



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES CONTRACTE DEL SERVEI D'ACOLLIMENT
RESIDENCIAL PER A INFANTS I ADOLESCENTS AMB DISCAPACITAT DEPENDENTS
DE LA DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (19
PLACES), A ADJUDICAR MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT I HARMONITZAT**

Índex

1. Objecte del contracte	3
2. Ubicació geogràfica de les places que es contracten.....	3
3. Vigència.....	3
4. Persones destinatàries	3
5. Objectius.....	4
6. Organització	4
6.1 Els instruments tècnics pel treball individual amb els infants i adolescents acollits són:.....	4
6.2 Els Instruments tècnics bàsics pel que fa a la resposta institucional com a servei	5
6.3 Altres instruments	6
7. Recursos Humans	8
8. Obligacions en matèria de personal.....	9
9. Funcionament general.	11
10. Obligacions de l'entitat contractada.....	13
11. Obligacions de l'Administració.....	15
12. Règim econòmic	16
13. Protecció de dades	18
14. Confidencialitat de les dades.....	20

1. Objecte del contracte

Aquest contracte té com a objecte els serveis experimentals d'ocupació de 19 places d'acolliment residencial en centres de Barcelona, per a infants i adolescents amb discapacitat física, psíquica i/o pluridiscapacitat i que poden presentar també trastorns de conducta, i que requereixen programes d'atenció rehabilitadora per la seva integració i normalització comunitària, dependents de la DGAIA, en tant que és l'entitat competent en matèria de protecció de menors del territori de Catalunya, d'acord amb el Decret 332/2011, de 3 de maig, de reestructuració del Departament de Benestar Social i Família i d'acord amb la Llei 14/2010 dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

Les 19 places contractades poden ser al mateix centre, o en diferents centres, sempre i quan el número de places contractades en un mateix centre sigui com a mínim 9 i com a màxim 10.

El Consorci de Serveis Socials de Barcelona (d'ara endavant CSSBcn), constituït pel Decret 113/2006, de 25 d'abril, és un ens públic de caràcter associatiu entre la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona, creat per l'article 61 de la Carta Municipal de Barcelona, aprovada per la Llei 22/1998, de 30 de desembre.

Mitjançant l'Acord de Govern 91/2008, de 27 de maig, la Generalitat de Catalunya traspasa pel que fa a l'àmbit del municipi de Barcelona, la gestió dels serveis socials especialitzats al CSSBcn amb els corresponents mitjans materials, personals i econòmics.

2. Ubicació geogràfica de les places que es contracten

Els serveis residencials on resideixin els infants i/o adolescents han d'estar inscrits en el registre d'entitats i recursos del Departament de Drets Socials, i ubicats a la ciutat de Barcelona.

3. Vigència

Aquest contracte és vigent des del dia 1 de gener de 2024, o des de la data de la seva signatura si és posterior, fins al 31 de desembre de 2024. El contracte es podrà prorrogar de forma expressa, per mutu acord de les parts, i la durada total del contracte, incloses les pròrrogues, no podrà superar els 4 anys.

4. Persones destinatàries

Les persones destinatàries d'aquestes places seran infants i adolescents amb discapacitat física, psíquica i/o plurisensorial que poden presentar també trastorns de conducta, i que requereixen programes d'atenció rehabilitadora per la seva integració i normalització comunitària, que estan sota la tutela o guarda de la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (d'ara endavant DGAIA) del Departament de Drets Socials, així com aquells joves que compleixin els 18 anys estan ingressats al centre i respecte als quals la DGAIA hagi resolt la pròrroga de mesures assistencials.

5. Objectius

Garantir la protecció efectiva dels infants i/o adolescents de manera que l'organització del centre on visquin reproduïxi el màxim possible les condicions de vida d'una família, amb tracte afectiu i una vida quotidiana personalitzada que contribueixi al seu creixement harmònic i estable, posant especial cura amb les dimensions d'autonomia personal i inclusió comunitària.

Com a criteri general d'acord amb la normativa de protecció dels infants i /o adolescents, es treballarà per aconseguir que estiguin en el centre el mínim temps possible. Es tindrà cura dels i les infants i adolescents durant les 24 hores del dia i tots els dies de l'any.

6. Organització

D'acord amb la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, els centres residencials i d'acolliment han d'orientar la seva organització envers les persones ateses. Així han de basar-se en els principis d'individualització, normalització i integració, combinar la qualitat i la calidesa, i possibilitar uns principis coherents amb els objectius del centre.

Cada infant i/o adolescent ha de tenir un expedient propi, permanentment actualitzat, on hi han de constar, com a mínim:

- Dades i documentació personal
- Valoració de l'infant en el moment d'entrar, estat de salut, psicològic, discapacitats físiques i/o psíquiques i altres dades d'interès quan es disposi de les mateixes
- Síntesi avaluativa o estudi diagnòstic i altres informes proposats
- Projecte educatiu individualitzat (d'ara endavant PEI) i altres informes tècnics de seguiment educatiu (d'ara endavant ITSE)
- Informes mèdics
- Prestacions econòmiques
- Altres registres que incideixen en la vida del infant i/o adolescent

6.1 Els instruments tècnics pel treball individual amb els infants i adolescents acollits són:

- El protocol d'observació (d'ara endavant PO): és la guia que facilita l'observació de l'infant i l'adolescent els primers dies d'ingrés i permet elaborar el PEI. El PO s'elabora durant els primers 30 dies en que els infants i adolescents són al centre. És d'ús exclusiu del centre i no és necessari que s'incorpori a l'expedient del menor.
- El PEI: és l'instrument tècnic que té la funció de facilitar i concretar l'atenció individualitzada de cada infant i adolescent. Està orientat al canvi o la millora en les dimensions conductual, cognitiva i emocional de l'infant i adolescent en el mínim temps possible lligat a objectius terapèutics, i com a màxim un any, prorrogable sempre que es justifiqui l'excepcionalitat d'una estada més llarga en la renovació del seu PEI. En aquest constaran els objectius educatius que es pretenen assolir amb l'infant o adolescent, d'acord amb el seu estudi diagnòstic, i les estratègies d'intervenció que caldrà utilitzar. El PEI haurà de preveure els

sistemes d'avaluació de l'acció educativa i de l'evolució de l'Infant o adolescent, de manera que es puguin revisar els objectius proposats en funció de la seva evolució. Aquestes actuacions seran degudament coordinades per l'educador-tutor amb les que s'efectuïn des d'altres equips professionals. El primer PEI s'ha de realitzar quaranta-cinc dies després que l'infant o adolescent hagi ingressat al recurs; té una periodicitat anual i s'ha de revisar cada sis mesos.

- ITSE: és un document tècnic que s'elabora també des del centre i que comporta una avaluació i una valoració del PEI, per tal d'ajustar els objectius a les característiques individuals dels infants i adolescents. L'ITSE és una eina que ajuda a avaluar el procés de cadascun d'ells. En funció de l'ITSE es renova el PEI i es reflecteix la consecució o no dels objectius que ha de complir l'infant o adolescent. S'ha de confeccionar semestralment, al juny i al desembre, per tal que l'òrgan competent hi tingui accés.

Tant el PEI com l'ITSE s'han d'introduir al Sistema d'Informació i Gestió en la Infància i l'Adolescència (d'ara endavant Sini@).

- L'informe proposta (IP): és un document que proposa un canvi en la situació de l'infant o l'adolescent resident al centre adreçat a l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència d'aquest infant. S'ha de confeccionar, a títol enunciatiu, per a propostes de sortida del centre, canvi de centre, mesures de transició a la vida adulta o acolliment familiar, entre d'altres.

L'entitat adjudicatària haurà d'utilitzar els recursos terapèutics al seu abast per tal de garantir als infants i adolescents l'atenció educativa i terapèutica adequada a les seves necessitats.

6.2 Els Instruments tècnics bàsics pel que fa a la resposta institucional com a servei

a) Projecte Educatiu de Centre (PEC)

El centre tindrà el seu propi projecte educatiu, on es definiran els trets d'identitat del centre residencial, els seus principis, la finalitat, els objectius i la seva estructura organitzativa. Per tant, és un instrument integral que ha de permetre dirigir el procés d'acció educativa del centre i la seva gestió.

El PEC ha de ser aprovat pel CSSBcn en el termini de tres mesos des de l'entrada en funcionament del nou centre i s'ha de revisar, com a mínim, cada cinc anys o sempre que ho requereixi l'òrgan competent del CSSBcn.

b) Reglament del règim intern (RRI)

El Reglament de règim intern (d'ara endavant RRI) és un instrument d'organització i gestió a mitjà i llarg termini que, juntament amb el PEC, regula l'estructura organitzativa del centre i el funcionament del centre residencial. A través del RRI s'estableixen:

- Els òrgans del centre
- Les seves funcions
- La normativa i els criteris del centre

- El procediment de funcionament
- Els drets i deures dels infants i adolescents acollits al centre
- Els calendaris
- Els controls i la supervisió
- Les accions educatives reparadores

Té una vigència de cinc anys. L'òrgan competent del CSSBcn ha d'aprovar el seu contingut a l'efecte i pot instar la seva modificació, en qualsevol moment.

c) Programació anual

La Programació anual és el document format pel conjunt d'objectius, procediments i tècniques que ordenen les accions que ha de desenvolupar el centre al llarg d'un any, temporalitzant els objectius i fent operatives les accions. Aquesta programació s'ha de lliurar a l'organisme competent del CSSBcn perquè la valori durant el primer trimestre de l'any.

d) Memòria anual

La Memòria tècnica anual és un instrument que recull les avaluacions anteriors de la programació anual corresponent. Ha de facilitar la presa de decisions i sintetitzar els objectius a programar per l'any següent. Si l'òrgan competent del CSSBcn ho sol·licita, també ha d'incloure la memòria econòmica i l'auditoria. S'ha de lliurar a l'òrgan competent del CSSBcn durant el primer trimestre de l'any. Aquesta Memòria ha d'incloure indicadors que permetin l'avaluació general del servei.

e) Agenda/diari

Constitueix una de les eines més importants de comunicació interna entre els diferents torns de treball de l'equip educatiu i reflexa les informacions més rellevants del desenvolupament del dia a dia del centre i del usuaris del servei.

6.3 Altres instruments

a) Les *activitats grupals i els espais de participació dels infants, adolescents i de les seves famílies* als centres residencials són un instrument molt important del treball individual. Per això, d'acord amb el marc normatiu vigent, s'han de definir els espais de participació dels infants i adolescents i de les seves famílies.

b) Els centres residencials s'organitzen i es reuneixen, en *coordinació interna*, amb els diferents professionals del mateix centre, tenint en compte els documents de coordinació i els registres interns que detalla el Programa marc per als centres residencials.

c) Els centres també han d'organitzar-se i reunir-se i deixar *constància documentalment*, en coordinació externa, amb altres agents d'interès per als infants i adolescents acollits, com ara les famílies, els equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA), l'Institut Català de l'Acol·liment i de l'Adopció (ICAA) i la resta d'òrgans competents en matèria d'infància i adolescència, la Direcció General de l'Autonomia Personal i la Discapacitat (DGAPD), els serveis socials, els centres educatius, els equips d'assessorament i orientació

psicopedagògica (EAP), el Consorci d'Educació, la Inspecció d'Educació, el Centre de Salut Mental Infantil i Juvenil (CSMIJ), els espais o centres de temps lliure, cultura o esport, els hospitals, els recursos laborals, els serveis judicials o qualsevol altre que sigui d'interès en la vida quotidiana de l'infant o adolescent.

d) Els òrgans competents en matèria d'infància i adolescència han de fer una *avaluació externa* i periòdica del procés del centre en què s'analitzaran el compliment de les normes i els criteris establerts.

Els requisits i les característiques de compliment obligatori que han de tenir aquests instruments tècnics, bàsics per a la planificació, el desenvolupament i l'avaluació de l'encàrrec dels centres, els instruments per al treball individual amb els infants i adolescents acollits, les activitats grupals i la participació dels infants i adolescents i de les seves famílies, els fixa la normativa que consta en el marc normatiu i tècnic del servei.

Cada infant i/o adolescent disposarà d'un *referent educatiu i un co-referent estable adult* d'entre els professionals de l'equip educatiu que serà el que faci un seguiment més directe. El referent serà el tutor educatiu responsable de la coordinació interna i amb l'EAIA corresponent.

L'entitat haurà d'informar a la DGAIA de l'evolució global dels infants i/o adolescents usuaris de les places objecte del contracte.

Qualsevol canvi d'ubicació en la localització dels residents serà comunicat i justificat mitjançant informe tècnic a la DGAIA i CSSBcn.

Mensualment s'enviarà al CSSBcn un full d'ocupació on consti la data d'ingrés i la ubicació actualitzada de cada infant.

Mensualment s'enviarà a la DGAIA, el full anomenat d'estadístiques amb les dades de tots els infants.

L'entitat adjudicatària haurà d'afavorir la relació dels infants i adolescents amb la seva família, quan això sigui possible i la seva evolució personal així ho aconselli, en coordinació amb l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència competent.

L'entitat adjudicatària haurà de sol·licitar a la DGAIA totes aquelles autoritzacions de competència exclusiva del tutor legal dels infants i adolescents.

L'entitat, mitjançant la direcció i el personal del centre, haurà de comunicar a la DGAIA immediatament totes i cada una de les incidències d'interès relatives als infants i/o adolescents i demanar les corresponents autoritzacions de sortida del centre d'acord amb la normativa vigent. També haurà de comunicar al CSSBcn totes les incidències relatives al centre i les greus relatives als infants i/o adolescents.

Es recomana que els professionals del centre participin en algun espai de reflexió en ètica aplicada d'intervenció social ja sigui de la pròpia entitat o del sector.

7. Recursos Humans

L'entitat proveïdora ha de garantir que disposa del personal tècnic d'atenció directa i indirecta suficient per complir els objectius que s'estableixen en aquest plec de prescripcions tècniques, a la fi de donar resposta a les necessitats globals i individuals de els infants i adolescents atesos.

Tot el personal necessari per prestar aquets serveis serà contractat pel contractista.

El personal d'atenció directa no pot ser subcontractat (llevat de les persones que facin tasques de suport als professionals adscrits al servei, amb la intensitat i temporalitat que escaigui, per ajudar en els acompanyaments dels infants). Els serveis substitutoris de la llar, bugaderia, cuina i neteja s'han de proveir amb personal que no presti serveis d'atenció directa, sens perjudici de la col·laboració que pugui portar a terme en aquests àmbits el personal d'atenció directa.

L'entitat haurà de comptar amb un/a professional responsable de la direcció. Aquest/a director/a ha d'assumir les funcions establertes en la legislació vigent quant a les responsabilitats de les guardes dels infants i adolescents del centre. Ha de disposar de la titulació de llicenciatura o diplomatura universitària, o grau, preferentment en Pedagogia, Psicologia o Educació Social, i ha de tenir experiència en infància i adolescència en situació de desprotecció o alt risc social.

La direcció ha d'assumir funcions i responsabilitats bàsiques de la funció directiva: responsabilitat de l'acció pedagògica, terapèutica i formativa, gestió de recursos humans, representació i lideratge.

S'ha de garantir, durant les 24 hores del dia de tots els dies de l'any, una atenció integral de qualitat, amb confort i seguretat per a tots els infants i adolescents.

En tot cas, haurà de comptar amb 20,1 professionals (sense comptar les substitucions i baixes) sotmesos a les condicions del vigent IX Conveni col·lectiu de treball de Catalunya de residències, centres de dia i llars residències per a l'atenció de persones amb discapacitat intel·lectual (codi de conveni núm. 79001195011996).

Donada l'especificitat del recurs i de la població atesa, aquest equip ha d'estar format per diferents professionals que puguin donar la cobertura i atenció necessària a tots els infants i adolescents, en els diversos àmbits de la persona. Per tal de garantir una correcta atenció de les necessitats dels infants atesos, es valora que el personal es distribueixi de la següent manera:

- 15,5 tècnics amb la categoria del grup III (auxiliars tècnics educatius)
- 3 tècnics amb la categoria del grup II (educadors socials).
- A més, es preveu la figura especialitzada del fisioterapeuta, amb una dedicació del 0,31 de la jornada.
- Finalment, la figura del director (a jornada completa).

8. Obligacions en matèria de personal

L'entitat adjudicatària haurà d'aportar els mitjans personals necessaris per cobrir l'horari laboral i els objectius que s'estableixin.

El personal del centre dependrà de l'entitat contractada, la qual tindrà tots els drets i deures inherents a la seva condició d'empresària i haurà de complir totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, sanitàries, d'higiene en el treball, referides al personal contractat. El personal serà única i exclusivament responsabilitat de l'entitat contractada.

L'entitat ha de garantir i responsabilitzar-se del compliment de les condicions laborals dels seus treballadors i treballadores, així com de la resta de condicions que s'especifiquen en aquest plec de prescripcions tècniques.

El personal contractat per l'entitat ha de comptar amb una formació tècnica adequada i la titulació específica necessària per dur a terme les seves funcions. En concret, l'equip educatiu haurà de ser personal qualificat, especialista en l'àmbit de l'educació. Donat el perfil dels infants atesos, es podrà incloure altres figures professionals amb una formació específica en l'àmbit sanitari o de l'atenció a les persones, que puguin garantir la correcta assistència.

L'entitat contractada garantirà totes les substitucions dels professionals, mantenint-ne sempre la ràtio corresponent, amb la titulació adequada, tots els dies de l'any.

Els horaris de l'equip educatiu estaran en funció dels interessos dels infants i/o adolescents, tot respectant els drets laborals dels treballadors.

Per poder donar el suport adequat al personal educatiu en els desplaçament i altres activitats de la vida quotidiana, es podrà comptar amb personal addicional, que sempre haurà d'actuar sota supervisió de l'equip educatiu. Igualment, aquests professionals queden subjectes a les mateixes obligacions que la resta de personal, pel que fa a la certificació negativa de delictes sexuals. És responsabilitat de l'empresa contractant garantir-ho i informar-ne a l'administració competent.

L'entitat ha de disposar i aplicar un programa anual de formació continuada i d'actualització en les tècniques d'atenció als infants i/o adolescents, noves estratègies de comprensió, atenció i suport a infants i /o adolescents amb discapacitat intel·lectual per a tots i totes les professionals del centre en els seus àmbits d'actuació. A més d'assistir a la formació proposada pel CSSBcn.

A efectes d'identificació del personal del centre i de control dels documents TC, l'entitat facilitarà abans de la signatura d'aquest contracte una relació de treballadors en la qual consti detallat l'horari de cada professional.

Posteriorment, cada sis mesos, l'entitat contractada trametrà al CSSBcn els documents TC1 i TC2, o equivalents, corresponents a aquest període de tot el personal que presti o hagi prestat els seus serveis en el centre objecte d'aquest contracte. Juntament amb aquest documents, presentarà una nova relació de les persones que en aquell moment es trobin treballant en el centre. Aquesta documentació es remetrà en el seu format digital, via correu electrònic.

L'entitat haurà d'informar semestralment al CSSBcn de les altes i baixes del personal, tant de serveis com de l'equip educatiu, així com de les substitucions, acreditant la titulació exigida de la persona substituïda, quan s'escaigui.

Així mateix, l'entitat mitjançant els seus òrgans rectors, tindrà cura i serà responsable de l'actuació individualitzada del personal del centre, per la qual cosa controlarà i decidirà el més convenient en cas d'incompliment de les seves funcions, informant-ne en tot cas al CSSBcn.

L'entitat podrà disposar d'alumnes de pràctiques i de voluntariat informant sempre a l'administració competent i seguint els criteris que es descriuen a continuació.

En cap cas, tant pel que fa a l'alumnat en pràctiques com el de persones en tasques de voluntariat, no es computarà a efectes de la ràtio de professionals d'atenció directa o indirecta.

La col·laboració de persones voluntàries es durà a terme d'acord amb la Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme i de la Directriu general d'actuació 1/2016 de 17 de febrer, sobre la gestió del voluntariat als centres on resideixen infants i adolescents en situació d'atenció immediata, guarda o tutela. Per tant, sempre s'haurà d'articular mitjançant el corresponent conveni amb les entitats de voluntariat legalment registrades i elaborar informe justificatiu informant a l'administració competent. No s'admetran col·laboracions de caràcter individual.

Les persones voluntàries en cap cas poden substituir les funcions de l'equip educatiu. Les seves actuacions s'han de definir juntament amb la resta de professionals del centre i han de ser supervisades per l'entitat contractista.

Els alumnes en pràctiques han d'estar sempre acompanyats pel professional definit com responsable de l'alumne, que serà un o una professional del centre. En cap cas, els i les alumnes en pràctiques poden fer-se càrrec de la gestió de les accions educatives en absència dels i les professionals.

Tant les persones voluntàries com l'alumnat de pràctiques hauran d'aportar el certificat negatiu del Registre central de delinqüents sexuals d'acord amb els supòsits establerts a la normativa vigent

En cap cas les persones voluntàries i els o les alumnes de pràctiques podran tenir accés als expedients personals dels residents ni extreure cap document del centre.

L'entitat adjudicatària es fa responsable de l'aplicació de la Instrucció 1/2015, de 6 de novembre, sobre requisits d'accés i d'exercici de llocs de treball que impliquen contacte habitual amb menors expedida per la Secretaria d'Administració i Funció Pública de la Generalitat de Catalunya, amb la voluntat de donar resposta a la Llei 26/2015, de 28 de juliol, que modifica l'article 13 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació del Codi civil i de la Llei d'enjudiciament civil. Mitjançant aquesta instrucció, l'entitat adjudicatària és responsable de comprovar i comunicar al responsable del contracte, que tot el seu personal que tingui contacte amb infants i adolescents no ha estat condemnat per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual, mitjançant l'aportació dels certificats negatius del Registre central de delinqüents sexuals

9. Funcionament general.

L'entitat es compromet a atendre al centre els infants i adolescents que li siguin confiats per la persona responsable de la DGAIA, d'acord amb l'edat i la capacitat de places assignades.

L'entitat i la persona responsable de la DGAIA han d'acordar motivadament, i d'acord amb la disponibilitat de places, l'edat dels infants i adolescents i les seves característiques personals i socials, que l'ingrés en el centre es dugui a terme en el termini més breu possible.

L'acceptació del cas s'ha de comunicar a la persona responsable de la DGAIA, en el termini de 5 dies a comptar de la seva presentació al centre. En els casos d'urgència, l'ocupació s'ha de fer efectiva quan hi hagi una proposta d'ingrés en un centre residencial, d'acord amb la tipologia existent, amb la informació que l'òrgan competent en matèria d'infància i adolescència tingui fins a aquell moment, que es completarà una vegada realitzat l'ingrés.

En cas que l'entitat tingui objeccions per acceptar la proposta, ho ha de comunicar a la persona responsable de la DGAIA, per escrit i motivadament, en el termini de 5 dies a comptar de la seva presentació al centre.

Els criteris de funcionament del centre residencial envers els infants i adolescents acollits estan detallats a la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència*, que es troba publicada al web del Departament de Drets Socials.

Així, els processos clau del funcionament del centre, en síntesi, són els següents:

- a) Ingress: acollida i acompanyament durant l'acollida i el període d'adaptació al centre d'acord amb el protocol d'ingrés
- b) PEI i ITSE
 - I. Planificació i avaluació de l'atenció socioeducativa integrada al PEI
 - II. Continguts treballats a la tutoria d'acord amb el que estableix el PEI
- c) Vida quotidiana
 - I. Utilitzar la vida quotidiana, conceptuada al PEC, com a eina metodològica principal per educar, potenciar capacitats, transmetre valors i donar seguretat als infants i adolescents acollits.
 - II. Fer un ús educatiu de la normativa i les sancions, d'acord amb la Llei 14/2010, del 27 de maig, i amb el que s'estipuli al PEC i l'RRRI. Els infants i adolescents del centre han de conèixer aquesta normativa i les sancions.
 - III. Establir el vincle i l'acompanyament en l'elaboració de les pèrdues.
 - IV. Atendre la salut: protocol de promoció i seguiment de la salut i atenció a la salut mental.
- d) Promoció de l'autonomia i del desenvolupament evolutiu: desenvolupament de l'infant en funció de l'edat cronològica i madurativa, per fomentar-ne l'autonomia (paràmetres de psicologia evolutiva).

- e) Educació en el lleure i relacions amb l'entorn: utilització dels recursos de lleure i d'esport de l'entorn comunitari
- f) Relació amb la família: implicació de la família en l'atenció a l'infant
- g) Gestió de riscos de l'infant i l'adolescent
- h) Protecció dels drets de l'infant, de l'adolescent i de la família: dret de l'infant o adolescent a la informació sobre el propi procés, en funció de la seva edat i capacitat, d'acord amb la Llei 14/2010, del 27 de maig
- i) Desinternament
 - I. Desinternament planificat i comiat amb acompanyament professional
 - II. Actuacions segons la motivació del desinternament
- j) Altres programes específics
 - I. Atenció a la primera infància de 0 a 4 anys
 - II. Suport a l'autonomia dels adolescents de 16 a 18 anys
 - III. Formació afectivosexual i prevenció de relacions de parella abusives
 - IV. Discapacitat intel·lectual i altres discapacitats sobreafegides derivades de problemes de salut mental
 - V. Acompanyament als infants i adolescents amb malalties greus i en la pròpia mort
- k) Sistema d'informació individualitzat:

Els infants i adolescents acollits al centre residencial han de disposar del seu expedient individual de manera que es tingui la informació necessària per prestar l'atenció requerida en cada moment del procés d'atenció. Aquest ha d'estar protegit d'acord amb el que estableix la normativa de protecció de dades personals, a fi de garantir-ne la confidencialitat.

L'expedient de l'infant o adolescent ha de permetre la continuïtat de la seva atenció integral durant el seu pas pel sistema de protecció i traçar-ne la història, incloses l'anterior a l'ingrés i la que es produeix durant l'estada al centre.

La documentació que ha de constar a l'expedient de l'infant o adolescent, abans i durant l'ingrés, i en el seu desinternament, és la que es detalla a la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència*.

Específicament, a títol enunciatiu i com a mínim, les àrees en què s'ha d'estructurar l'expedient de l'infant o adolescent al centre són:

- I. Administrativa
- II. Personal: DNI, documentació escolar, llibre de família, altra documentació personal de l'infant o adolescent
- III. Familiar: síntesis avaluatives, informe de l'Equip d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA)

- IV. De salut: targeta sanitària, carnet de vacunes, informes mèdics, prescripcions de medicació, entre d'altres
- V. Tutorial: PEI, registre de tutories, ITSE, seguiment, full de registre de reunions amb l'EAIA, registre de visites familiars, entre d'altres
- VI. Psicopedagògica: informes psicològics, escolars, resolució i dictamen tècnic facultatiu del CAD, si escau, entre d'altres
- VII. De formació i laborals: notes, títols, certificats, contractes laborals, entre d'altres

10. Obligacions de l'entitat contractada

L'entitat ha d'organitzar i gestionar per si mateixa el servei objecte del contracte, de conformitat amb les indicacions i les directrius de la DGAIA i el CSSBcn.

L'entitat ha de prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, amb els principis de bona fe i diligència, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions legals que li són aplicables.

L'entitat adjudicatària tindrà el centre en perfectes condicions higièniques i sanitàries.

Son d'obligat compliment per l'entitat contractista les instruccions, circulars o protocols penjats al portal de transparència del Departament de Drets Socials.

L'entitat ha de complir els requisits i característiques que han de tenir els instruments tècnics bàsics per a la planificació, el desenvolupament i l'avaluació de l'encàrrec i els instruments per al treball individual amb els infants i adolescents acollits.

L'entitat, a l'inici de l'execució del servei, ha de trametre a la persona responsable del CSSBcn, el PEC, que ha de ser aprovat per l'òrgan competent del CSSBcn. També han de ser aprovades les seves modificacions, tant les periòdiques com les instades per l'òrgan competent del CSSBcn, en el termini màxim d'un mes comptat des del requeriment.

L'entitat, a l'inici de l'execució del servei, ha de trametre a la persona responsable del CSSBcn, el RRI, que ha de ser aprovat per l'òrgan competent del CSSBcn. També han de ser aprovades les seves modificacions, tant les periòdiques com les instades per l'òrgan competent del CSSBcn, en el termini màxim d'un mes comptat des del requeriment.

L'entitat, durant el primer trimestre de l'any, ha de trametre a la persona responsable del CSSBcn la programació anual.

L'entitat contractista, a l'inici del contracte, i durant el primer trimestre de l'any, a partir del segon any d'execució del contracte, en cas de pròrroga, mentre duri l'execució del contracte, ha de transmetre al responsable del contracte, la Memòria tècnica anual del centre, així com la memòria econòmica, les comptes anuals, amb el màxim detall, i l'auditoria limitada corresponent a la gestió del servei cada any. L'entitat contractista s'ha de fer càrrec dels costos de l'auditoria limitada.

L'entitat ha d'incorporar a l'expedient de l'infant /adolescent, dins dels terminis i la periodicitat establerts, l'ITSE de cada infant i adolescent.

L'entitat ha de trametre, mitjançant el personal del centre, a la persona responsable de la DGAIA dins dels terminis i la periodicitat establerts, el projecte educatiu individual (PEI) de cada infant i adolescent.

En especial, l'entitat ha d'afavorir la relació de l'infant o adolescent amb la seva família i el seu entorn natural, planificant-ho en el seu PEI, en coordinació amb l'EIA, des d'abans de l'ingrés de l'infant o adolescent al centre, per tal de donar resposta i millorar la situació que en va motivar l'ingrés si així es considera oportú, d'acord amb el que disposa la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència*. L'entitat, conjuntament i de manera consensuada amb l'EIA, ha de proposar els canvis de situació que corresponguin i ha de justificar la impossibilitat de portar a terme la implicació de la família en l'atenció a l'infant o adolescent.

L'entitat, mitjançant el director i el personal del centre, d'acord amb la circular vigent elaborada per la DGAIA sobre la comunicació de les incidències als centres propis i col·laboradors de la DGAIA i la resta de normativa vigent a aquest efecte, ha de comunicar immediatament a la DGAIA totes i cadascuna de les incidències d'interès relatives als infants i adolescents, així com el funcionament del centre.

Al CSSBcn s'hauran de comunicar les incidències que regula la circular corresponent. També ha de facilitar tota la informació i documentació necessàries per conèixer el compliment de les exigències que determina la normativa vigent, en concret, d'acord amb el que estipula la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència*.

A requeriment de la DGAIA o del CSSBcn, l'entitat adjudicatària està obligada a facilitar l'examen de documentació i llibres de dades relatives als infants i/o adolescents, així com del funcionament del centre i també a subministrar tota la informació necessària per a conèixer el compliment de les exigències determinades en la normativa vigent en matèria de serveis socials.

L'entitat haurà de tenir fulls de reclamació del centre (model oficial), que estaran a disposició dels usuaris o de qualsevol persona que els demani.

L'entitat designarà una persona representant de la seva confiança amb les atribucions necessàries per a la resolució immediata dels problemes de gestió detectats en la prestació d'aquest servei.

Els impresos que s'utilitzin en el centre i la seva retolació interior i exterior seran en llengua catalana, d'acord amb la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística. En concret, l'entitat adjudicatària haurà d'emprar normalment la llengua catalana en les actuacions i la documentació interna, en la retolació, en les comunicacions per megafonia i, a la vegada, haurà d'emprar també el català en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català, incloent-hi les factures i altres documents de tràfic, sense perjudici del dret dels ciutadans i ciutadanes de rebre-les en castellà si així ho demanen.

La documentació del centre estarà en llenguatge no sexista i amb gràfics inclusius, que promoguin un tracte equitatiu (evitant l'ús dels estereotips per raó de gènere).

Els centres on resideixin els infants i /o adolescents han de complir les condicions funcionals i materials establertes per la normativa vigent en matèria de serveis socials següent:

- Llei 8/1995, de juliol, d'atenció i protecció dels infants i adolescents.
- Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, modificat pel Decret 176/2000, de 15 de maig, i pel Decret 27/2003, de 21 de gener, de l'atenció social primària.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.
- Annex 2 de l'Ordre de 15 de juliol de 1987, modificada per l'Ordre de 19 de novembre de 1993.
- Directriu general 5/2016, de 4 de novembre de 2016, per la qual s'aprova el Programa Marc de Centres i es determina la seva implementació.
- Decret 135/1995, de 24 de març, sobre promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques.

L'entitat ha de facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre de la Direcció de Serveis del departament competent en matèria de protecció a la infància i l'adolescència.

A efectes d'identificació del personal i de control dels documents TC, l'entitat adjudicatària facilitarà abans de la signatura d'aquest contracte, la relació de treballadors i treballadores del centre i l'horari detallat per a cada professional. Les altes i les baixes, així com les substitucions per llicències de qualsevol índole, hauran de comunicar-se al CSSBcn, així com el nom i la titulació exigida de la persona substituïda.

Ha de disposar de l'autorització sanitària de funcionament atorgada pel Departament de Salut. Així mateix, l'entitat ha de garantir, per mitjans propis o aliens, la formació del seu personal pel que fa a les pràctiques correctes d'higiene i manipulació d'aliments.

L'entitat ha de complir obligatòriament amb les instruccions, les circulars o els protocols publicats al Portal de la Transparència del departament competent en matèria de protecció a la infància i l'adolescència.

11. Obligacions de l'Administració

CSSBcn:

- Interpretar el contracte administratiu i resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.
- Modificar o resoldre per raons d'interès públic les característiques del contracte, 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.
- Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per a 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 o el compliment dels programes de treball, sens perjudici d'allò establert en la legislació de contractes del Sector Públic.

- Seguiment i control del correcte desenvolupament de la gestió del servei, així com dictar les ordres i instruccions precises per al correcte compliment del contracte.

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

Atès que la DGAIA és qui exerceix les funcions tutelars dels infants i adolescents acollits al centre, les obligacions de la DGAIA que se'n deriven són les pròpies de l'exercici de la funció de tutela sobre els infants i/o adolescents, d'acord amb la següent normativa:

- Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència
- Decret 2/1997, de 7 de gener, pel qual s'aprova el Reglament de protecció dels menors desemparats i de l'adopció
- Llei 29/2002, de 30 de desembre, primera Llei del Codi Civil de Catalunya

Li corresponen a la DGAIA les funcions de:

- Avaluar periòdicament la situació dels infants i/o adolescents acollits al centre i comprovar la seva evolució
- Donar resposta a les propostes de l'Entitat de baixa, trasllat i canvi de mesura, respecte dels joves i/o adolescents ingressats en el centre.
- Garantir l'accés dels infants i/o adolescents acollits als serveis públics d'educació, sanitat, inserció i temps lliure.
- Facilitar i proporcionar a la direcció del centre tota la documentació disponible de l'infant i/o adolescent abans de l'ingrés i a fer els tràmits per l'obtenció de la documentació necessària.

El Departament de Drets Socials, mitjançant els seus òrgans competents, podrà inspeccionar el servei així com les seves instal·lacions d'acord amb el que estableix la legislació vigent i el treball del seu personal en tot allò que es refereix al contracte. En el moment de la inspecció s'ha de subscriure un acta que serà signada per la persona que designi el Departament i per la persona representant de l'entitat.

12. Règim econòmic

La contraprestació econòmica que el CSSBcn abonarà a la Entitat adjudicatària pels serveis que es pacten és de 160,00 € dia/menor, com a mòdul base, sense comptar l' IVA. Aquest mòdul inclou aquelles despeses de l'atenció individual dels menors, necessàries pel seu correcte desenvolupament.

La pressupost de licitació per l'any 2024 es de 1.112.640,00 €, IVA exclòs. Pels anys 2025 i següents es de 1.109.600,00 €, IVA exclòs. S'ha tingut en compte que l'any 2024 es any de traspàs.

En cas que l'entitat licitadora estigui exempta d'IVA, ho haurà de fer constar a la seva oferta.

De conformitat amb el que disposa el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del sistema català de serveis Socials, amb relació al règim de disponibilitats de places establert pels centres residencials, les places ofertes per l'entitat adjudicatària en el pacte primer els serà d'aplicació el total del mòdul base establert.

Pel que fa a les places no ocupades, el CSSBcn pagarà el 80 % del preu del mòdul, sense límit de places. Per fer el càlcul de les estades no ocupades, es tindrà en compte la forma de càlcul del nombre màxim d'estades especificat.

No obstant, si el centre té alguna plaça no ocupada i rebutja una proposta d'ingrés feta des de DGAIA i que, segons la proposta de l'equip tècnic competent, correspon a la seva tipologia, comportarà el no pagament de les places no ocupades a partir d'aquest moment. L'aplicació d'aquesta mesura serà comunicada per la persona responsable del servei d'atenció a la Infància, adolescència, joves, i dones víctimes de violències masclistes del CSSBcn.

Des del CSSBcn es revisarà l'ocupació històrica i, en cas de produir-se una no ocupació continuada en el centre, es proposarà reduir el número de places.

- Les places sobreocupades es pagaran al 30 % del mòdul. Per fer el càlcul de les estades sobreocupades, es tindrà en compte la forma de càlcul del nombre màxim d'estades especificat.

En cas de sobreocupació, l'entitat haurà d'acreditar el compliment de l'increment de personal d'atenció directe necessari per a fer front a les sobreocupacions mitjançant còpia del contracte dels educadors i educadores addicionals contractats així com l'enviament dels TC corresponents a mes vençut.

- Les necessitats educatives dels infants i adolescents acollits han d'estar cobertes pels serveis sanitaris i educatius oferts per les respectives xarxes públiques, per la qual cosa únicament en casos de necessitats mèdiques o educatives especials es podrà admetre la tramitació d'un expedient econòmic, prèvia autorització de la persona responsable del servei d'atenció a la infància, adolescència, joves, i dones víctimes de violències masclistes del CSSBcn.

- Si les persones usuàries del servei són beneficiàries de la prestació de l'assegurança escolar o de qualsevol altre assegurança que afecti la contraprestació econòmica del servei, l'entitat contractista haurà de descomptar de la factura mensual les quantitats que corresponguin essent sota la seva responsabilitat les faltes que es puguin produir.

Pel que fa a supòsits especials, aquests es tractaran de la següent manera:

- Si l'infant o adolescent està atès en un centre sanitari (hospital, unitat de salut mental d'aguts) és pagarà el mòdul establert per la plaça. A partir dels 30 dies d'estança en el centre sanitari no s'abonarà cap import. A partir d'aquest moment es considerarà plaça no ocupada subjecte al règim general però el centre continuarà formalment com a guardador.

L'entitat adjudicatària trametrà la facturació de les places contractades, per mesos vençuts, al Servei d'administració general, recursos humans i gestió econòmica del CSSBcn en forma de

factura electrònica per l'aplicació que gestiona els expedients tot seguint els continguts del model annexat al plec de clàusules administratives particulars com a annex 5.

La presentació de les factures es farà dins dels 5 primers dies del mes següent, i estarà adreçada al CSSBcn. Juntament amb les factures caldrà presentar llistat amb la ubicació del recurs on estan acollits els infants i adolescents.

Les unitats corresponents, un cop comprovada la factura, emetran la seva conformitat i donaran el tràmit reglamentari establert per tal que es pugui efectuar el pagament.

L'entitat adjudicatària no podrà percebre cap tipus de quantitat econòmica en concepte d'estada per part dels usuaris del centre.

13. Protecció de dades

El contractista es considera, a efectes d'aquest contracte, encarregat del tractament en els termes establerts per la vigent normativa de protecció de dades personals.

El contractista s'obliga a tractar les dades de caràcter personal, a les quals tingui accés en virtut de l'execució del contracte, d'acord amb les instruccions dictades pel CSSBcn. En aquest sentit, no podrà aplicar ni utilitzar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés amb finalitats diferents a les de l'objecte del contracte i necessàries per a la seva execució. Tampoc podrà comunicar-les a tercers, ni tan sols per a la seva conservació.

Les dades a les quals té accés l'adjudicatària estan incloses en el tractament del CSSBcn que s'indica a continuació. Les mesures de seguretat que haurà d'aplicar l'adjudicatària són les associades al nivell de les dades que consten a continuació.

Nivell de seguretat	Tractament o fitxer	Accés a dades per part del subcontractista (1)	Altres obligacions	Tractament de dades fora dels locals
ALT	Gestió del servei d'atenció a infants i adolescents	Sí	Lliurar còpia del nomenament del responsable de seguretat de l'adjudicatària.	Autoritzar el tractament de les dades fora dels locals o en dispositius mòbils.

(1) La subcontractació està regulada en una clàusula específica del plec, que n'estableix les condicions, per tant a la taula només es determina si, cas d'existir, el subcontractista pot tenir o no accés.

Correspon al CSSBcn, la resolució dels procediments d'exercici dels drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament, a la portabilitat i a no ser objecte de

decisiones individuals automatitzades que puguin exercir els titulars de dades de caràcter personal.

L'adjudicatària està obligada a guardar secret en relació a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en virtut d'aquest contracte, obligació que subsistirà, fins i tot després de la finalització de la relació contractual.

Així mateix, l'adjudicatària ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte i que corresponguin, o bé a dades de caràcter personal o a dades identificades com a confidencials per motius de seguretat.

En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades, informacions i documentació, les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec, que hauran d'estar informades del caràcter confidencial i reservat de les dades, i del deure de secret als quals estan sotmeses, i l'adjudicatària serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal. Així mateix, s'obliga a realitzar la formació necessària al personal al seu càrrec que tingui accés a les dades personals, garantint el compliment de les obligacions derivades de la normativa de protecció de dades.

El contractista està obligat a implantar les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal a les quals tindrà accés per l'execució del contracte, i haurà de garantir que no es produeixin alteracions, pèrdues, tractaments o accessos no autoritzats, tenint en compte l'estat de la tecnologia, la naturalesa de les dades emmagatzemades i els riscos a que estan exposades, i en estricte compliment de la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Les mesures de seguretat a implantar són les que corresponguin al nivell ALT de seguretat, i són d'aplicació als fitxers, centres de tractament, locals, equips, sistemes, programes i persones que intervinguin en el tractament de les dades en els termes que estableix el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. En cas que la normativa estableixi noves mesures de seguretat, el contractista estarà obligat a la seva implantació.

L'adjudicatària tindrà a disposició dels tècnics còpia de les mesures de seguretat aplicades (document de seguretat de l'adjudicatària).

El contractista té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa.

El contractista ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal.

El CSSBcn podrà verificar que l'adjudicatària té implantades les mesures necessàries per garantir la seguretat de les dades de caràcter personal.

Durant la vigència del contracte l'adjudicatària haurà de conservar qualsevol dada objecte de tractament, llevat que rebi indicacions en sentit contrari del CSSBcn.

Una vegada executat el contracte, l'adjudicatària haurà de retornar al CSSBcn, d'acord amb allò que s'estableixi legalment o les indicacions que en aquell moment li transmeti el CSSBcn, les dades de caràcter personal que hagin estat objecte de tractament per part d'aquell durant la seva vigència, juntament amb els suports o documents en que consti alguna dada de caràcter personal. El retorn de les dades es durà a terme en el format i els suports utilitzats per l'adjudicatària per al seu emmagatzematge.

En el cas que alguna previsió legal exigeixi la conservació de les dades, o de part d'elles, l'adjudicatària haurà de conservar-les, degudament bloquejades, per impedir-ne l'accés i el tractament en tant en quant puguin derivar-se responsabilitats de la seva relació amb el CSSBcn.

L'incompliment del que s'estableix en aquest apartat pot donar lloc a l'empresa contractista sigui considerada responsable del tractament, als efectes d'aplicar el règim sancionador i de responsabilitats previst a la normativa de protecció de dades.

14. Confidencialitat de les dades

L'empresa contractista tractarà, per compte de la DGAIA del Departament de Drets Socials, les dades de caràcter personal necessàries per prestar els serveis d'ocupació de places residencials.

La DGAIA, responsable del fitxer i del tractament, posarà a disposició de l'empresa contractista les dades del fitxer "SINI@ Sistema d'informació de la infància i l'adolescència".

Les dades a les quals l'empresa contractista accedirà amb motius de la presentació del servei són de nivell alt.

L'entitat adjudicatària tractarà les dades d'acord amb les instruccions de la DGAIA 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 qualsevol revelació d'informació, encara que sigui per negligència, que per meti a tercers conèixer, totalment o parcial, la informació referida.

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 aquets 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'estricte àmbit de l'execució directa del contracte. Aquesta prohibició s'aplicarà també a la resta de 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

Els sistemes d'informació que la DGAIA 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@)
- Accés a l'expedient propi dels infants i/o adolescents tutelats per la DGAIA que estiguin sota la guarda del centre.

L'entitat adjudicatària elaborarà el document de seguretat en què farà constar les obligacions en matèria de protecció de dades derivades de la prestació del servei, de conformitat amb l'article 88 del Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel que s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades personals de caràcter personal (LOPD), i portarà a terme les auditories biennals que estableixen els articles 96 i 110 del Reglament esmentat.

Així mateix, l'empresa contractista i el seu personal es comprometen a informar immediatament a la DGAIA i al CSSBcn 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 12.3 LOPD. 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 de supòsit recollit en l'article 22 del RLOPD.

Confidencialitat i publicitat del servei

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

Tot el personal que participi en la presentació 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 CSSBcn.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta la Generalitat/CSSBcn haurà de ser aprovat prèviament per la DGAIA/CSSBcn.

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 propietari exclusiva de la Generalitat de Catalunya i del CSSBcn. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense consentiment exprés de la DGAIA/CSSBcn.

Ús de recursos tècnics

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

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

Les estacions amb accés als sistemes d'informació de la DGAIA 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 de la DGAIA hauran d'ésser reportades immediatament, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, podent comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

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

Connexió als sistemes de la DGAIA

La connexió remota d'equips de l'empresa contractista als sistemes que la DGAIA posi a la seva disposició per a l'execució del servei es farà a través de la xarxa de la Generalitat mitjançant un enllaç dedicat al nus corporatiu (NIS), tot i compliment 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.

A la intranet del CTTI es troben publicades les guies que descriuen de forma detallada els passos que s'han de seguir per demanar la connexió d'una empresa externa al NIS i els formularis per fer la sol·licitud a la unitat promotora.

Continuïtat del servei

En cas de centres de serveis socials, l'adjudicatari haurà de comunicar al Departament de Drets Socials, a través del CSSBcn, 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.

Auditoria del servei

El CSSBcn 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 acumulat pels serveis del contracte.

Mesures en l'ús dels sistemes de la DGAIA

El personal s'ha d'identificar amb el seu codi i contrasenya davant dels sistemes que posa a disposició la DGAIA 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 i 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'aquests.

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 CTTI, canviar la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema, canviar-la periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.

Així mateix, i pel que fa a l'accés del centre al sistema d'informació SÍNI@, la direcció del centre serà l'usuari autoritzat per a poder accedir-hi. En cas d'absència, es podrà autoritzar l'accés a altre personal del centre, prèvia conformitat i adequació dels permisos d'usuari pertinents per part de la DGAIA. En qualsevol cas, la direcció serà la responsable del seguiment del registre i justificació d'ús dels diferents usuaris que es sol·licitin per part del centre.

En tot cas, caldrà que l'accés de les dades del SÍNI@ es faci de tal manera que s'asseguri l'adopció de les mesures necessàries que permetin garantir la seguretat de les dades de caràcter personal i evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat i inadequat. A més, tant la direcció com l'altre personal que tingui accés al SÍNI@, hauran de guardar secret professional respecte a les dades a què hagin tingut accés. Aquesta obligació perviurà fins i tot després d'haver finalitzat la seva relació laboral amb l'entitat adjudicatària.

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 de Drets Socials 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 requereixen 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 la persona responsable del Servei Territorial d'Atenció a la Infància i l'Adolescència corresponent.

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 el 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, etc.) 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 de Drets Socials.

La sortida d'informació, sempre prèvia autoritzacions per la DGAIA i del responsable de l'entitat adjudicatària, fora de les instal·lacions del departament i/o altres dependències acordades a la formalització del contracte, es farà registrant la sortida, de manera que es pugui determinar el tipus de suport o documental enviat, la data i la 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 garanteixen 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 per 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.

Custòdia dels expedients en paper

Sens perjudici del que estableix la normativa de protecció de dades i el Document de seguretat del Departament de Drets Socials, 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.

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 DGAIA/CSSBcn però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors d'elles 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 del Treball, Afers Socials i Famílies (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 corrent en les fases activa i semiactiva.

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

- La classificació, l'ordenació i la documentació: l'empresa adjudicatària ha de seguir el sistema de classificació dels documents administratius de la DGAIA. 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 per la DGAIA.
- 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 per la DGAIA.

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 ARCO (Accés, Rectificació, Cancel·lació i Oposició).

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.

Finalment, en cas d'incompliment de les obligacions esmentades en els paràgrafs anteriors, l'entitat adjudicatària, com a responsable de l'actuació dels seus treballadors/es, quedarà subjecta al règim sancionador específic que estableix la LOPD.

La cap de Servei d'atenció a la infància, adolescència, joves, i dones que han patit violències masclistes