



Plec de prescripcions tècniques per a la gestió del Servei d'habitatge d'emancipació per a joves majors de 18 anys que han estat tutelats per l'Administració

1. Objecte

L'objecte d'aquest plec de prescripcions tècniques és regular les característiques que ha de reunir la gestió, organització i seguiment d'habitatges per a persones joves majors que han complert els 18 anys i que després de romandre sota la tutela administrativa de l'Administració Pública competent en matèria de protecció de menors de les Illes Balears es troben sense suport familiar, per la qual cosa es troben sense habitatge ni recursos de subsistència, la qual cosa els col·loca en una situació d'alta vulnerabilitat i/o exclusió social. Per a la gestió, el funcionament i l'administració del servei, a més de la normativa general aplicable de l'Estat, del Govern de les Illes Balears i les disposicions de la Unió Europea que s'escaiguin, s'ha de tenir en compte, d'una manera especial, el compliment de la legislació vigent en matèria de serveis socials del Govern de les Illes Balears, que han de conèixer les parts.

El present plec estableix, les condicions tècniques i econòmiques de la concertació, entre la Conselleria de serveis socials i cooperació i les entitats sense afany de guany que en sol·licitin i compleixin els requisits d'acord amb l'article 5.d de la Llei 7/2015, de 10 d'abril, per la qual s'estableix el marc regulador dels processos d'autonomia personal de menors que han estat sotmesos a una mesura de protecció o reforma, que assenyala textualment *"l'ordenació i l'organització dels recursos d'habitatge existents, així com la posada a disposició de pisos d'emancipació per a joves a partir dels 18 anys vinculant la seva estada al seu programa d'autonomia personal, i pisos de suport al seguiment personal dels joves. Igualment es facilitarà als joves l'accés a habitatges de lloguer de forma autònoma"*, el Decret 52/2016, de 5 d'agost, de la renda per a persones en procés d'autonomia personal que han estat sotmeses a mesures administratives de protecció de menors i el Decret 40/2017, de 25 d'agost, sobre els criteris d'autorització i acreditació dels serveis per a joves en procés d'emancipació i de regulació de la renda d'emancipació per a joves que han estat sotmesos a mesures de justícia juvenil. No són objecte d'aquest concert tots aquells serveis no recollits de manera expressa en el present Plec.

El total estimat de places del servei d'habitatge d'emancipació d'aquest concert és de 56, de les quals 18 es consideren d'alta intensitat educativa i les 38 restants de baixa o normal intensitat educativa. Totes elles estaran ubicades a l'illa de Mallorca.

2. Definició del servei (servei 2.2.6 recollit en el Decret 66/2016 Cartera bàsica de Serveis Socials 2017-2020)

El servei d'habitatge d'emancipació és un servei d'allotjament que possibilita la transició a la vida activa de les persones joves que han estat tutelades per l'Administració o que han complert una mesura de les que preveu la Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors.

Suposa un servei d'allotjament, que es pot prestar mitjançant copagament¹ segons el que determini el programa d'autonomia personal (PAP) de la persona beneficiària del programa.

3. Perfil de les persones usuàries del servei

Joves d'edat compresa entre els 18 i els 25 anys en risc d'exclusió social que no tenen suport familiar, exclusivament aquells joves que han estat objecte d'una mesura de protecció i que no poden retornar a la seva família nuclear i que han d'assumir un procés d'autonomia personal, que tinguin el seu domicili o residència al territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears. Està regulat per la Llei 7/2005, de 10 d'abril, per la qual s'estableix el marc regulador dels processos d'autonomia personal de menors que han estat sotmesos a una mesura de protecció o reforma.

3.1. Requisits de les persones usuàries

Els joves que accedeixin al servei han de respondre a un determinat nivell d'exigència, tenint en compte la seva situació personal i la predisposició vers el projecte d'emancipació. En aquest sentit, s'ha de dissenyar un projecte propi, que inclogui les necessitats així com les competències i potencialitats de les persones joves que participin i, així mateix, avaluant tot el procés mitjançant un seguiment exhaustiu. S'ha intentar, també, ajustar al màxim les característiques del recurs amb el perfil del jove, garantint que el jove que entri en el pis estigui en condicions de dur un procés d'emancipació, que pugui aprofitar el recurs. En

¹ En el cas que el Programa d'autonomia personal, determini la participació de la persona usuària, aquesta serà del 5 % de l'índex del preu de referència del servei. (veure disposició addicional setena del Decret 66/2016, Cartera bàsica de SS). Així també, tal i com recull el Decret 40/2017, de 25 d'agost, la resolució d'accés al servei d'habitatge d'emancipació ha d'indicar l'aportació econòmica de la persona usuària en el cost d'aquest servei. Per a aquelles persones amb ingressos iguals o superiors a l'import de la quantia màxima de la prestació de la renda, calculats d'acord amb l'article 17, aquesta aportació serà d'un 5% del cost del servei. Per a la resta no hi haurà participació econòmica.

aquest sentit, el jove s'ha de comprometre amb el compliment del pla de feina i el contracte de convivència.

Les persones joves participants beneficiàries d'aquest projecte hauran de complir una sèrie de requisits:

- Haver estat en el sistema de protecció de menors amb una mesura de guarda i/o tutela (incloses situacions d'acolliment familiar).
- Acceptar les condicions del contracte d'ingrés i estada a l'habitatge.
- No comptar amb cap altre recurs d'habitatge ni amb cap adult que es pugui fer càrrec i/o donar suport al seu procés d'autonomia personal.

3.2. Designació i accés de les persones usuàries

Correspon a la persona usuària o, si escau, a la persona tutora o representant legal, presentar la sol·licitud de plaça en el Registre de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les Illes Balears.

La tramitació de les sol·licituds d'accés a les prestacions de l'habitatge d'emancipació, així com les resolucions de denegació o accés corresponents corresponen a la Direcció General de Menors i Famílies.

En cas de què no hi hagi disponibilitat de places del servei d'habitatge, la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació habilitarà una llista d'espera i donarà a conèixer els *criteris* de prioritat² amb què s'ordenin les sol·licituds.

El servei, està obligat a acceptar les persones usuàries designades per la conselleria i, una vegada li hagi estat notificada la Resolució d'adjudicació de servei haurà de realitzar l'ingrés efectiu de la persona usuària, tot d'acord amb la resolució d'adjudicació de servei.

La persona usuària disposarà d'un període d'adaptació al servei de trenta dies naturals, transcorreguts els quals es consolidarà el seu dret al servei. Si hi ha circumstàncies que impedeixin l'atenció de la persona usuària, l'entitat haurà de comunicar-ho a l'òrgan competent –mitjançant un informe raonat– que adoptarà la resolució que pertorqui.

3.3. Incidències

La Conselleria de Serveis Socials i Cooperació ha de conèixer en tot moment la disponibilitat del servei. El servei ha de comunicar per fax o correu electrònic al

² Veure Decret 40/2017, de 25 d'agost, sobre els criteris d'autorització i acreditació dels serveis per a joves en procés d'emancipació i de regulació de la renda d'emancipació per a joves que han estat sotmesos a mesures de justícia juvenil.



Servei de Menors la Direcció General de Menors i Famílies, el mateix dia que es produeixi, qualsevol tipus de variació i incidència que sorgeixi en relació amb l'atenció a les persones usuàries o amb la seva incorporació al centre, així com les altes i les baixes. Posteriorment, les notificacions sobre aquests fets s'han d'enviar amb periodicitat mensual, juntament amb la factura, abans de dia 7 del mes natural posterior, mitjançant un escrit signat pel responsable del servei de suport a l'habitatge designat per l'entitat, d'acord amb l'apartat 8 d'aquest Plec.

4. Prestació del servei

El servei d'habitatge d'emancipació es prestarà en un dispositiu integrat a la comunitat i es prestarà tots els dies de la setmana, durant 365 dies a l'any i 24 hores al dia. Qualsevol modificació de l'horari haurà de ser autoritzada per la Direcció General de Menors i Famílies amb la suficient antelació.

Els habitatges d'emancipació s'organitzen segons el procés de les persones joves (PEI) i la participació d'aquests és voluntari. Per aquest motiu, les persones usuàries han de tenir tota la informació necessària que els permeti prendre la decisió d'integrar-se en el recurs: la informació ha de ser clara, basada en l'explicació de les normes i en els objectius programats.

Es promourà la continuïtat dels joves en el recurs residencial d'autonomia de la mateixa entitat en la que pugui haver estat residint com a mesura de protecció, per facilitar els processos d'adaptació amb les persones referents que ja coneix. El funcionament del recurs residencial s'entén com un espai d'habitatge normalitzat dels joves que s'incorporen al projecte. Els horaris de la vida quotidiana s'estructuren d'acord al pla de treball individual signat per la persona jove i l'Administració. En aquest sentit, els objectius i nivell d'exigència que s'estableixin amb la persona jove dependran del seu nivell d'autonomia personal, per la qual cosa, la intervenció serà personalitzada i adequada al seu moment vital.

Les persones usuàries del servei d'habitatge d'emancipació disposen d'un màxim de 48 mesos, consecutius o alterns, d'ús del servei, entre els 18 i els 25 anys.

Serveis que es presten:

Per tal que les persones joves residents als habitatges concertats puguin desenvolupar un procés d'autonomia amb garanties caldran, entre d'altres, les següents accions:

- Facilitar aixopluc a aquells que no tinguin altre possibilitat d'habitatge.
- Fer el seguiment individualitzat dels i de les joves que comparteixen l'habitatge.
- Participar en accions formatives relacionades amb l'organització personal, laboral i social com ara tallers sobre com:

- a) Aprendre a conviure amb altres persones joves.
- b) Aprendre a gestionar les tasques domèstiques.
- c) Aprendre a gestionar i a administrar les finances personals.
- d) Tenir coneixements sobre com llogar i/o comprar un habitatge.
- e) Portar una vida autònoma en aspectes com la cura de la salut, promoció d'activitats d'oci i temps lliure, etc.
- Afavorir la integració social dins la comunitat a partir de posar en coneixement dels residents de la xarxa de serveis i entitats socials que poden afavorir el seu procés d'autonomia.

5. Objectius i metodologia de feina

5.1. Objectiu general

- Oferir a les persones joves que han estat objecte de mesures del sistema de protecció i/o justícia juvenil, un allotjament temporal que els faciliti el desenvolupament personal i l'accés a un habitatge normalitzat, a la integració i a la participació social mitjançant l'assessorament i l'orientació en l'organització de la vida quotidiana.

5.2. Objectius específics

- Conscienciar al usuaris de la temporalitat de l'ús de l'habitatge d'emancipació.
- Adquirir habilitats en la recerca d'un habitatge normalitzat.
- Adquirir hàbits de convivència en un ambient normalitzat.
- Desenvolupar capacitats personals com és la convivència i la incorporació progressiva als circuits socials normalitzats.
- Proporcionar assessorament per a les activitats quotidianes i domèstiques, organitzatives i relacionals.
- Aprendre normes i models per a la organització de la vida quotidiana i d'oci.

5.3. Principis rectors de la intervenció

Els principis en què es fonamenta la intervenció son:

- **Participació**, entesa com la implicació activa per assolir els objectius previstos.
- **Individualització**, mitjançant el Projecte Educatiu Individualitzat (PEI) desenvolupat de manera individual, avaluat permanentment i basat en els interessos dels usuaris.
- **Respecte** als companys, als professionals, als recursos, a la programació, etc. Es tracta de fomentar la correcta relació entre usuaris durant la convivència en el recurs.

- **Integració**, tant social com laboral, utilitzant tots els recursos de la comunitat i evitant situacions d'exclusió social des d'una perspectiva de potenciació de l'autonomia personal.
- **Compromís**, assolint la normativa i les característiques del recurs. Per part dels professionals, orientar, facilitar recursos, programar les accions, analitzar situacions i necessitats. També, acompanyar fins arribar a l'autonomia personal i integració social i laboral dels joves.
- **Motivació**, reforçada pels professionals mitjançant les activitats de la vida diària, les tutories, les assemblees de grup i l'autonomia personal.
- **Normalització**, afavorint el nou procés socioeducatiu partint d'una nova situació i necessitats personals dels joves, participant de tots els recursos normalitzats de la comunitat.
- **Responsabilitat**, partint de la conscienciació dels joves de la seva pròpia situació personal, fomentant i reforçant habilitats com ara la puntualitat, habilitats de la vida quotidiana, respecte en la relació amb els companys, cura i bon ús de les instal·lacions del recurs, relació amb els veïns, etc.

5.4. Metodologia de feina

Els habitatges d'emancipació han d'oferir la possibilitat de viure una experiència el més semblant possible a la vida independitzada, similar a la que es pot dur en un pis compartit. Les persones usuàries s'han d'organitzar elles mateixes, sempre amb la supervisió del professional responsable, que durà a terme un seguiment i una supervisió exhaustiva de tot el procés socioeducatiu per tal de comprovar que s'estan complint els acords establerts amb l'usuari. Els habitatges d'emancipació garanteixen als residents les despeses derivades de l'ús de l'habitatge, però hi haurà d'haver una aportació econòmica per part d'aquells que tinguin possibilitats econòmiques.

En cap cas el jove estarà inactiu. Per poder gaudir de l'espai que se li ofereix, ha d'estar immers en un procés formatiu (formació ocupacional o formació reglada), actiu o en recerca d'un lloc de treball. El període d'estada variarà segons les circumstàncies personals i procés educatiu de cada usuari, que ha de ser conscient de que l'acceptació de les normes i condicions és voluntària. Per això, es demana una implicació i compromís dels joves en el procés socioeducatiu supervisat per l'equip tècnic dels diferents programes d'emancipació.

Així mateix, l'equip tècnic dels diferents programes d'emancipació adoptaran les estratègies necessàries que permetin els joves anar adquirint el més ràpidament possible la seva independència per tal d'arribar a prescindir dels recursos institucionals. Per això, la intervenció socioeducativa anirà orientada especialment a l'àmbit laboral, sense perdre de vista la necessitat de la formació per a poder optar amb garanties d'èxit la seva inclusió en el mercat de treball.

5.4.1. Procés d'incorporació als habitatges concertats

- **Fase d'acollida**

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

- **Fase d'incorporació a l'habitatge**

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

- **Fase d'estada**

En aquesta fase es desenvolupa el camí vers l'emancipació. El treball socioeducatiu es focalitza mitjançant tutories orientades a la presa de consciència de la pròpia situació personal i a valoració del compliment per part del jove en les diferents àrees que es consideren bàsiques en el projecte d'emancipació. Cada usuari va definint i modificant aquest projecte a mesura que avança la seva estada en el recurs. L'equip educatiu ha de ser conscient de les dificultats que les persones joves tindran en ocasions per a complir amb allò pactat prèviament. Aquesta qüestió ha de servir per anar redefinint el projecte i resituar els plantejaments inicials.

- **Fase de sortida**

Es produeix tant perquè s'han complert els objectius del projecte educatiu, per l'acomodació de l'usuari al recurs o per incompliment dels acords pactats. És necessari acordar una data de sortida amb antelació, dissenyant i concretant els passos a seguir en el procés de sortida que es fixi en el Programa d'Autonomia Personal, oferint suport en la recerca d'habitatge i continuant, si cal, amb el procés socioeducatiu vers l'autonomia, posant a disposició del jove tots els recursos necessaris per a facilitar la seva plena emancipació. El termini màxim per a la finalització del programa és de dos anys.

6. Recursos materials i humans a aportar per l'entitat

Cada habitatge haurà de reunir les condicions adequades per l'habitabilitat. En aquest sentit, disposarà del mobiliari i estris necessaris per poder gaudir amb comoditat de l'estança (per ex. Plats, tassons, olles, ganivets, culleres, forquilles, cadires, taules, etc.) així com dels electrodomèstics i altres aparells elèctrics o de



gas que possibilitin l' higiene personal i de la roba, l'alimentació i d'una temperatura ambiental adequada (per ex., frigorífic, forn, cuina, rentadora, microones, calefacció, etc.). Cada persona jove que hi habiti haurà de disposar d'un llit en exclusivitat així com d'un espai (per ex., armari, caixoneres, etc...) per poder guardar els seus estris personals.

Del manteniment dels habitatges se n'encarregarà l'entitat concertada per tal que l'habitatge estigui sempre en les condicions adequades d'habitabilitat.

6.1. Recursos humans: professionals i ràtios

El projecte estarà format pels següents professionals: un director que serà responsable dels habitatges i per un nombre de tècnics i auxiliars en relació proporcional al nombre de persones que hi habitin.

El Servei d'habitatge d'emancipació per a joves majors de 18 anys que han estat tutelats per l'Administració o sotmesos al compliment d'una mesura judicial comporta la possibilitat d'aplicar dos mòduls segons les necessitats d'atenció:

- Mòdul de baixa intensitat
- Mòdul d'alta intensitat
-

La funció i requisits d'aquests professionals, segons el mòdul d'intensitat serà:

- 1 Director/a: la seva funció es vetllar pel bon desenvolupament del recurs residencial. La ràtio és de 0,03 per cada 4 persones usuàries, indistintament de la intensitat d'atenció.

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

- Tècnics/ques d'intervenció directa: la seva funció és acompanyar educant, assessorar i reforçar, orientar i preparar al jove en el desenvolupament de les diferents àrees de la persona.

La ràtio és de 0,25 professionals per cada 4 persones usuàries en el mòdul de baixa intensitat i de 0,5 per cada 4 persones usuàries en el mòdul d'alta intensitat.

Requisits: titulació de grau o diplomatura universitària , preferentment de ciències socials, o l' habilitació corresponent.

- Auxiliars educatius: la seva funció és donar suport i acompanyar en les necessitats bàsiques dels joves i en les tasques de la vida quotidiana.

La ràtio és de 0,25 per cada 4 persones usuàries, indistintament de la intensitat d'atenció.

Requisits: mínim una titulació de formació professional de grau superior relacionada amb disciplines de caràcter humanístic, social o educatiu o bé la titulació d'educació secundària obligatòria i l'acreditació d'una experiència professional mínima de dos anys en llocs de feina d'anàlogues funcions o mitjançant un certificat de l'Institut de les qualificacions Professionals de les Illes Balears.

Quant a les ràtios exposades s'ha de tenir en compte allò que preveu la disposició transitòria segona del Decret 40/2017, de 25 d'agost, quant als treballadors contractats en la categoria d'auxiliar educatiu, que disposen d'un termini de dos anys per obtenir la titulació en educació secundària.

L'entitat pot contractar els treballadors de manera parcial o subcontractar els serveis de què es tracti, com a mínim, per donar els serveis ajustats a la població atesa.

El servei s'ha de comprometre a efectuar la substitució per baixa a partir dels trenta dies d'absència del professional afectat.

<i>Nivell d'intensitat</i>	<i>Cost del nivell d'intensitat</i>
Baixa	594,40 €/servei/mes (IVA exclòs)
Alta	820,49 €/servei/mes (IVA exclòs)

7. Assegurances

L'entitat titular del servei està obligada a contractar una pòlissa d'assegurances que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei.

8. Règim econòmic

El preu màxim del Servei d'habitatge d'emancipació per a joves majors de 18 anys que han estat tutelats per l'Administració és el següent:

- Mòdul baixa intensitat: 594,40 €/ servei /mes (IVA exclòs)
- Mòdul alta intensitat: 820,49 € /servei /mes (IVA exclòs)

Així mateix, s'afegirà un import extra per cada fill a càrrec, en el cas d'habitatges d'alta intensitat, que serà el següent:

- Per cada fill a càrrec: 245 €/ fill / mes . Al respecte cal comentar que aquest increment es preveu per compensar les despeses addicionals que comporta la convivència del fill de la persona usuària dins del servei d'habitatge.

Si s'ofereixen serveis o prestacions diferents dels prevists en aquest Plec, s'aplicarà el previst en el Decret 18 /2015, de 10 d'abril de 2015, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

- L'entitat titular del servei d'habitatge no podrà facturar, a les persones usuàries ni als seus familiars, cap quantitat addicional per la prestació dels serveis que es preveuen en aquest plec.

Si s'ofereixen serveis o prestacions diferents dels prevists en aquest plec, aquests seran voluntaris i no tindran caràcter discriminatori ni afany de lucre. En aquest cas, l'entitat gestora ho comunicarà per escrit a la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació mitjançant una memòria tècnica del servei complementari on consti una descripció dels mitjans materials i humans que emprarà per a prestar-ho i, com es finançarà el servei complementari.

L'import del preu servei/mes fixat s'ha d'abonar mensualment a l'entitat gestora del servei d'habitatge d'emancipació per mensualitats vençudes, amb la presentació prèvia de la declaració de l'ocupació del servei concertat i el llistat de les persones usuàries que les han ocupat mensualment.

Només es poden facturar i cobrar els serveis concertats.

L'entitat gestora presentarà, abans de dia 31 de març, una memòria relativa a la prestació del servei l'any natural anterior, amb el resum de l'ocupació mensual del servei concertat i amb el nombre de persones usuàries que s'han ateses i, els indicadors que determini la conselleria de Serveis Socials i Cooperació, juntament amb un informe d'auditoria externa dels comptes del servei i de l'aplicació dels fons rebuts per part de l'entitat en concepte d'abonament del concert.

En tot cas, el servei concertat queda subjecte al règim de control financer exercit per la Intervenció General de la CAIB i/o, en el seu cas, d'altres organismes, autonòmics, estatals o europeus, competents.

8.1. Facturació del servei

- a) L'entitat concertada ha de presentar una factura en la qual ha de constar l'import de la liquidació dels serveis concertats corresponent al mes anterior. A aquesta factura s'ha d'adjuntar, degudament signada pel representant legal de l'entitat concertada, una relació detallada de les persones usuàries, en suport paper i també mitjançant arxiu informàtic, segons el model facilitat per la Conselleria.

b) La justificació ha de contenir els conceptes següents: DNI/NIE, nom de la persona usuària, municipi de residència, edat, nivell d'intensitat del servei, data d'ingrés, data de baixa (si s'escau), preu/servei/mes i import deduït en concepte de copagament que puguin ingressar de la persona usuària.

8.2. Forma de pagament

a) La Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, mitjançant la Direcció General de Menors i Famílies, tramitarà mensualment la proposta de pagament en concepte de cost del servei concertat. El pagament de la quantitat que correspongui es durà a terme en el compte corrent que indiqui l'entitat concertada.

b) L'entitat concertada no pot cobrar cap quantitat suplementària en concepte del servei d'habitatge o per qualsevol altra prestació que s'hagi d'atendre en virtut del concert subscrit.

c) La percepció indeguda de quantitats per part de l'entitat concertada suposa l'obligació de reintegrar-les, amb la tramitació prèvia del procediment que correspongui, amb l'audiència de la persona interessada.

d) Sens perjudici del que disposa l'apartat anterior, els serveis concertats queden subjectes al control de caràcter financer i a les funcions inspectores i sancionadores de les administracions competents en la matèria.

9. Cobertura del servei

Des de l'entrada en vigor d'aquest concert, l'entitat responsable del servei d'habitatge d'emancipació per a persones majors de 18 anys que han estat tutelades per l'Administració disposa de les places que en són objecte per assignar-les de manera efectiva.

Mensualment, l'entitat ha d'informar la Direcció General de Menors i Famílies de qualsevol incidència en el servei, en el moment que es produeixin, d'acord amb l'apartat 3.3. d'aquests plecs.

10. Nombre de places, finançament i justificació del Concert

10.2. El nombre de places que les entitats posen a disposició de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació és de:

- 38 places del mòdul de baixa intensitat

- 18 places del mòdul d'alta intensitat
- 10.3. L'import màxim d'aquest Concert corresponent al període de 12 mensualitats és de
- 271.046,40 euros, per al servei d'habitatge d'emancipació de baixa intensitat .
 - 177.225,84 euros per a al servei d'habitatge d'emancipació d'alta intensitat
 - 5.880 euros per a estades de fills a càrrec que convisquin amb persones usuàries.

Si durant la vigència d'aquest concert les necessitats reals de serveis concertats són superiors a les estimades inicialment, es podrà dur a terme una revisió del concert amb l'objectiu d'ampliar el nombre de serveis concertats d'acord amb els mateixos criteris tècnics i règim econòmic, la qual cosa significa que no tindrà la consideració de modificació o ampliació de serveis concertats, sinó d'ajustament comptable derivat de l'augment en el nombre de serveis que suposa disposar d'un import màxim per donar cobertura a les noves necessitats, sempre que hi hagi disponibilitat pressupostària.

L'entitat ha de presentar la liquidació del període corresponent davant la Direcció General de Menors i Famílies durant el mes següent al període de facturació.

11. Coordinació i seguiment tècnic del servei

L'entitat gestora designarà una persona responsable del servei d'habitatge d'emancipació per a joves que han estat subjectes a mesures administratives i/o judicials, la qual ha de coordinar i supervisar la prestació. Aquesta persona responsable ha de rebre i executar les indicacions que la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació estimi oportunes en relació amb la prestació del servei, i ha de tenir les atribucions suficients per adoptar, de manera immediata, les decisions necessàries per assegurar el seu bon funcionament.

De manera periòdica, es realitzaran reunions de seguiment entre la persona responsable de l'entitat gestora i personal tècnic de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació per tal de valorar el compliment dels objectius fixats en relació amb la prestació del servei.

L'entitat gestora col·locarà en un lloc visible de les seves instal·lacions la indicació "Servei concertat amb el Govern de les Illes Balears" amb el corresponent logotip, que li proporcionarà la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació. Així mateix, en les comunicacions i en les relacions que estableixi per escrit amb les persones usuàries de les places concertades, s'haurà de fer-se referència a aquesta circumstància.

12. Obligacions de l'entitat concertada

- a) Prestar gratuïtament els serveis a la persona usuària. No es pot percebre cap quantitat que, directament o indirectament, suposi una contrapartida econòmica pels serveis objecte del concert.
- b) Complir amb l'establert en aquest Plec, així com les normes establertes en el títol VII de la Llei 4/2009 i en els corresponents decrets de desplegament i d'aplicació d'aquesta Llei.
- c) Tenir en funcionament el servei objecte del concert durant el període de vigència corresponent.
- d) Atendre a les persones usuàries derivades a través de la Direcció General de Menors i Famílies.
- e) Aportar la informació funcional, metodològica, assistencial, de qualitat, econòmica, estadística i els indicadors de gestió que sol·liciti la Direcció General de Menors i Famílies.
- f) Comunicar mensualment a la Direcció General de Menors i Famílies, mitjançant un document en format digital, la relació nominal de les persones ateses, amb les variables que consten en l'apartat 8.1 d'aquest Plec.
- g) Participar activament amb la Direcció General de Menors i Famílies, en el seguiment i control dels requisits de manteniment del servei.
- h) Prestar el servei en les millors condicions possibles segons els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i les disposicions legals aplicables així com als termes del concert.
- i) Presentar, abans que acabi el concert, la memòria anual d'activitats, en què es recullin la gestió duta a terme, els objectius assolits, la tipologia dels usuaris, la metodologia del treball, els recursos materials i humans i les activitats de formació del personal.
- j) Tenir a disposició els fulls de reclamació i donar resposta escrita a les queixes o suggeriments.
- k) Presentar les auditories que preveu l'article 25 del Decret 18/2015, abans que acabi el primer trimestre de 2019.

13. Protecció de dades de caràcter personal

El personal que tenguin una relació directa o indirecta amb la prestació de l'atenció prevista en aquest Plec ha de guardar el secret professional sobre totes les informacions, els documents i els assumptes a què tenguin accés o de què tenguin coneixement durant la vigència del concert, i està obligat a no fer públiques o alienar les dades que conegui com a conseqüència o en ocasió de l'execució, fins i tot després del termini contractual. L'entitat gestora es compromet expressament a complir el que disposen la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, i el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica

15/1999, així com a formar i informar el personal en les obligacions que dimanen d'aquestes normes.

14. Incompliments i penalitats

Les entitats concertades s'han de fer responsables que els serveis objecte de concert es prestin dins el termini previst, en el lloc acordat i d'acord amb les característiques i els requisits establerts d'acord amb aquest Plec.

Els incompliments de les entitats concertades que afectin la prestació del servei es qualificaran com a greus i lleus. Aquesta qualificació correspon a l'Administració concertant, amb l'audiència prèvia de l'entitat concertada.

Les entitats concertades queden exemptes de responsabilitat en els casos en què no hagi estat possible realitzar el servei per causes de força major que es puguin justificar.

14.1. Incompliments greus

Es considera incompliment greu la manca d'observança de les obligacions següents, previstes en el Plec:

- a) Les obligacions d'execució de caràcter general, de l'apartat 12, excepte les lletres *e*, *g* i *h*.
- b) Les que disposa l'apartat 13, sobre protecció de dades.
- c) Les referides a l'incompliment de la legislació laboral, la qualificació i les ràtios professionals.
- d) La que estableix l'apartat 7.

14.2. Incompliments lleus

Es considera incompliment lleu la manca d'observança de les obligacions següents, previstes en el Plec:

- a) Les obligacions d'execució de caràcter general recollides en les lletres *e*, *g* i *h* de l'apartat 12.
- b) La no substitució de personal en els terminis que preveu l'apartat 6.

14.3. Penalitzacions

La realització de tres o més incompliments lleus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar fins al 2 % del pressupost total del concert.

L'acumulació de tres o més incompliments greus durant la vigència del concert suposa una penalització que pot arribar al 10 % del pressupost total del concert.

14.4. Aplicació de les penalitzacions

Cada vegada que es verifiqui la concurrència d'alguns incompliments dels detallats, es notificarà a l'entitat concertada, amb la indicació de la qualificació. En els supòsits en què es verifiqui una acumulació d'incompliments susceptible de ser penalitzada, la notificació a l'entitat concertada inclourà de manera expressa la penalització que pertoqui, la qual es farà efectiva mitjançant una retenció en el pagament mensual corresponent.

15. Termini del concert

El termini de validesa d'aquest concert serà de 12 mesos.

El règim de concert s'iniciarà l'1 de novembre de 2017, o en la data que es formalitzi, si aquesta és posterior, i finalitzarà el 31 d'octubre de 2018.

Palma, 28 d'agost de 2017
El cap de Servei de Família

Fernando Villa Álvarez