, el titular de la **Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad** de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia es el responsable del tratamiento (de ahora en adelante **LA RESPONSABLE**).

2. Que la entidad XXXXXXX, en virtud del Acuerdo de acción concertada suscrito con la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia en fecha XXXXXX, tiene que llevar a cabo determinadas actuaciones necesarias para el desarrollo del servicio de apoyo técnico para la vivienda de emancipación para jóvenes de 18 a 25 años que han sido sometidos a medidas de protección.

3. Que la ejecución de las actuaciones previstas en el Acuerdo de acción concertada puede comportar el acceso y el tratamiento de datos personales por parte de la entidad XXXXXXX por cuenta de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia.

4. Que la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, mediante la Dirección General de Familias, Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad, tiene la condición de responsable del tratamiento, y la entidad XXXXX tiene la condición de encargado del tratamiento.

5. Que este contrato se formaliza de acuerdo con el que establece el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, general de protección de datos, y el artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Cláusulas

1. Objeto

El objeto de este contrato es regular el tratamiento de datos personales que la entidad XXXXX tenga que llevar a cabo, por cuenta de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, para la ejecución del concierto del servicio de apoyo técnico para la vivienda de emancipación para jóvenes de 18 a 25 años que han sido sometidos a medidas de protección.

El tratamiento de datos personales se limitará al que sea estrictamente necesario

para desarrollar, coordinar, seguir y evaluar el concierto previsto en el Acuerdo de acción concertada.

Las operaciones de tratamiento podrán consistir en la recogida, registro, organización, conservación, consulta, utilización, modificación, actualización, comunicación interna, limitación, supresión y destrucción de datos personales.

2. Duración

Este encargo de tratamiento tendrá la misma duración que el Acuerdo de acción concertada del cual forma parte, incluidas, si procede, sus prórrogas.

Una vez finalizada la vigencia del concierto, la entidad XXXXX tendrá que devolver o suprimir los datos personales a los cuales haya tenido acceso, de acuerdo con las instrucciones de la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, sin perjuicio de los supuestos en que una norma exija la conservación de los datos.

3. Normativa aplicable y base legal del tratamiento

Este encargo de tratamiento se somete al Reglamento (UE) 2016/679, general de protección de datos; en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales; al Decreto 48/2024, de 22 de noviembre, por el cual se aprueba la política de protección de datos personales de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, y al resto de normativa aplicable en materia de protección de datos personales.

El tratamiento de datos personales es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento (artículo 6.1. c. del Reglamento UE 2016/679) y el tratamiento también es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento (artículo 6.1. e. del Reglamento UE 2016/679). En concreto, el tratamiento de los datos de los menores usuarios del servicios se fundamentan en 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 reforma y la Ley 12/2018, de 15 de noviembre, de servicios a las personas en el ámbito social en la comunidad autónoma de las Illes Balears.

4. Finalidad del tratamiento

La finalidad del tratamiento es permitir el desarrollo, seguimiento, coordinación y evaluación del servicio de apoyo técnico para la gestión de procesos de autonomía y transición en la vida activa de los jóvenes de edad comprendida entre los 18 y los 25 años que residen en viviendas de emancipación de la Red Pública de Servicios de Emancipación y que han sido sometidos a una medida de tutela por la Administración, que se encuentran en riesgo de exclusión social, no tienen apoyo familiar o no pueden volver a su familia nuclear y, además, han tenido un buen proceso en el sistema de protección o reforma, presentan una buena disposición a la emancipación y han asumido un proceso de autonomía personal.

Los datos personales no se podrán utilizar para finalidades diferentes de las previstas en el convenio de colaboración y en este contrato.

5. Tipo de datos personales

Los datos personales objeto de tratamiento podrán incluir, entre otros, las categorías siguientes:

- a) Nombre y apellidos*
- b) DNI/NIE/Pasaporte*
- c) Municipio*
- d) Teléfono móvil/fijo*
- e) Correo electrónico*
- f) Sexo*
- g) Edad*
- h) Grado de discapacitado/dependencia si procede*
- y) Idioma*
- j) Lugar de nacimiento*
- k) Datos sociales, económicas y educativas necesarias para hacer el seguimiento de la persona usuaria del servicio.*

6. Categorías de personas interesadas

Las categorías de personas interesadas son las siguientes:

Jóvenes de edades comprendidas entre los 18 y los 25 años por son usuarios del servicio.

7. Obligaciones del responsable del tratamiento

Corresponde a la Consejería de Familias, Bienestar Social y Atención a la Dependencia, como responsable del tratamiento:

1. Dar cumplimiento a los principios sobre el tratamiento previsto en el artículo 5.1 del RGPD.
2. Dar cumplimiento en los artículos 13 y 14 del RGPD (información al interesado) y los artículos 15 a 22 RGPD (derechos del interesado).
3. Con el fin de dar cumplimiento en el artículo 32.1 del RGPD (seguridad en el tratamiento), se procederá de la siguiente manera¹:
 - a) Los datos de las personas interesadas se guardarán en un documento electrónico protegido con contraseña que solo podrá visualizar XXXXX (*XXXX personas de la DG o servicio que tienen acceso a los datos*) y en ningún caso se podrá modificar.
 - a) Utilizando el NOTIB² se enviará a la *entidad X* el documento electrónico protegido en contraseña generada con el Programa 7ZIP.
 - b) La contraseña, para poder abrir el documento que contiene los datos personales, será enviada por e-mail a las personas de *la entidad X que tiene que tratar los datos* autorizados de gestionar el Programa Básico.

Antes de iniciar el tratamiento, *la entidad X que tiene que tratar los datos* tiene que comunicar a la Dirección General X las personas autorizadas indicando:

 - Nombre y linajes
 - Relación laboral con la entidad Xxxx
 - Correo electrónico de contacto
 - Funciones específicas
4. En caso de violación de la seguridad de los datos personales, el responsable del tratamiento lo tiene que notificar a la Agencia Española de Protección de Datos, sin más dilación indebida y, si es posible, en un plazo

máximo de 72 horas después de que haya tenido constancia, salvo que sea improbable que la mencionada violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

5. Cuando la violación de la seguridad de los datos personales comporte un alto riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas, el responsable del tratamiento lo tiene que comunicar a los interesados sin dilación indebida.
6. Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
7. Realizar las consultas previas que corresponda.
8. Velar, de manera previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
9. Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

8. Obligaciones del encargado del tratamiento

1. De acuerdo con el art. 28.3 del RGPD, corresponde al encargado del tratamiento:

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, únicamente para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.
- c) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación del mencionado tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49, apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - a) La seudonimización y el cifrado de datos personales.
 - b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - d) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento

d) No comunicar ni ceder los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expreso del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de manera previa y por escrito, la entidad a la cual se tienen que comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado tiene que transferir datos personales en un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados

miembros que le sea aplicable, informará el responsable de esta exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

e) Subcontratación

No se autoriza a subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, excepto los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se tendrá que comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de tres días indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de manera clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial continuará siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

f) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los cuales haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

g) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de manera expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las cuales hay que informarlos convenientemente.

h) Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

y) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

j) Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

1. Acceso, rectificación, supresión y oposición.
2. Limitación del tratamiento.
3. Portabilidad de datos.
4. A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas ante el encargado del tratamiento, este tiene que comunicarlo por correo electrónico a la dirección protecciodades@dpd.caib.es. La comunicación tiene que hacerse de manera inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

k) Derecho de información. Corresponde al responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.

l) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos.

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida y, en cualquier caso, antes del plazo máximo de 72, y a través del correo electrónico, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las cuales tenga conocimiento, junto con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que esta violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

1. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusivamente, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
2. El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el cual pueda obtenerse más información.
3. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
4. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la

violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Corresponde al encargado del tratamiento comunicar en el menor tiempo posible las violaciones de la seguridad de los datos a los interesados cuando sea probable que la violación suponga un alto riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

La comunicación tiene que realizarse en un lenguaje claro y sencillo y habrá, como mínimo:

1. Explicar la naturaleza de la violación de datos.
2. Indicar el nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el cual pueda obtenerse más información.
3. Describir las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
4. Describir las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

m) Apoyar al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

n) Apoyar al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

o) Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

p) Implantar las medidas de seguridad que indique el responsable, que en todo caso se tendrán que adaptar al que prevé el Anexo II del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el cual se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

En todo caso, de conformidad con el artículo 32 del RGPD el encargado tendrá que implantar mecanismos para:

- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

- Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de manera rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- Verificar, evaluar y valorar, de manera regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

q) Designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.

r) Destino de los datos. Una vez que se haya dado cumplimiento a la prestación objeto del concierto, el encargado del tratamiento tendrá que devolver al responsable los datos de carácter personal, y si procede, los apoyos en los cuales consten, y suprimir las copias existentes con la adopción de las medidas necesarias para impedir la recuperación posterior de la información. A efectos de constancia, el encargado presentará una declaración responsable ante el responsable en relación con la fecha y forma de destrucción de las copias.

No obstante lo anterior, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, durante el plazo que se puedan derivar responsabilidades en la ejecución de la prestación. A efectos de constancia, el encargado presentará una declaración responsable ante el responsable en el cual se indiquen los datos afectados y el plazo de conservación.

s) En caso de que el Encargado del Tratamiento, en el marco de sus actividades, obtenga datos nuevos no proporcionados por el Responsable del Tratamiento, este adquirirá la condición de Responsable del tratamiento respecto a estos datos y tendrá que tratarlas conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos.

Palma, en fecha de la firma electrónica

La directora general de Familias,
Infancia, Juventud, Diversidad e Igualdad

El representante de XXXXXXXX

Catalina Isern Fiol
LA RESPONSABLE

EI ENCARGADO