



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE PER A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE RECOLLIDES, TRASLLATS, ATENCIÓ A L'ESPAI DE LUDOTECA I GUARDA TEMPORAL D'INFANTS I ADOLESCENTS ATEOSOS PER LA DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (DGAIA)

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de recollides, trasllats, atenció a l'espai de ludoteca de la DGAIA i guarda temporal d'infants i adolescents que es trobin en alguna de les situacions següents:

- En situació de tutela per la DGAIA, quan es fa necessària la separació forçosa dels seus guardadors per no haver pogut fer efectiva la mesura de protecció per els mitjans ordinaris.

Comporta la intervenció en el domicili, escola, àmbit hospitalari o espais lúdic-educatius i el seu trasllat i acompanyament al centre designat o a les dependències de la DGAIA.

- En situació de tutela per la DGAIA i que hagin de ser traslladats entre centres, hospitals o qualsevol altre recurs o institució pública o privada, acompanyament a declarar a la Fiscalia, Jutjats o dependències policials, mentre es porta a terme la declaració.
- En situació de risc localitzats pel Cos de Mossos d'Esquadra, resta de Cossos policials o altres professionals.
- En situació de tutela per la DGAIA o en situació de risc i que hagin de romandre un temps d'espera a l'espai de ludoteca de la DGAIA, ubicada a Barcelona.

Comporta que durant el temps d'espera se'ls ofereixi atenció educativa i manutenció, i atenció sanitària, si escau.

En qualsevol d'aquestes situacions, els professionals que atenguin a aquests infants o adolescents assumeixen la seva guarda temporal.

El servei s'ha de prestar a Catalunya. En el cas del servei de trasllats s'ha de prestar també quan s'hagi de traslladar infants o adolescents a altres comunitats autònomes o altres països.

El servei de recollides i trasllats s'haurà de prestar durant les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.

El servei a l'espai de ludoteca es prestarà de 8h a 20h de dilluns a divendres.

2. NECESSITATS ADMINISTRATIVES QUE SATISFÀ EL CONTRACTE I IDONEÏTAT DEL CONTRACTE

La DGAIA és qui te atribuïdes les competències i les funcions en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència, d'acord amb el Decret 289/2016 de reestructuració del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i d'acord amb la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.



Per tal de dur a terme aquestes funcions, la DGAIA disposa de centres i personal propi, però en la mesura que no disposa ni del personal i dels centres propis suficients també manté relacions de col·laboració amb altres entitats per a la prestació dels serveis.

3. RÈGIM JURÍDIC APLICABLE AL SERVEI

L'article 312.a) de la Llei 9/2017, de 8 de novembre de Contractes del Sector Públic, estableix que abans de procedir a la contractació d'un servei a favor de la ciutadania, s'haurà d'haver establert el seu règim jurídic que declari expressament que la activitat queda assumida per la Administració com a pròpia i que reguli els aspectes de caràcter jurídic, econòmic i administratiu relatiu a la prestació del servei. En el cas del present contracte, el Decret 142/2010, d'11 d'octubre per el que s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2001-2011 determina el conjunt de prestacions de servei, econòmiques i tecnològiques de la Xarxa de Serveis Socials d' Atenció Pública que es detallen i indicar els objectius que s'han d'aconseguir.

4. FUNCIONS DEL SERVEI

4.1. Funcions específiques de la prestació del servei de recollides i trasllats

- a) La recollida, en el domicili on estiguin localitzats, al centre escolar o altra ubicació, dels menors tutelats per la DGAIA, per tal de fer efectiva la mesura de protecció, si no ha estat possible per altres mitjans.

Aquesta funció pot incorporar la prèvia localització del menor, i pot implicar també gestionar les notificacions o citacions, als progenitors o guardadors dels menors, referents a l'actuació d'urgència que comporta la retirada del menor.

- b) L'acompanyament de menors tutelats des de les dependències de la DGAIA, hospitals, UCA, centres de Justícia Juvenil o altres llocs on es localitzi el menor a centres residencials, d'acollida, hospitals o a qualsevol altre recurs que se li indiqui. El trasllat de menors entre diversos centres, al domicili o a altres llocs a indicació de la DGAIA.
- c) L'acompanyament i trasllat de menors en possible situació de desemparament localitzats a Catalunya pel Cos de Mossos d'Esquadra o resta de cossos policials a qualsevol organisme públic o privat on pugui gaudir de protecció.
- d) El trasllat de menors tutelats que han de prestar declaracions a fiscalia, jutjats o dependències policials, i l'acompanyament presencial del menor durant la declaració.
- e) La tramesa d'expedients/documentació al gabinet jurídic de la Generalitat, Jutjats o altres organismes que s'indiquin, quan aquesta documentació estigui relacionada amb la prestació del servei objecte del contracte.

4.2. Funció de la prestació del servei d'atenció a l'espai de ludoteca de la DGAIA i guarda temporal d'infants i adolescents

Oferir, per part dels professionals que atenen als infants/adolescents a l'espai de ludoteca de la DGAIA, ubicada a Barcelona, atenció educativa integral i manutenció, i atenció sanitària, si escau.

Proporcionant un ambient acollidor i tranquil que afavoreixi la seguretat del menor.



Atès que el temps d'estada dels infants/adolescents a la ludoteca coincideix moltes vegades amb les hores dels àpats, serà necessari oferir una mitjana de dos àpats al dia per infant/adolescent.

5. FUNCIONAMENT DEL SERVEI

5.1. Coordinació i activació del servei

La Unitat de Detecció i Prevenció de Maltractament Infantil (UDEPMI) i els Serveis d'Atenció a la Infància i l'Adolescència corresponents assumiran la coordinació operativa amb l'entitat adjudicatària d'aquest contracte, que designarà dues persones concretes per exercir aquesta funció. Així mateix, assumirà el suport i assessorament dels equips integrats en el servei.

En horari de 8'00 a 15'00 hores el Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, mitjançant l'Equip Funcional d'Infància (EFI) que necessiti el servei o la UDEPMI, es posarà en contacte amb la persona que l'entitat designi com a coordinador/a, per a sol·licitar el servei via correu electrònic seguint el formulari de sol·licitud establert a l'Annex 3.

A partir de les 15'00 hores i fins les 8'00 hores del dia següent, i durant els caps de setmana i dies festius, serà sempre la UDEPMI qui es posarà en contacte amb la persona que l'entitat designi com a coordinador/a, per a sol·licitar el servei.

Al sol·licitar el servei, es donarà al/a la coordinador/a la informació que consideri necessària en relació a les característiques del menor i de la família amb l'objectiu que els/les educadors/es puguin donar una atenció adequada al menor. Per tal que es pugui fer el servei amb les màximes garanties, la DGAIA valorarà si és necessària la intervenció dels cossos policials o altres mesures de seguretat.

El/La coordinador/a designarà l'equip de professionals més adient per fer el servei, que s'haurà de realitzar de forma immediata, excepte en els casos que degut a les característiques del servei, la unitat sol·licitant consideri que s'ha de programar per un altre hora o dia. En aquests casos l'entitat haurà de prestar el servei en la data i hora sol·licitada.

Durant el trasllat dels menors els educadors hauran d'assegurar l'atenció educativa dels menors.

Qualsevol incidència durant el servei ha de ser comunicada, per la persona coordinadora, a la unitat sol·licitant, si aquesta es produeix en horari de 8'00 a 15'00 hores, o a la UDEPMI fóra d'aquest horari, de forma immediata.

5.2. Seguiment administratiu i econòmic

L'empresa adjudicatària haurà de nomenar un/a interlocutor/a per fer el seguiment administratiu i econòmic del contracte. Entre les seves funcions tindrà especial rellevància el seguiment i la resolució de les possibles incidències en la facturació dels serveis.

5.3. Funcionament del servei de recollides, trasllats

El personal adscrit al servei quan no estigui prestant-lo romandrà a les dependències de la DGAIA o on es determini per part del Servei que realitza la coordinació.



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència

La DGAIA, d'acord amb les competències que li atorga la normativa de protecció dels infants i adolescents, ha de portar a terme una gran quantitat d'actuacions de manera urgent per tal de respondre a situacions de risc en què es pugui trobar qualsevol menor resident a l'àmbit territorial de Catalunya.

Aquestes actuacions poden suposar un trasllat urgent de menors en situació de risc a qualsevol organisme públic o privat on puguin gaudir de protecció. Així, una de les funcions que haurà d'efectuar aquest servei és el de la recollida d'un menor en situació de risc del propi lloc on es troba (domicili dels progenitors, d'altres familiars o guardadors, centre escolar, etc.) i traslladar-lo on estableixi el Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència corresponent o la Unitat de Detecció i Prevenció del Maltractament Infantil (UDEPMI).

En altres casos, el servei consistirà en fer efectiva la mesura de protecció dictada per la DGAIA, sent necessària la recollida dels menors dels seus guardadors, per no haver-se pogut fer efectiva la mesura de protecció pels mitjans ordinaris.

Degut a la negativa d'algunes famílies per acceptar les mesures de protecció en relació als seus/ves fills/es o menors d'edat dels quals exerceixen la guarda, cal personal especialitzat per facilitar una actuació encaminada a fer efectiva la mesura de protecció vigent.

També cal assegurar l'efectiva protecció dels menors tutelats quan s'han de traslladar als centres o recursos que la DGAIA consideri idonis. L'acompanyament i trasllat haurà d'assegurar l'adequada atenció dels menors i implica les intervencions educatives necessàries per tal de realitzar aquest encàrrec.

En els casos que la DGAIA ho consideri convenient, per les característiques del menor, el Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència corresponent o la UDEPMI hauran de sol·licitar l'acompanyament dels cossos de seguretat per poder garantir que el trasllat es porti a terme.

En qualsevol circumstància en que intervingui, aquest servei assumeix sempre la guarda temporal dels infants/adolescents que està atenent.

És per això que els professionals adscrits al servei s'hauran de coordinar amb els diferents organismes, entitats, cossos policials, organismes judicials, i qualsevol ens que actuï en relació amb aquests menors, mitjançant els Serveis d'Atenció a la Infància i l'Adolescència corresponents o la UDEPMI.

La persona que efectuï el trasllat ha d'estar present en les declaracions que pugui efectuar el/la menor davant dels mossos d'esquadra o cos policial, fiscalia, etc., com a guardador temporal del menor que és.

El trasllat dels infants/adolescents exigirà, necessàriament, la companyia ininterrompuda d'un dels membres de l'equip de professionals adscrit al servei fins l'arribada al seu destí, on es farà càrrec del menor el professional que s'hagi indicat.

El professional que realitzi el servei haurà de transmetre verbalment tota la informació disponible sobre el menor al professional que es faci càrrec del menor, i en especial del seu estat emocional i de les possibles incidències ocorregudes durant el servei. En cas que el menor es traslladi a un centre, aquesta informació s'ha de traspasar a la persona responsable del centre.

Els professionals adscrits al servei no actuaran d'ofici a partir de determinats fets dels que tinguin coneixement sinó que sempre han d'informar a la DGAIA, que serà qui donarà les directrius i ordenarà les actuacions que corresponguin d'acord amb les competències que la normativa vigent li atribueix.



L'empresa adjudicatària serà responsable de la cura personal del/s menor/s i dels seus bens durant el desplaçament dels infants/adolescents i assumirà la responsabilitat dels danys que pateixin els menors mentre estiguin amb el personal assignat a aquest servei, ja siguin danys causats per tercers o per ells mateixos. També serà responsable dels danys que causin els menors als professionals que fan aquest servei i als tercers.

Un cop finalitzat cada servei de recollida, i de forma immediata, els professionals presentaran a la unitat sol·licitant un informe escrit sobre el servei realitzat.

En els serveis de trasllats també s'haurà d'informar per escrit quan s'hagin produït incidències a destacar.

Aquests informes han de seguir els models que figuren a l'Annex 4 d'aquest plec.

Aquests informes hauran de presentar-se degudament signats per les persones que han realitzat el servei, conformats pel centre que aculli el/la menor i, en cas que hagin intervingut, segellats pel Cos de Mossos d'Esquadra o cos policial corresponent. Una vegada omplerts, s'han d'incorporar a l'expedient de l'infant/adolescent corresponent, a l'aplicatiu Sini@.

El servei de recollides i trasllats s'haurà de prestar durant les 24 hores del dia, tots els dies de l'any.

5.4. Funcionament del servei d'atenció a l'espai de ludoteca de la DGAIA i guarda temporal d'infants i adolescents.

A l'espai de ludoteca poden romandre infants/adolescents a l'espera d'assignació de recurs i també aquells, els progenitors/guardadors dels quals estiguin realitzant entrevistes a la DGAIA.

L'estada dels infants/adolescents a la ludoteca exigirà, necessàriament, la companyia ininterrompuda d'un dels membres de l'equip de professionals adscrit al servei.

Atès que el temps d'estada dels infants/adolescents a la ludoteca coincideix moltes vegades amb les hores dels àpats, serà necessari oferir una mitjana de dos àpats al dia per infant/adolescent.

Aquest servei d'àpats, que anirà a càrrec de l'adjudicatari, haurà de comprendre des de la compra fins la distribució dels aliments a l'usuari final i haurà de preveure tots els àpats: esmorzar, dinar, berenar i sopar.

L'esmorzar i el berenar ha de consistir en: suc de fruites, dues peces de rebosteria i un tros de xocolata.

El dinar i el sopar ha de consistir en: entrepà d'embotit, truita de patata, formatge o tonyina.

Caldrà també atendre les dietes alimentàries de règims específics per motius de salut (dietes sense gluten o sense lactosa o altres). Així mateix, caldrà atendre les modificacions del menú derivades de la pràctica religiosa d'algun usuari.

L'empresa adjudicatària serà responsable de la cura personal del/s menor/s i dels seus bens durant el temps d'estada dels infants/adolescents a l'espai de la ludoteca i assumirà la responsabilitat dels danys que pateixin els menors mentre estiguin amb el personal assignat a aquest servei, ja siguin danys causats per tercers o per ells mateixos. També serà responsable dels danys que causin els menors als professionals que fan aquest servei i als tercers.



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

Els professionals adscrits al servei no actuaran d'ofici a partir de determinats fets dels quals tinguin coneixement sinó que sempre han d'informar a la DGAIA, que serà qui donarà les directrius i ordenarà les actuacions que corresponguin d'acord amb les competències que la normativa vigent li atribueix.

En tot moment els professionals assumeixen efectivament la guarda temporal dels infants/adolescents que estan al seu càrrec.

Un cop finalitzat el servei, els professionals presentaran a la unitat sol·licitant un informe escrit sobre el servei realitzat.

En el cas que es produeixin incidències a destacar a l'espai de ludoteca, caldrà informar per escrit.

Aquests informes han de seguir els models que figuren a l'Annex 4 d'aquest plec.

Aquests informes hauran de presentar-se degudament signats per les persones que han realitzat el servei, conformatats pel centre que aculli el/la menor i, en cas que hagin intervingut, segellats pel Cos de Mossos d'Esquadra o cos policial corresponent. Una vegada omplerts, s'han d'incorporar a l'expedient de l'infant/adolescent corresponent, a l'aplicatiu Sini@.

El servei a l'espai de ludoteca es prestarà de 8h a 20h de dilluns a divendres.

5.5. Mitjans materials: vehicles

Per a la prestació del servei són necessaris almenys 4 vehicles de com a mínim 6 places cada un, amb vidres tintats.

Els vehicles hauran de complir els requisits següents:

- Permisos i documentació reglamentaris que acreditin la seva autorització per circular.
- La seva antiguitat no podrà excedir de cinc anys, aportant en el seu cas el justificant d'haver passat la I.T.V.
- Assegurança de Responsabilitat Civil.

Tots els vehicles utilitzats per la realització del servei dependran de l'entitat adjudicatària i serà de la seva responsabilitat la resolució i liquidació de les incidències i dels sinistres que es puguin produir.

En cas d'avaria dels vehicles adscrits al servei, s'hauran de substituir per altres de característiques similars de manera que el compliment de l'objecte del contracte no es vegi afectat.

Cada equip de professionals ha de disposar d'un vehicle per a poder realitzar les recollides i els trasllats que la DGAIA els encarregui.

Els vehicles hauran d'estar equipats amb elevadors i/o cadiretes homologades, en funció del trasllat requerit.

6. PERSONAL ADSCRIT A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

6.1. Requeriments de personal mínim



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

Per la prestació de l'objecte del contracte, l'entitat adjudicatària haurà d'aportar el personal necessari pel desenvolupament de les obligacions contractuals assumides i els objectius que s'estableixen.

Per tal de poder garantir la prestació del servei, l'adjudicatari haurà de disposar, com a mínim, dels professionals següents:

16 educadors/es socials, 14 xofers i 2 persones que exerciran la coordinació.

La distribució dels professionals serà la següent:

- 4 equips fixes en torn de matí, formats per un/a diplomad/da en educació social i un/a professional amb categoria de personal qualificat. Servei presencial.
- 4 equips fixes en torn de tarda, formats per un/a diplomad/da en educació social i un/a professional amb categoria de personal qualificat. Servei presencial.
- 2 educadors a la ludoteca, un en horari de matí i un altre en horari de tarda. Servei presencial.
- 6 equips fixes per cobrir els torns de nits (de dilluns a diumenge) i l'horari diürn dels caps de setmana (3 equips per setmana, setmanes alternes), formats per un/a diplomad/da en educació social i un/a professional amb categoria de personal qualificat. El personal dels equips de nit i caps de setmana han d'estar en condició de disponibilitat, no presencials.

6.2. Requeriments de formació del personal

Les exigències mínimes d'acreditació dels coneixements i l'experiència professional de les persones assignades al servei són les següents:

Acreditació de coneixements:

Titulacions (graus, llicenciatures, diplomatures, titulacions i certificats):

Dels dos membres de cada equip, almenys un d'ells haurà de disposar, d'una diplomatura d'educació social o habilitació per qualsevol dels Col·legis oficials d'educadors i educadores socials d'àmbit estatal, preferentment amb carnet de conduir. L'altre membre de cada equip, farà les funcions de xofer i haurà de ser un/a treballador/a qualificat/da.

Les persones designades per desenvolupar les funcions de coordinació han de disposar de la titulació d'educador/a social i experiència mínima de 2 anys en l'àmbit de l'atenció a la infància i l'adolescència.

7. IMPORT DE LICITACIÓ I PRESSUPOST DEL CONTRACTE

El pressupost del contracte és l'import màxim que el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, mitjançant la DGAIA, abonarà per aquest servei, pel període comprés entre l'1 de gener de 2020 i el 31 de desembre del 2020.

Pressupost del contracte	Import (IVA exclòs)	IVA	Import IVA
1.522.624,06 €	1.384.203,69 €	10%	138.420,37 €

El pressupost del contracte inclou íntegrament el cost del servei de recollides, trasllats, atenció a l'espai de ludoteca de la DGAIA i guarda temporal d'infants i adolescents.



8. TERMINI D'EXECUCIÓ

Aquest contracte serà vigent des de l'1 de gener de 2020, o des de l'endemà de la signatura del contracte si es posterior, fins el 31 de desembre de 2020, si bé podrà ser prorrogat, previ acord expès d'ambdues parts, d'acord amb allò establert en el Plec de clàusules Administratives.

9. OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

9.1. Obligacions generals

- a) L'empresa contractista ha de tenir contractada una pòlissa d'assegurança que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei front a tercer per unes sumes assegurades mínimes de 400.000 euros per víctima i de 800.000 euros per sinistre, tenint en compte l'increment dels imports d'indemnització fixats en la Llei 35/2015, de 22 de setembre, de reforma del sistema per a la valoració dels danys i perjudicis causats a les persones en accidents de circulació, atès que s'aplica, per analogia per al càlcul de totes les indemnitzacions. Tindran consideració de tercers els infants i/o adolescents sota la guarda de l'entitat contractista que es causin danys entre ells, així com els treballadors de l'empresa contractista, pels danys causats entre ells o pels infants i/o adolescents. Aquesta pòlissa l'haurà de subscriure amb una entitat de reconeguda solvència.

En relació amb la pòlissa, el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, a través del Servei d'Inspecció i Registre realitzarà periòdicament controls de la pòlissa contractada per l'empresa contractista, per tal de comprovar l'abast de la seva cobertura i la seva permanent vigència. L'empresa contractista estarà obligada a lliurar també al responsable del contracte còpia de les pòlisses i de l'últim rebut de pagament, a l'inici del contracte i, en el termini màxim d'un mes, de les modificacions i/o renovacions d'aquesta pòlissa.

- b) L'empresa adjudicatària ha de conèixer i aplicar, en tot cas, la legislació vigent a Catalunya, a l'Estat i a la Unió Europea en matèria de protecció a la infància, així com la Convenció sobre els Drets de l'Infant, adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989.
- c) L'empresa adjudicatària posarà a disposició del responsable del contracte tota la documentació funcional, estadística, econòmica, tècnica o qualsevol altre relacionada amb la seva activitat, quan així es sol·liciti pel seguiment de la prestació del servei.
- d) Al finalitzar l'exercici pressupostari, dins del primer trimestre de l'any següent, l'empresa contractista haurà de presentar, al responsable del contracte, una auditoria econòmica de la prestació del servei de l'exercici anterior, amb justificació de les despeses directes i indirectes, el cost de la qual anirà al seu càrrec.
- e) Els impresos que s'utilitzin en el servei seran en llengua catalana, tal com estableix la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística. En concret, l'entitat adjudicatària haurà d'emprar la llengua catalana en les actuacions i la documentació interna, en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català, sens perjudici a rebre-les també en castellà, si així ho demanen.

9.2. Obligacions en matèria de personal

- a) Per a la prestació de l'objecte del contracte l'entitat adjudicatària haurà d'aportar els mitjans personals necessaris per cobrir l'horari i els objectius que s'estableixin.



- b) El personal dependrà orgànicament de l'entitat adjudicatària, la qual tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat d'empresària i haurà de complir totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, sanitàries i de Seguretat i Higiene en el treball, referides al personal que té al seu càrrec.
- c) L'empresa adjudicatària ha de garantir a les persones adscrites a l'execució del contracte, durant tota la seva vigència, l'aplicació i manteniment de les condicions laborals que estableixi el conveni col·lectiu sectorial aplicable (Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2017 i 2018 (codi de conveni núm. 7900037501994) i el Conveni col·lectiu d'Acció Social amb Infants, Joves, Famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007), així com el cobrament puntual de les retribucions.
- d) L'entitat contractista s'encarregarà de la formació de tot el seu personal i de les corresponents activitats de reciclatge, per tal que puguin desenvolupar d'acord amb la normativa vigent les actuacions corresponent al servei objecte del present contracte.
- e) L'entitat adjudicatària, mitjançant els seus òrgans rectors, tindrà cura i serà responsable de l'actuació individualitzada del personal del servei per la qual cosa controlarà i decidirà el més convenient en cas d'incompliment de la tasca d'aquests, informant en tot cas a la DGAIA.
- f) L'empresa adjudicatària haurà de substituir les absències dels treballadors i treballadores adscrits/es al servei per malaltia, permisos, vacances o qualsevol altra causa que es produeixi de manera que el compliment de l'objecte del contracte no es vegi afectat.
- g) L'entitat adjudicatària haurà d'informar immediatament la DGAIA de les altes i les baixes del personal, tant de serveis com de l'equip educatiu, així com de les seves substitucions. Quan s'escaigui, haurà d'acreditar la titulació exigida del substitut.
- h) L'entitat contractista, a requeriment de la DGAIA haurà de separar, de l'atenció directa dels infants i adolescents, als professionals en el termini màxim de 24 hores, des de la notificació, quant aquesta valori, encara que sigui preventivament, d'acord amb l'interès superior de l'infant i/o adolescent, que pot suposar un risc per a llur desenvolupament integral o llur benestar.
- i) Els possibles costos íntegres derivats d'aquesta separació dels professionals els ha d'assumir l'entitat contractista.
- j) L'entitat adjudicatària haurà de subrogar-se en la contractació del personal que actualment ja presta el servei, i que està relacionat en l'Annex 2 del Plec de Condicions Administratives Particulars.

9.3 Obligacions en la prestació del servei

- a) L'entitat ha de prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, d'acord amb els principis de bona fe i diligència i ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions legals que li són aplicables.
- b) L'adjudicatari haurà de realitzar els encàrrecs que rebi per part de les unitats sol·licitants de la prestació del servei objecte del contracte de forma immediata. Per aquest motiu l'adjudicatari haurà de proporcionar les adreces i telèfons de contacte permanent.



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència

- c) L'entitat adjudicatària serà responsable de revisar el material i mobiliari existent a la Ludoteca i garantir que estigui en bon estat per tal de poder oferir un bon servei tant en l'atenció als infants/adolescents com en els aspectes educatius. A tal efecte, caldrà que supleixi els mobles i material de diferent tipus que no reuneixin unes bones condicions i sigui necessari per a un bon funcionament del servei.
- d) Són d'obligat compliment per l'entitat contractista les instruccions, circulars o protocols penjats al portal de transparència del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

10. POTESTATS I OBLIGACIONS DEL DEPARTAMENT DE TREBALL, AFERS SOCIALS I FAMÍLIES

- a) Sens perjudici del que s'estableix en el Plec de clàusules administratives particulars, l'administració té les potestats següents:
- b) Interpretar el contracte i resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.
- c) Modificar o resoldre per raons d'interès públic les característiques del contracte, així com també suspendre'n l'execució, indemnitzant –si és el cas- pels danys i perjudicis causats, d'acord amb els termes establerts per la legislació de contractes del sector públic.
- d) Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'entitat incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei, el compliment dels programes de treball i/o el compliment de les obligacions fixades contractualment, sens perjudici d'allò establert en la legislació de contractes del sector públic.
- e) Les pròpies derivades de l'exercici de la funció de tutela sobre els infants i/o adolescents, d'acord amb la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència; el Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, en la seva part no derogada, i la Llei 25/2010, 29 de juliol, del llibre segon del Codi Civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família.
- f) El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, mitjançant els seus òrgans competents, inspeccionarà el servei pel que fa al compliment de les condicions materials i funcionals que estableix la legislació vigent.
- g) El responsable del contracte realitzarà l'avaluació, el seguiment i control del correcte desenvolupament de la gestió del servei, així com dictarà les ordres i instruccions precises per al correcte compliment del contracte.
- h) En cas d'incompliments contractuals, el responsable del contracte podrà proposar la imposició les penalitats contractuals fixades, d'acord amb l'expedient contradictori corresponent, així com la resolució del contracte.
- i) Procurar que l'espai de la ludoteca es mantingui en bones condicions d'higiene i neteja, per mitjà del personal extern contractat per la neteja de l'edifici on està ubicada la seu de la DGAIA.



11. PENALITATS PER LES OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES QUE S'ESTABLEIXEN EN EL PPT

En el cas que l'entitat contractista incomplís, total o parcialment, les obligacions establertes als punts 4,5 i 9 d'aquest plec, per causes que li siguin imputables, es podrà acordar la imposició de penalitat de l'1% del preu anual d'adjudicació del contracte. En cas que es perllongui l'incompliment, durant 1 mes, des de l'aplicació de l'anterior penalitat, tot i haver aplicat la penalitat del 1 % , suposarà causa d'una nova imposició de penalitat del 2 % del preu anual d'adjudicació del contracte. El tercer incompliment i els successius, amb el mateixos termes i terminis, suposaran causa d'una nova imposició de penalitat del 2,5% del preu anual d'adjudicació del contracte, per cadascun.

Els imports de les penalitats que s'imposen es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar a l'entitat contractista o sobre la garantia que, si escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

Serà funció del responsable del contracte proposar, si escau, la imposició de penalitats, mitjançant un informe motivat.

12. SEGURETAT I PROTECCIÓ DE DADES

L'empresa contractista del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- Les polítiques, normes i guies tecnològiques i de seguretat aplicables al Departament, establertes per Funció Pública, el CTTI, el CESICAT, i pel propi Departament.

Qualsevol excepció a la normativa d'aplicació haurà de ser autoritzada expressament per la unitat gestora del contracte del Departament.

Un mes després de l'adjudicació del servei, l'empresa contractista haurà de tenir a disposició del Departament un informe de grau de compliment respecte de la normativa i estàndards aplicables i un pla d'adequació de 4 mesos com a màxim per assolir el seu compliment a la unitat gestora del contracte del Departament, qui en farà el seguiment.

L'empresa contractista mantindrà i controlarà l'aplicació efectiva d'aquells durant el període de vigència del contracte.

En cas d'emissió de nova normativa durant la prestació del servei que pugui ser d'aplicació, l'empresa contractista posarà en marxa tots aquells controls que afectin a temes de gestió o configuració i que no requereixin noves inversions quatre mesos després de la publicació. En cas que l'impacte d'implantació representi nova inversió, es pactaran amb el client possibles plans d'implantació.

Formació al personal de l'empresa contractista

L'empresa contractista es compromet a donar a conèixer al personal particip en la prestació dels serveis aquests requeriments de seguretat, així com a formar-lo en les obligacions que es



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

deriva de la legislació de protecció de dades i de les normatives, guies i procediments de seguretat aplicables.

Confidencialitat i publicitat del servei

L'empresa contractista està obligada a guardar secret respecte a les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte.

Tot el personal que participi en la prestació del servei haurà de signar la carta d'acceptació d'obligacions en matèria de seguretat en el moment d'incorporació de la persona a l'execució del servei. L'empresa contractista vetllarà per la conservació i custòdia d'aquestes, tot i que podran ser requerides en qualsevol moment pel Departament.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a la Generalitat haurà de ser aprovat prèviament pel Departament.

Propietat intel·lectual

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei, és propietat exclusiva de la Generalitat de Catalunya. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del Departament.

Ús de recursos tècnics (en cas d'ús de recursos tècnics)

Per motius de seguretat, qualsevol ús de recursos tècnics de l'empresa contractista (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada a la unitat gestora del contracte del Departament amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquesta haurà d'aprovar.

Previ a l'ús autoritzat de sistemes o recursos propis de l'empresa contractista, incloses les estacions de treball, aquests s'hauran d'adequar als estàndards de seguretat del CESICAT, referits a l'annex del plec de prescripcions tècniques, en els quatre mesos següents.

Les estacions amb accés als sistemes d'informació del Departament a les dependències de l'empresa contractista s'ubicaran en una zona d'accés restringit.

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'empresa contractista que tractin les dades del Departament hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del client, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Els adjudicataris utilitzaran la xarxa, maquinari i/o programari propietat del Departament exclusivament per a la prestació del servei, seguint les directrius de configuració del Departament.

Connexió als sistemes del Departament (en cas de connexió als sistemes del Departament)

La connexió remota d'equips de l'empresa contractista als sistemes que el Departament posi a la seva disposició per a l'execució del servei es farà a través de la xarxa de la Generalitat



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

mitjançant un enllaç dedicat al nus corporatiu (NIS), tot i complint amb la guia de connexió d'equips de tercers i la norma de mesures de seguretat al nus.

L'empresa contractista haurà de subministrar la línia de connexió i l'equip remot i fer-se càrrec de totes les despeses que se'n puguin derivar: línies de comunicacions, dispositius, etc.

Auditoria del servei

El Departament podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals.

L'empresa contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin prestant els serveis objecte del contracte al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà avisar prèviament per fer tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'empresa contractista. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'empresa contractista, s'avisarà amb quatre setmanes d'antelació.

L'empresa contractista sostindrà els costos d'auditories adjudicades a terceres parts i gestionades pel client. L'empresa contractista dedicarà al finançament d'aquestes auditories un màxim del 0,7% de l'import facturat acumulat pels serveis del contracte.

Continuïtat del servei

En cas de centres de serveis socials, l'adjudicatari haurà de comunicar al Departament, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o de l'establiment, d'acord amb el protocol de gestió de crisi del Departament.

FORMALITZACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA LOPD EN LA PRESTACIÓ AMB ACCÉS A DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'entitat adjudicatària del contracte i tot el seu personal se sotmetran al compliment del que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPDGDD), en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del present contracte; i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (d'ara endavant RGPD).

El Departament, responsable del tractament, posarà a disposició de l'empresa contractista dades del tractament anomenat Sinia@ (sistema d'informació de la infància i l'adolescència). El contractista no tindrà accés directe al fitxer, únicament a les dades dels infants que li siguin facilitades per la DGAIA.

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: sol·licitants



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

Categories de dades tractades: dades especialment protegides, dades identificatives, dades de característiques personals, dades acadèmiques i professionals, dades socials, dades acadèmiques, dades relatives al centre de residència, dades financeres i dades d'ocupació.

Les dades a les quals l'empresa contractista accedirà amb motiu de la prestació del servei són de risc inherent de nivell alt.

L'empresa contractista tindrà sempre la posició d'encarregat del tractament envers aquestes dades, de conformitat amb el que disposa l'article 28 del RGPD, i de l'article 33 de LOPDGDD, i es comprometrà a utilitzar-les única i exclusivament amb la finalitat de prestar els serveis objecte del present plec, així com a complir amb totes les obligacions que exigeix la normativa vigent.

L'entitat adjudicatària tractarà les dades d'acord amb les instruccions del Departament i en cap cas les aplicarà ni utilitzarà amb una finalitat diferent a les funcions assignades, ni les comunicarà ni cedirà, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al contracte, llevat que compti amb l'autorització expressa del responsable del fitxer o tractament, en els supòsits admissibles legalment. S'entendrà per *subministrament* qualsevol revelació d'informació, encara que sigui per negligència, que permeti a tercers conèixer, totalment o parcial, la informació referida.

Incorporarà els tractaments que duu a terme en execució d'aquest contracte al seu registre d'activitats del tractament efectuades per compte d'un responsable, amb el contingut de l'article 30.2 del RGPD.

La documentació i la informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació dels serveis professionals derivats del present plec, tenen un caràcter plenament confidencial. A aquest efecte, no podrà ser objecte de reproducció total ni parcial per cap mitjà o suport, no se'n podrà fer cap tractament ni edició informàtica, ni cap transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit de l'execució directa del contracte. Aquesta prohibició s'aplicarà també a la resta del personal de l'entitat que tingui o pugui tenir accés a les dades.

L'entitat adjudicatària del contracte i la totalitat dels seus treballadors s'obliguen a mantenir el deure de secret i confidencialitat estrictes de la informació a la qual tinguin accés. Les obligacions de confidencialitat i deure de secret subsistiran amb posterioritat a l'extinció del present contracte.

L'entitat adjudicatària, com a encarregat del tractament, destini les dades a una altra finalitat, les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions indicades, serà considerada també responsable del tractament i haurà de respondre de les infraccions en què hagi incorregut.

L'entitat adjudicatària no podrà subcontractar amb un tercer cap tractament que li hagués encomanat el Departament, excepte en els casos d'autorització expressa o d'acord amb les condicions que estableixi el plec administratiu.

Durant la vigència del contracte formalitzat entre les parts, i d'acord amb el que estableix l'article 32 del RGPD i la disposició addicional primera de la LOPDGDD, l'entitat adjudicatària del contracte es compromet a adoptar totes les mesures de seguretat necessàries d'índole



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

tècnica i organitzativa i donar-los un compliment efectiu per garantir la seguretat, la confidencialitat i la integritat de les dades de caràcter personal, per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tant si provenen de la manipulació humana com del medi físic o natural. Tenint en compte particularment els riscos que presenta el tractament de dades.

Les dades es tractaran exclusivament als locals acordats en el moment de formalització del contracte.

Els sistemes d'informació que el Departament posarà a disposició de l'empresa contractista durant la prestació del servei són els següents:

- Accés al Sistema d'Informació de la Infància i l'Adolescència (Sini@)

Així mateix, l'empresa contractista i el seu personal es comprometen a informar immediatament al Departament davant qualsevol sospita o incidència que pugui posar o hagi posat en perill la informació que tracta en el seu nom i a esborrar qualsevol fitxer temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.

Un cop finalitzada la vigència del contracte formalitzat entre les parts, l'entitat adjudicatària donarà compliment al que disposa l'article 33 de la LOPDGDD. A aquest efecte, l'entitat retornarà de forma immediata a la totalitat de les dades de caràcter personal i els suports en els quals constin les dades obtingudes com a conseqüència de la prestació del servei, sense poder conservar-ne cap còpia, tret del supòsit recollit en l'article 33 de la LOPDGDD.

Mesures en l'ús dels sistemes del Departament

El personal s'ha d'identificar amb el seu codi d'usuari i contrasenya davant dels sistemes que posa a disposició el Departament per a la prestació del servei i un cop verificades les credencials, se'l permetrà l'accés i podrà utilitzar els recursos en funció del seu perfil prèviament autoritzat.

Els codis d'identificació i les contrasenyes assignades a cada usuari individual són personals intransferibles, no podent compartir-los mai amb tercers. L'usuari esdevé el responsable últim de les conseqüències que es puguin derivar del mal ús, la divulgació, o la pèrdua d'aquestes.

A fi de garantir la confidencialitat de les credencials, cada individu serà responsable d'emprar contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, conforme la guia de contrasenyes del CESICAT, canviar la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema, canviar-la davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.

Els usuaris seran responsables de l'ús dels recursos dels sistemes d'informació i de les dades que contenen, que haurà de ser en tot moment conforme al que estableix el Document de seguretat del Departament i la normativa legal vigent aplicable.

Els accessos als sistemes d'informació s'atorguen d'acord amb les necessitats mínimes d'accés a les dades i a les operacions que requereix cada persona per exercir les seves competències.



La sol·licitud d'alta, modificació i baixa d'usuaris als sistemes la farà el responsable del servei de l'empresa contractista a través de la unitat gestora del contracte del client al gestor funcional de l'aplicació.

Als usuaris que estiguin més de 6 mesos sense utilitzar el seu codi d'identificació, se'ls inhabilitarà automàticament i hauran de demanar al servei d'atenció a l'usuari la seva activació, mentre que al personal que estigui més d'un any sense entrar al sistema se li esborrarà automàticament el codi d'usuari i haurà de demanar-ne un de nou quan vulgui accedir novament als sistemes d'informació.

A fi de donar compliment a la normativa, els sistemes registren els intents de connexions d'usuari al sistema així com la inserció i modificació d'expedients.

Gestió de suports

Qualsevol extracció autoritzada de dades a un suport extern (USB, DVD, disc extern...) l'usuari que la duu a terme haurà d'inventariar, etiquetar-la, protegir-la contra accessos no autoritzats i xifrar segons els criteris definits al Document de Seguretat del Departament. La sortida d'informació, sempre prèvia autorització per la unitat gestora del contracte del Departament i del responsable de l'entitat adjudicatària, fora de les instal·lacions del Departament i/o d'altres dependències acordades a la formalització del contracte, es farà registrant la sortida, de manera que es pugui determinar el tipus de suport o document enviat, la data i hora, el destinatari, el nombre de suports o documents, el tipus d'informació que contenen, la forma d'enviament i la persona responsable del lliurament. L'entrada de dades es registrada de la mateixa forma.

S'establiran així mateix les mesures adients que garanteixin la destrucció segura de la informació abans de la retirada o reutilització dels suports.

L'enviament d'informació amb dades de caràcter personal per correu electrònic també haurà d'ésser expressament autoritzat pel responsable del fitxer o el Comitè de Seguretat de la Informació i de Protecció de Dades (CSIPD), xifrant en el cas de dades de nivell alt el seu contingut i registrant la sortida de dades, com en el cas de suports físics esmentats anteriorment.

En cas d'emmagatzemament d'informació de nivell de risc inherent mitjà o alt en dispositius mòbils (PCs portàtils, tauletes, telèfons mòbils) caldrà que el dispositiu sigui xifrat i la clau d'accés sigui difícil d'endevinar.

Custòdia dels expedients en paper

Sens perjudici del que estableix la normativa de protecció de dades i el Document de Seguretat del Departament, la provisió del servei a les instal·lacions de l'empresa contractista es realitzarà en zones d'accés restringit, accessibles exclusivament pel personal destinat a la prestació del servei.



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència

Al finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades s'haurà de mantenir les taules netes de papers i suports i guardar-los en un arxiu tancat, només accessible pel personal autoritzat i amb unes garanties mínimes de protecció mediambiental.

S'hauran d'adoptar mesures per a garantir la confidencialitat i la integritat de les dades durant el seu transport.

Qualsevol incident amb el tractament de les dades a les dependències de l'empresa contractista hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del Departament, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Mesures de gestió documental

L'empresa contractista ha de complir, adequadament i a cada moment, la normativa següent que regula la gestió dels documents públics:

- Decret 76/1996, de 5 de març, pel qual es regula el Sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat de Catalunya.
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

Les empreses i les institucions privades concessionàries de serveis públics, pel que fa a aquestes concessions, estan generant i custodiant documentació pública (independentment del seu suport, ja siguin expedients en paper o bé en suport electrònic); per tant, han d'aplicar el Sistema de gestió documental del Departament (que inclou la producció, la tramitació, el control, l'avaluació i la conservació dels documents i l'accés a aquests) i garantir que l'empresa contractista en faci el tractament correcte en les fases activa i semiactiva.

Aquest sistema de gestió documental, que ha d'aplicar l'empresa contractista, inclou, entre altres, aquests apartats:

- La classificació, l'ordenació i la descripció de la documentació: l'empresa adjudicatària ha de seguir el sistema de classificació dels documents administratius del Departament. Els sistemes d'ordenació principals són: l'alfabètic, el cronològic, el geogràfic i el numèric; també cal descriure la documentació (per exemple: la retolació i identificació de les carpetes d'expedient).
- La custòdia de la documentació que ha de fer l'empresa contractista: els espais destinats a arxius de gestió han de complir unes garanties mínimes de protecció i conservació de la documentació (com ara les condicions de temperatura i la humitat)
- La transferència de la documentació: cal retornar la documentació segons els criteris de classificació, ordenació i descripció establerts pel Departament.
- La destrucció de la documentació, si escau: durant la concessió d'aquest servei públic l'empresa adjudicatària tindrà restringida la destrucció de la documentació.

Quant a la documentació generada i rebuda durant la concessió d'aquest servei públic, cal complir uns terminis de conservació i/o destrucció establerts pel Departament.



Servei d'Atenció al ciutadà

L'entitat adjudicatària haurà d'emprar els protocols i condicions establertes pel Departament en l'exercici del dret d'informació a l'interessat i la tramitació dels Drets de les persones interessades (Dret d'accés, Dret de rectificació, Dret de supressió "dret a l'oblit", Dret d'oposició, Dret a la limitació del tractament).

L'entitat adjudicatària farà signar a cada treballador el document d'acceptació d'obligacions pel personal abans d'iniciar la prestació del servei, amb independència de si accedeix o no a dades de caràcter personal (annex 2).

Finalment, per garantir el compliment de les dades de caràcter personal, l'entitat adjudicatària tindrà en consideració l'annex "Plecs estàndards de la Generalitat de Catalunya".

Ester Sara Cabanes i Vall.

Directora General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència



ANNEX 1

PLECS ESTÀNDARS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

➤ **Circulars Funció Pública**

- Instrucció 3/2018, sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'Administració de la Generalitat de Catalunya
- Circular 2/2000 de 2 de febrer de 2000, sobre els deures i les responsabilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat que intervingui en qualsevol tractament automatitzat de dades personals Normes i guies del Departament

➤ **Normes i guies del Departament**

➤ **Marc de Ciberseguretat per a la Protecció de Dades (MCPD) del CESICAT**

➤ **Normes i guies de ciberseguretat del CESICAT:**

- Control d'accés i identitat digital
- Mesures de seguretat en la construcció de sistemes d'informació
- Mesures de seguretat en la configuració i l'administració de sistemes d'informació
- Gestió d'incidents de seguretat
- Ús del correu electrònic
- Seguretat en el teletreball
- Connexió d'equips de tercers
- Ús de l'estació de treball
- Eliminació segura d'informació en la reutilització o destrucció de suports i sistemes

NOTA:

Les Circulars de Funció Pública estan disponibles a Internet.

La resta són d'accés exclusivament intern i es facilitaran a l'adjudicatari si són d'aplicació pel servei contractat.



ANNEX 2

MODEL DE DOCUMENT D'ACCEPTACIÓ D'OBLIGACIONS RELATIVES A SEURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

La persona que treballa a està autoritzada a utilitzar els recursos d'informació del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i accedir a les seves instal·lacions sempre que sigui necessari per a l'execució del contracte i seguint els termes i condicions especificats a continuació.

Obligacions

Els col·laboradors que participin en la prestació del servei estaran sotmesos a la política, les normes i procediments de seguretat del Departament i tindran l'obligació de respectar els següents requeriments:

1. Mantenir el deure de secret sobre la informació a la qual tinguin accés en el temps, fins i tot un cop finalitzada la col·laboració.
2. Protegir la informació a què tingui accés per qualsevol motiu durant la prestació del servei. Això inclou mantenir la confidencialitat i integritat de la informació i dels sistemes / aplicacions a través dels quals s'hi accedeix i evitar la modificació o destrucció d'aquestes dades.
3. Conèixer les funcions i obligacions del personal que presten servei al Departament i els procediments i mesures que els aplica en el desenvolupament de les seves funcions.
4. Complir amb els preceptes i principis que disposa la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i la resta de normativa aplicable en aquesta matèria, de conformitat amb els protocols establerts pel Departament.
5. Garantir el compliment de l'Esquema Nacional de seguretat.
6. Facilitar, si escau, l'exercici dels drets de les persones interessades (Dret d'accés, Dret de rectificació, Dret de supressió (dret a l'oblit), Dret d'oposició, Dret a la limitació del tractament), seguint el protocol a tal efecte elaborat pel Departament.
7. No fer servir la informació ni els recursos informàtics per finalitats no previstes en la prestació del servei.
8. No subministrar ni comunicar les dades personals a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que compti amb l'autorització expressa del Departament.
9. No fer còpies ni extreure la informació a què tingui accés, llevat que sigui imprescindible per a l'adequada execució de les funcions assignades pel Departament i, per tant, es disposi de l'autorització corresponent. Si l'extracció suposa l'ús de suports extraïbles o ordinadors portàtils, l'autorització únicament permetrà el seu emmagatzematge de forma xifrada.
10. Esborrar qualsevol tractament temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.
11. No compartir les contrasenyes amb altres persones. L'identificador i contrasenya són personals i intransferibles.
12. Garantir la confidencialitat de les credencials emprant contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, canviant la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema i tornar-la a canviar periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.
13. En finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades, mantenir la taula neta de papers i suports i guardar la documentació i els suports en llocs segurs.
14. Tancar o blocar les sessions actives a l'ordinador (Ctrl+Alt+Supr) en abandonar temporalment el lloc de treball i apagar-lo al finalitzar la jornada.



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

15. No deixar sense recollir documents confidencials als dispositius de reproducció (fotocopiadores, faxos, escàners i impressores).
16. Notificar a la unitat gestora del contracte del Departament qualsevol incidència, anomalia o sospita relacionada amb la seguretat de la informació. En cas que la incidència estigui relacionada amb l'accés als sistemes d'informació es comunicarà immediatament al servei d'atenció a l'usuari del Departament (*telèfon 900 101 439*).
17. Entregar qualsevol còpia o versió de la informació disponible durant la prestació del servei al concloure la col·laboració. Quan els equips utilitzats per a la prestació del servei no siguin propietat del Departament, caldrà eliminar tota la informació / codi / programari propietat de Departament o la Generalitat de Catalunya d'aquests equips, així com de qualsevol suport extern d'informació.

Descripció del servei:

Accepto les obligacions descrites en el present document en relació amb l'execució del projecte.

Lloc, a data

Nom i cognoms:

Nom de la companyia:

Signatura,



ANNEX 3

A.- SOL·LICITUD SERVEI DE RECOLLIDA

SOL·LICITUD SERVEI DE RECOLLIDA

Nom i cognoms infant/adolescent:	
Nº expedient Sini@:	
Data prevista recollida:	
Professional i telèfon de contacte:	

1. COMUNICACIÓ DE LA DEVOLUTIVA A LA FAMÍLIA (EAIA)

- ☐ Presencialment
☐ Per telèfon
☐ Per burofax
☐ No ha estat possible. Motiu: _____
☐ No s'ha fet, però EFI ha enviat Tràmit Audiència i la família l'ha rebut
☐ Altres. Especificar: _____

2.CONFORMITAT AMB LA PROPOSTA PER PART DELS PROGENITORS

- ☐ Els progenitors/guardadors són coneixedors que la DGAIA pot fer una recollida.
☐ Família ha tingut l'opció de portar els infants/adolescents a la DGAIA però s'ha negat
☐ Impossibilitat de connectar amb la família (no responen telèfon, ni citacions, etc.)
☐ Família no és col·laboradora, i amb actituds bel·ligerants amb els professionals
☐ Altres. Especificar: _____

3. INFORMACIÓ QUE S'HA TRAMÈS ALS/LES INFANTS/ADOLESCENTS (EAIA):

- ☐ Via devolutiva per part de l'EAIA
☐ Via els progenitors
☐ Altres. Especificar: _____

4.INTENTS DE RECOLLIDES PRÈVIES A L'ACTUAL SOL·LICITUD:

- ☐ No.
☐ Si. Dates: _____

5. PREVISIÓ DE PRESENCIA A DOMICILI EN EL MOMENT DE LA RECOLLIDA:

- ☐ Progenitors.
☐ Altres familiars. Quins: _____
☐ Altres. Quins: _____



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

6. PREVISIÓ DE CONFLICTIVITAT DEL SERVEI:

- ☐ Es preveu que col·laborin amb els/les professionals del SRT.
- ☐ Per l'evolució del cas, podrien mostrar-se bel·ligerants i agressius verbal i/o físicament.
- ☐ Existeixen antecedents d'agressivitat
- ☐ verbal entre les persones implicades i/o amb els professionals
- ☐ física entre les persones implicades i/o amb els professionals
- ☐ Alguna de les persones implicades tenen
- ☐ problemàtica de salut mental greu
- ☐ problemàtica de consum de tòxics o alcohol
- ☐ problemàtica de violència domèstica
- ☐ Altres. Especificar:

7. ACTIVACIÓ DE MOSSOS D'ESQUADRA:

- ☐ Si. Persona i telèfon de contacte: _____
- ☐ No. Motiu: _____

OBSERVACIONS:

EFI XXXXXX

Vist i Plau Servei/Secció (signatura)

Barcelona, a de de 20

OBSERVACIONS:

EFI XXXXXX

Vist i Plau Servei/Secció (signatura)

Barcelona, a de de 20



B.- SOL·LICITUD DE SERVEI DE TRASLLAT

SOL·LICITUD DE SERVEI DE TRASLLAT
--

DIA:	Hora sortida:	Hora arribada:
Equip que realitza el Servei:		

SERVEI SOL·LICITAT:

☐ Trasllat ☐ Recollida ☐ Retorn al centre ☐ Documentació ☐ Rep. Legal

DADES DEL SOL·LICITANT DEL SERVEI			
Servei:	EFI:	TÈCNIC/A:	Telf:
Vist-i-plau Cap de servei/Cap de secció:			

DESCRIPCIÓ DEL SERVEI:

DADES DE L'INFANT/ADOLESCENT				
COGNOMS	NOM	EDAT	NACIONALITAT	Nº EXPEDIENT/ NIM

DADES DEL SERVEI A REALITZAR			
ORIGEN DEL SERVEI		DESTÍ DEL SERVEI	
Lloc:		Lloc:	
Adreça:		Adreça:	
Conforme (Lliurador del infant / adolescent)		Conforme (Receptor del infant / adolescent)	

**RESULTAT DEL
SERVEI:**

☐

Positiu

☐

Negatiu

☐

**Informe
Incidències**

☐

M04

OBSERVACIONS:



ANNEX 4

A.- INFORME ESTADA A LUDOTECA DGAIA

INFORME ESTADA A LUDOTECA DGAIA

Dades d'interès:

Cognoms i Nom		
Edat	☐ Segons Sini@ ☐ Segons manifestacions.....	
Nº Expedient Sini@		
NIP		
Motiu d'entrada	☐ Nouvingut/da	☐ Escapolit/da de.....
Històric d'entrades Relació de dates		
Data i hora d'entrada:	Data i hora de sortida:	
Àpats durant l'estada	☐ Esmorzar	☐ Berenar
	☐ Dinar	☐ Sopar
Torn/educadors/es Indicar codis		
Procedència		
País origen		
Motiu pel qual està a Ludoteca		
Destinació		

Estat físic i emocional infant/adolescent:

	SI	NO
Presenta una bona higiene		
Presenta una vestimenta adequada per la climatologia		
Presenta simptomatologia de consum de tòxics. En cas afirmatiu indicar possibles tòxics:		
S'ha mostrat estable anímica i emocionalment		
Altres aspectes a destacar:		

Comportament que presenta durant l'estada a la ludoteca:

	SI	NO
Es relaciona correctament amb la resta d'infants/adolescents		
Es relaciona correctament amb l'equip educatiu		
Accepta la normativa de la ludoteca		
Gestiona adequadament el temps d'espera		
Altres aspectes a destacar:		



Generalitat de Catalunya
Departament d'Acció Social i Ciutadania
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

Observacions:

	SI	NO
Porta pertinences. En cas afirmatiu indicar quines:		
Es requereix separar-lo de la resta del grup. En cas afirmatiu indicar el motiu:		
Requereix assistència mèdica. En cas afirmatiu indicar el motiu:		
Realitza entrevista a la DGAIA. En cas afirmatiu especificar amb qui (SSTT, Unitat de Joves Migrats Sols o UDEPMI):		
Accepta el centre assignat. En cas negatiu recollir les seves manifestacions:		
Altres aspectes a destacar:		

Documentació que s'adjunta:

	SI	NO
Presenta informes mèdics. En cas afirmatiu indicar quins:		
Presenta documentació identificativa. En cas afirmatiu indicar quins:		
Altres:		

Equip de Recollides, Trasllats, Ludoteca i Guarda Temporal

Barcelona, de del 20.....



B.- INFORME D'INCIDÈNCIES INFANT/ADOLESCENT

INFORME D'INCIDÈNCIES INFANT/ADOLESCENT
--

INFANT/ADOLESCENT:	Cognoms i noms de l'infant/adolescent
EXPEDIENT Sini@:	XXXX
DATA:	XX/XX/XX
TORN I EDUCADOR/A:	Torn de XXXX , INICIALS DE L'EDUCADOR/A O CODI EDUCADOR/A
UNITAT/SERVEI DEMANDANT:	EFI x , UDEPMI

MOTIU DE L'INFORME:

Notificar a: EFI/SERVEI/EQUIPD/UDEPMI els greus fets XXXX en relació a XXXXX

FETS:

Descripció dels fets que justifiquen l'informe, basada en fer una relació del que ha succeït, de manera cronològica. També s'han d'explicar les intervencions educatives que s'hagin realitzat.

Els motius que justifiquen la realització d'un informe d'aquestes característiques poden ser de diversa índole:

- o Trasllet d'elevat risc (per perfil de l'infant/adolescent, situació,...) que ha post en perill la integritat del propi infant/adolescent i/o professionals així com de tercers.*
- o Qualsevol esdeveniment o succés que hagi condicionat l'encàrrec i per tant, la resolució del servei que es vulgui deixar constància.*

Barcelona, de del 20.....



C.- INFORME D'INCIDÈNCIES DEL SERVEI

INFORME D'INCIDÈNCIES DEL SERVEI	
DATA:	XX/XX/XX
TORN I EDUCADOR/A:	Torn de xxxx , INICIALS DE L'EDUCADOR/A O CODI EDUCADOR/A
UNITAT/SERVEI DEMANDANT:	EFI x , UDEPMI

MOTIU DE L'INFORME:

Notificar a: EFI/SERVEI/EQUIPD/UDEPMI els greus fets XXXX en relació a XXXXX

FETS:

Descripció dels fets que justifiquen l'informe, basada en fer una relació del que ha succeït, de manera cronològica.

Els motius que justifiquen la realització d'un informe d'aquestes característiques han de ser:

- o Relacionats amb aspectes que no siguin incidències sobre un infant/adolescent (hi ha un model específic)*
- o Esdeveniment o succés que hagi condicionat l'encàrrec i per tant, la resolució del servei que es vulgui deixar constància.*
- o Qualsevol situació produïda en un servei que es vulgui posar en coneixement.*

Barcelona, de del 20.....



D.- INFORME RECOLLIDA

INFORME RECOLLIDA	
INFANT/ADOLESCENT:	Cognoms i noms de l'infant/adolescent
EXPEDIENT Sini@:	XXXX
DATA:	XX/XX/XX
TORN I EDUCADOR/A:	Torn de XXXX , INICIALS DE L'EDUCADOR/A O CODI EDUCADOR/A
UNITAT/SERVEI DEMANDANT:	EFI x , SERVET TERRITORIAL x UDEPMI

RESULTAT DE LA INTERVENCIÓ: Ha estat Positiva /
Negativa.

DESCRIPCIÓ DE LA INTERVENCIÓ:

S'ha encomanat la recollida al SRT de l'infant/s/adolescent/s (cognoms i nom de l'infant/s//adolescent/s) a (domicili familiar, escola o altra localització) situat a (adreça i municipi).

L'equip del SRT s'ha presentat a les (indicar hora), acompanyat/no acompanyat de dos agents de Mossos d'esquadra, vestits de paisà/uniformats i amb vehicles logotipats/no logotipats, amb els TIPS XXXX i XXXX (i indicar si també ha participat altra Unitat especial de Mossos).

S'ha localitzat/no s'ha localitzat a (l'adult responsable, altra persona), la/el Sr/Sra (Nom i Cognoms) acompanyada/no acompanyada de l'infant/s.

DESENVOLUPAMENT DE LA RECOLLIDA:

- Context de la conversa: si han obert la porta o no, s'ha pogut accedir al domicili o no, etc.
- Explicació que es dona a la família sobre la intervenció i la mesura, per què va aquest equip
- Manifestacions de l'adult que està present, què expressa, com reacciona, etc.
- Observacions a destacar sobre l'estat emocional i físic dels adults presents (col·laborador/a, escolta, està tranquil/la, signes de nerviosisme, neguit, tristor, ràbia, agressivitat, signes d'haver consumit algun tipus de substància, bon aspecte en general, etc.)
- Observacions a destacar sobre l'estat emocional i físic dels infants/adolescents (estan espantats, nerviosos, tristos, manifesten ganes de marxar, aspecte físic, etc.)
- Observacions sobre l'estat del domicili
- Explicació de la finalització de la recollida amb resultat negatiu o positiu.

Equip de Recollides, Trasllats, Ludoteca i Guarda Temporal

Barcelona, de del 20.....