

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGEIX EL CONTRACTE DEL  
SERVEI D'ATENCIÓ A PERSONES MENORS INIMPUTABLES QUE HAN COMÈS  
UN DELICTE I DE SUPORT A LES VÍCTIMES D'AQUESTS DELICTES**

**1. Objecte del contracte**

L'objecte del contracte és la prestació del servei d'atenció a persones menors de 14 anys inimputables quan cometen una infracció tipificada en el Codi Penal, així com de suport a les persones perjudicades per la conducta infractora, mitjançant un pla d'intervenció socioeducatiu i/o restauratiu, amb la finalitat de responsabilitzar l'infant o l'adolescent i els seus progenitors, remetre els factors de risc que han desencadenat la conducta o conductes infractores, reparar el dany a la víctima, i, si és possible, prevenir la reincidència.

**2. Necessitats administratives que satisfà el contracte i idoneïtat del contracte**

El conjunt de conductes dissocials és molt ampli i algunes d'aquestes conductes, les conductes infractores, estan tipificades en el Codi Penal com a delictes de diversa gravetat. Si bé gran part de la societat respecta i actua en base a les normes socials establertes, les persones que manifesten una conducta dissocial actuen al marge d'aquestes regles, mogudes per una motivació personal concreta i que anteposen al benestar de l'altre. A més, la conducta dissocial acostuma a concomitar amb un baix nivell d'empatia i afecta a diverses àrees de la vida personal i relacional. Si aquest tipus de conducta apareix durant la infantesa o adolescència i persisteix en el temps, podria considerar-se un problema d'índole clínic i constituir-se com a un trastorn dissocial.

Segons estudis criminològics, l'inici precoç de les conductes dissocials és un factor d'alt risc perquè es desenvolupi una carrera delinqüencial més ràpida i amb pitjor pronòstic. Així, es considera necessària una intervenció especialitzada basada en la responsabilització dels propis actes i l'atenció de les circumstàncies personals, familiars i socials de risc per evitar conductes dissocials futures, que poden estar incentivades per un sentiment d'impunitat si no hi ha resposta davant d'aquest tipus de conductes quan apareixen.

El servei, objecte d'aquest contracte ha de donar resposta a situacions en què hi ha infants o adolescents de menys de 14 anys implicats com a autors en la denúncia o informació sobre un fet tipificat pel Codi Penal com a delicte. És un programa de valoració i intervenció socioeducativa, restaurativa i terapèutica amb aquesta població i les seves famílies que vol oferir una actuació ajustada a la seva situació per prevenir actuacions delictives futures i actuar en la reparació de les víctimes d'aquestes conductes.



El desplegament arreu del territori de Catalunya d'aquesta intervenció especialitzada fa necessària la contractació d'un servei d'atenció a persones menors de 14 anys inimputables que hagin comès una infracció tipificada en el Codi Penal, les seves famílies i a les persones víctimes d'aquesta conducta.

Aquesta atenció es concretarà en dur a terme un pla d'intervenció amb mesures socioeducatives, restauratives i, si escau, psicoterapèutiques, com a resultat del procés de valoració i de les necessitats detectades relacionades amb la infracció i el risc de reiteració.

El pla ha tenir en compte el nivell de desenvolupament i les capacitats dels infants i adolescents atesos, la implicació de la família i del seu entorn i ha d'estar orientat a promoure la responsabilitat de l'infant o l'adolescent i de la seva família respecte la conducta infractora. Pel que fa al fet o a la víctima, el pla ha de contemplar, mesures restauratives que podran incloure la mediació, sempre que sigui viable.

El servei s'haurà de prestar a través de professionals llicenciats, diplomats o amb el grau corresponent en psicologia, treball social, educació social o pedagogia.

### **3. Règim jurídic del servei**

La Llei Orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, a l'article 3 situa com a límit inferior d'edat de responsabilitat penal els 14 anys i atorga a l'organisme competent en matèria de protecció de menors l'obligació de donar resposta a aquelles conductes infractores segons el codi penal que siguin comeses per persones menors d'aquesta edat, així com valorar la viabilitat que les persones perjudicades siguin reparades pel dany produït per aquests adolescents.

La Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i oportunitats en la infància i l'adolescència, al seu article 154 regula que, quan el Ministeri Fiscal, en compliment del que estableix la legislació reguladora de la responsabilitat penal dels menors, trameti el testimoni de particulars per fets comesos per menors de catorze anys al departament competent en matèria de protecció dels infants i els adolescents, aquest ha de valorar la possibilitat que existeixi una situació de risc o desemparament i, si escau, ha de derivar o incoar el procediment corresponent i, sens perjudici de l'anterior, s'ha de valorar la possibilitat d'efectuar una activitat medidora amb la víctima, i s'han de derivar, si escau, els particulars a l'equip tècnic del departament competent en matèria de protecció dels infants i els adolescents per a portar a terme aquesta activitat.

La Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència del Departament de Drets Socials (en endavant, DSO) és qui té atribuïdes les competències i les funcions en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència, d'acord amb el Decret 289/2016, de 30 d'agost, de reestructuració del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.



#### **4. Persones destinatàries del servei**

Les persones destinatàries d'aquest servei són els infants i adolescents, residents a Catalunya que, sent menors de 14 anys, han comès presumptament una conducta infractora tipificada com a delicte en el Codi Penal.

Així mateix, tenint en compte l'edat de les persones ateses, també són destinatàries del servei les seves famílies i el seu entorn, si és considera adient.

Per últim, també són considerades persones destinatàries del servei, aquelles que hagin resultat perjudicades (directament o indirecta) per les conductes infractores informades, ja siguin adultes o menors d'edat, donant resposta a les seves necessitats, tant d'informació, com de reparació i d'orientació.

Per tant, s'atén amb diferents nivells d'intensitat a totes les parts implicades en la conducta infractora que motiva la intervenció, de manera individualitzada i amb l'objectiu últim d'atendre les necessitats derivades del fet viscut i evitar que apareguin conductes dissocials en el futur.

#### **5. Principis del servei**

Principis del servei d'intervenció socioeducativa amb menors inimputables:

##### **a) Context d'involuntarietat i construcció de la demanda**

La intervenció del servei d'atenció a persones menors inimputables es desenvolupa en un context involuntari, és a dir que sovint s'inicia sense una demanda formal d'ajuda per part de l'infant o adolescent o dels mateixos pares.

Aquesta situació no s'ha d'interpretar com un impediment a la intervenció sinó que esdevé l'objectiu a treballar des de les primeres sessions per tal de poder identificar les causes i conseqüències de la conducta infractora de l'infant o adolescent i poder construir conjuntament una demanda on la família, l'infant o adolescent i el servei puguin iniciar un procés de responsabilització.

##### **b) Responsabilització de la conducta infractora des d'una visió sistèmica**

La intervenció que es duu a terme inclou la persona menor de 14 anys i la seva família. La concepció del problema no és només individual sinó familiar i social, enfocada des d'una visió sistèmica: es responsabilitza tant a l'infant o adolescent menor de 14 anys, com als seus pares o tutors, com a figures protectores responsables del desenvolupament integral dels seus fills i filles.

Malgrat que, per la seva edat, la llei no els considera responsables penalment de la seva conducta, es tracta de persones menors d'edat a les quals se'ls pot i s'ha d'exigir igualment una responsabilitat, tant del seu comportament com de les conseqüències



derivades d'aquest, en un entorn educatiu i ajustat al seu moment de desenvolupament i a les seves capacitats. Per a això, a partir de les necessitats detectades, relacionades amb el fet i el risc de reiterar-lo, es proposa una intervenció ampliant el focus més enllà de la conducta externalitzant concreta que motiva la intervenció i incorporant-t'hi, també, la situació personal i familiar de la persona menor d'edat.

En aquest sentit és important que el servei aconsegueixi la col·laboració i assistència de l'infant o adolescent i les seves famílies, per a desenvolupar el treball establert.

**c) Detecció de la desprotecció infantil**

Correspon, també, al servei, com a resultat de l'avaluació de la situació personal, familiar i social de l'infant o adolescent; la detecció de la situació risc o desemparament en què pugui trobar-se l'infant o adolescent, i la derivació i notificació al Servei territorial corresponent per les accions pertinents.

**d) Intervenció socioeducativa i psicoterapèutica**



La intervenció del servei es recull en un pla d'intervenció socioeducativa a partir del qual es fomentarà la responsabilitat dels infants i adolescents, d'acord amb el seu grau de desenvolupament, oferint la possibilitat de reparar el mal ocasionat o restaurar les relacions danyades, atenent a les necessitats i drets de les persones que s'hagin vist perjudicades.

Quan de la valoració de la situació personal de l'infant o adolescent es detectin símptomes relacionats amb possibles trastorns psicopatològics o disfuncionalitats familiars importants, el pla d'intervenció contemplarà la derivació del cas, a tractament psicoterapèutic o de teràpia familiar, respectivament. Abordatge que complementarà i es tindrà en compte en la intervenció socioeducativa.

**e) Enfocament restauratiu de l'abordatge**

L'abordatge sobre la conducta infractora es duu a terme des d'un enfocament restauratiu i centrat en l'infant o adolescent i en la seva responsabilització, com a procés necessari per al seu desenvolupament i la seva socialització.

Basats en els principis bàsics de la justícia restaurativa (Zher, 2010), s'incorpora de forma activa a les persones perjudicades en el procés de gestió del conflicte, a més de l'ofensor i la comunitat. Des d'aquesta perspectiva, un dels objectius del procés es centra a atendre les necessitats de les persones que s'han vist perjudicades a causa de la situació viscuda, sent sovint menors d'edat, la qual cosa interpel·la a l'organisme competent en matèria de protecció a la infància i l'adolescència a actuar per a garantir el seu benestar. L'abordatge restauratiu contempla la possibilitat d'establir un contacte amb les persones perjudicades per informar-les, orientar-les i valorar la possibilitat de participar, amb l'infant o adolescent que ha causat el dany, en un procés restauratiu.

	Doc. original signat per: Ester Sara Cabanes i Vall 28/02/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 19/03/2027	Data creació còpia: 19/03/2024 08:39:39
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Pàgina 4 de 36
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	
			
		OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4	

**f) Perspectiva de gènere**

La intervenció del servei ha d'incloure un enfocament transversal des de la perspectiva de gènere.

Si la infracció fos constitutiva d'un delictes contra la llibertat sexual o de violència de gènere ha d'incloure, a més, un mòdul formatiu en igualtat de gènere.

**g) Treball en xarxa**

La intervenció es duu a terme mitjançant la coordinació amb els agents existents en el territori, per tal de donar una resposta integrada. Així, la intervenció es pot fer de manera directa coordinant-se amb la resta de serveis intervinents en el medi d'origen de la família, o de manera indirecta fent seguiment de la intervenció que ja realitza un servei del medi d'origen de la família que assumeix dur a terme o ja te inclosos en la seva intervenció els objectius del pla d'intervenció dissenyat pel servei.

En aquests casos caldrà fer informe als serveis d'atenció a la infància i l'adolescència dels SSTT de referència explicitant el tipus d'intervenció que es realitzarà en el cas concret i que requerirà l'aprovació del servei derivant

**h) Territorialitat i accessibilitat**

El Servei s'haurà de prestar en tot el territori de Catalunya amb espais convenientment habilitats per garantir la correcta atenció a l'infant o adolescent i a les seves famílies, amb l'objectiu d'afavorir la proximitat en l'atenció als usuaris i facilitar-ne l'accés.

**6. Funcionament del servei**



El servei objecte del contracte s'inicia amb la recepció de la fitxa de derivació elaborada des del SSTT de referència del cas, que recull, com a mínim, la següent informació: les dades bàsiques per a la identificació de l'infant o adolescent inimputable i la seva família, així com de les persones perjudicades, si escau, i una informació bàsica dels fets que han motivat la derivació. Els SSTT podran indicar a la fitxa de derivació que aquell cas s'ha de prioritzar, atenent a la gravetat de la conducta infractora que l'ha motivat.

El servei d'atenció socioeducativa a persones menors de 14 anys inimputables es desenvolupa en les següents fases:

**6.1. Fase d'acollida al servei**

L'acollida comprèn la designació del professional de referència, la primera comunicació amb la família i la primera entrevista.

L'objectiu d'aquestes accions, a banda de formalitzar l'acollida, és l'adhesió de la família i l'infant o adolescent al servei, és a dir, afavorir que es vulguin implicar en tot el procés d'intervenció: des del diagnòstic fins la finalització del pla d'intervenció.

	Doc. original signat per: Ester Sara Cabanes i Vall 28/02/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 19/03/2027	Data creació còpia: 19/03/2024 08:39:39
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Pàgina 5 de 36
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	
			
		OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4	

Amb la recepció de la documentació, el servei ha de designar el professional de referència de l'infant i de la seva família que s'encarregarà del cas.

A la primera entrevista es convoca a l'infant o adolescent i els seus progenitor o tutors, i, si està sota la tutela de l'Administració, es convoca, també, el tutor o tutora referent de l'infant o adolescent. És el primer contacte presencial de la família o tutor/a amb el servei.

A la sessió, on seran atesos pel professional del cas, és presenta el servei i el treball que s'hi fa. Expliquen què n'esperen de l'infant o adolescent i dels seus pares i què en poden esperar ells del servei.

En aquest contacte inicial es programen les properes entrevistes i es fa una primera exploració de les circumstàncies relacionades amb la conducta infractora i de la situació personal i familiar de l'infant o adolescent, que es desenvoluparà i aprofundirà en les properes entrevistes.

#### **6.2. Fase de diagnòstic**

L'entitat adjudicatària durà a terme un diagnòstic personal, social i familiar que contempli la conducta infractora, la situació de l'infant o adolescent i la seva família, la presència de possibles indicadors de risc de desprotecció infantil, la voluntat de canvi davant la situació de l'infant o adolescent i la seva família i la situació de les persones perjudicades i el grau de responsabilització.

##### **a) Entrevistes d'exploració**

Per realitzar el diagnòstic durà a terme entrevistes d'exploració amb l'infant o adolescent i la seva família i amb les persones perjudicades, si es creu necessari.

Les entrevistes d'exploració amb l'infant o adolescent i la seva família conclouen amb un diagnòstic social i familiar que ha d'incloure, també, les possibilitats de dur a terme un procés restauratiu amb la persona o persones perjudicades.

Pel que fa a les persones perjudicades, les entrevistes d'exploració permeten avaluar el perjudici i dany causats i la predisposició a realitzar un procés restauratiu amb l'infant o adolescent inimputable dins el pla d'intervenció.

La finalitat de les entrevistes d'exploració és fer un diagnòstic de la situació personal, social i familiar de l'infant o adolescent en relació amb el risc de que apareguin conductes dissocials en el futur i poder proposar, en cas de considerar-se adient, un pla d'intervenció per minimitzar aquest risc

##### **b) Objectius del diagnòstic**

- Avaluar la motivació de la conducta infractora que origina els fets i, si s'escau, el tipus de violència:

- Valorar el posicionament de la persona menor de 14 anys presumptament infractora i de la família i la seva resposta davant la situació que motiva la



Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

- intervenció: els fets, les conseqüències, els perjudicis a la víctima, la violència produïda, si és el cas.
- Valorar l'estil prementalitzador i tipus de vincle del menor d'edat i la seva família.
  - Valorar la capacitat de mentalització.
  - Identificar el tipus de violència i la seva funció.
  - Identificar els factors de risc i de protecció en la conducta infractora i el risc de reincidència mitjançant les eines i instruments adients.
- Avaluació la situació personal, familiar i social de l'infant o adolescent:
- Valorar les característiques personals i familiars, les dinàmiques i patrons relacionals i el suports socials de la família.
  - Valorar la responsabilitat dels progenitors en la cria de l'infant o adolescent.
  - Valorar la capacitat dels progenitors en la contenció i limitació de les conductes infractores de l'infant o adolescent.
- Detectar situacions de risc de desprotecció infantil en l'infant o adolescent:
- Identificar la presència d'indicadors de risc o de desprotecció mitjançant l'*Eina de cribatge per a la discriminació de les situacions de risc i de desemparament* de DGAIA
- Atendre les necessitats i drets de les persones perjudicades:
- Valorar el perjudici provocat i les necessitats derivades de la conducta infractora.
  - Valorar la viabilitat de la reparació del dany i la predisposició a participar en un procés restauratiu amb l'infant o adolescent inimputable.
- Avaluació la necessitat de tractament terapèutic individual o familiar:
- Valorar problemes de salut mental en els infants o adolescents associats a la conducta infractora.
  - Valorar disfuncionalitats relacionals en les famílies associades a la conducta infractora.
- Avaluació la presa de consciència de l'infant o adolescent i de la seva família davant la situació provocada per la conducta infractora:
- Valorar la consciència de problema i de la motivació pel canvi
  - Valorar la consciència de precisar ajuda d'un professional
  - Valorar la voluntat d'implicació en la intervenció del servei

El diagnòstic ha de contemplar la viabilitat i efectivitat de dur un terme un pla d'intervenció amb l'infant o adolescent i la seva família, abans de procedir a la seva elaboració.

El diagnòstic personal, social i familiar determinarà, en funció dels criteris d'assignació dels programes, el focus i l'abast del pla d'intervenció.

Si l'infant o adolescent o la seva família mostren rebuig a la intervenció de l'equip o una escassa implicació que no permet fer un diagnòstic o el pla d'intervenció, caldrà valorar

7



Doc. original signat per:  
Ester Sara Cabanes i Vall  
28/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al [web csv.gencat.cat](http://web.csv.gencat.cat) fins al 19/03/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4

Data creació còpia:  
19/03/2024 08:39:39

Pàgina 7 de 36

la situació de desprotecció infantil en què es pugui trobar l'infant o adolescent i, en conseqüència, derivar el cas al Servei territorial d'atenció a la infància i l'adolescència que correspongui segons sigui el domicili de la família.

En qualsevol cas, el servei ha de realitzar un informe amb el resultat del diagnòstic i la proposta d'intervenció en el cas que s'hagi elaborat, que derivarà al Servei territorial d'atenció a la infància i l'adolescència corresponent.

S'estableix una durada màxima de 2 mesos per elaborar el diagnòstic a comptar des de la data de derivació de l'expedient.

**c) Devolutiva a la família**

La fase de diagnòstic i proposta de pla d'intervenció finalitza amb l'entrevista devolutiva que consisteix en la comunicació, a l'infant o adolescent i la seva família, de quin ha estat el diagnòstic i de quina és la proposta de pla d'intervenció que caldrà acabar de construir de forma conjunta amb la família i l'infant o adolescent; concretant les línies d'intervenció i els terminis, i procurant que els sigui comprensible, ho puguin posar en valor i, sempre que sigui possible, s'hi puguin reconèixer.

**6.3. Pla d'intervenció**

L'entitat adjudicatària dissenyarà el pla d'intervenció de cada cas derivat conjuntament amb la família i l'infant o adolescent.

El pla d'intervenció recull totes les actuacions que es proposen en funció del diagnòstic personal, social i familiar. El pla es dissenya a partir de la gravetat de la situació avaluada, el focus i l'abast de la intervenció, i dels criteris d'assignació dels programes.

S'haurà de comunicar a l'infant o adolescent i als seus pares la intervenció educativa o terapèutica que s'ha dissenyat.

Ateses les diferents línies d'intervenció que contempen cadascun dels programes d'intervenció: socioeducatiu, restauratiu i terapèutic, el pla d'intervenció fixarà quines línies proposa de cada programa, per bé que de la seva execució i resultats es pot ampliar la intervenció a altres línies, inicialment no indicades. Algunes línies d'intervenció dels programes poden ser concurrents i complementàries, desenvolupant-se en un mateix pla d'intervenció.

S'estableix una durada màxima de 10 mesos per executar el pla d'intervenció, a comptar des de la fase devolutiva.

El referent del cas del servei avaluarà periòdicament l'execució del pla i el grau d'assoliment dels objectius per tal de fer les modificacions que siguin necessàries o, si escau, incloure en el Pla una altra línia d'intervenció dels programes que té el servei.



El pla d'intervenció es recolliran en un informe que ha de contenir els apartats establerts per la Direcció general d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i que s'haurà de trametre al Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials de referència.

Així mateix, cada sis mesos, comptant des de la presentació del Pla d'intervenció, s'haurà de trametre un informe de seguiment del cas concret on s'especifiqui l'evolució del mateix al Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència dels Serveis Territorials de referència del Departament de Drets Socials.

### **6.3.1. Programa socioeducatiu**

Intervenció centrada en l'infant o adolescent i la seva família, de caràcter presencial, intensiva i seqüenciada en diferents sessions per tractar la responsabilització davant la conducta infractora, la disminució del risc de reincidència i les possibilitats de reparació del dany.

Aborda els aspectes disfuncionals, personals o familiars vinculats a la conducta infractora, des de la vessant emocional, cognitiva i conductual. Per l'especificitat i intensitat del tractament, la intervenció socioeducativa, tot i que no es desenvolupa en un context terapèutic, pot tenir una funció terapèutica.

A partir d'un pla d'intervenció elaborat conjuntament amb el sistema familiar i els professionals, s'aborden aspectes personals, familiars, relacionals, formatius i comunitaris vinculats amb la conducta infractora.

Objectius de la intervenció socioeducativa:

- Fomentar la responsabilització de l'infant o adolescent, d'acord amb al seu grau de desenvolupament, davant el fet i les conseqüències de la conducta infractora
  - Identificar i reconèixer emocions pròpies i alienes.
  - Diferenciar l'emoció de la conducta.
  - Subjectivar el símptoma, passant de la conducta a l'emoció.
  - Limitar l'expressió de conductes externalitzants de risc.
  - Promoure la regulació emocional de l'adolescent.
  - Resignificar la conducta problemàtica identificant les fonts de malestar relacionades.
  - Relacionar les fonts de malestar amb les seves necessitats.
  - Promoure la regulació emocional de l'infant o l'adolescent
- Fomentar la responsabilització de la seva família davant el fet i les conseqüències de la conducta infractora
  - Promoure la responsabilitat dels progenitors en la cria i educació de l'infant o adolescent.



 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

- Fomentar la millora i enfortiment del vincle entre els pares i l'infant o adolescent.
- Fomentar els recursos i la capacitat de la família per a contenir la desregulació emocional que porta a les conductes infractores en l'infant o l'adolescent.

El Programa socioeducatiu contempla diferents línies d'intervenció segons els resultats de valoració realitzada, les necessitats detectades del menor d'edat i la seva família, així com el tipus de conducta dissocial.

**a) Línia de reprovació**

Intervenció socioeducativa on es treballa la responsabilització de l'infant o adolescent i de la seva família respecte de la conducta infractora i de les seves conseqüències, instant-los a que no es repeteixin.

**b) Línia d'orientació familiar**

Intervenció socioeducativa on es donen pautes educatives als pares i es responen als dubtes o se'ls orienta sobre mancances que presentin en la criança o educació de l'infant o adolescent (normes de convivència, hàbits de vida quotidiana, disciplina, resolució de conflictes, assessorament sobre recursos disponibles, etc.).

**c) Línia de prosocialitat**

Intervenció socioeducativa que s'adreça a l'infant o adolescent, d'una banda, centrat en el pensament prosocial per a dotar-lo d'eines útils per a l'afrontament i gestió de dificultats futures, i de l'altra banda, en l'entrenament d'habilitats socials i cognitives com estratègies alternatives a la resolució de conflictes.

Si la infracció fos constitutiva d'un delictes contra la llibertat sexual o de violència de gènere aquesta línia d'intervenció ha d'incloure, a més, un mòdul formatiu sobre violències sexuals i les desigualtats de gènere associades.

**d) Línia de parentalitat**

Intervenció socioeducativa adreçada als pares de l'infant o adolescent sobre els drets i les responsabilitats de l'infant o adolescent, així com les dels pares. Entrenament en pautes educatives per als pares que tenen dificultats amb els seus fills o filles.

**e) Línia d'intervenció familiar socioeducativa**

Intervenció adreçada al funcionament i organització de la família com a sistema de desenvolupament i protecció dels seus membres. El pla d'intervenció contempla els objectius elaborats conjuntament entre família i professionals que es volen abordar amb la intervenció familiar.

10



Doc. original signat per:  
Ester Sara Cabanes i Vall  
28/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 19/03/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4

Data creació còpia:  
19/03/2024 08:39:39

Pàgina 10 de 36

**f) Línia d'intervenció individual intensiva**

Es tracta d'una intervenció socioeducativa específica i continuada amb l'infant o adolescent per part d'un professional quan es valora la necessitat d'un seguiment acurat de les activitats diàries de l'infant o adolescent amb finalitat educativa i d'establiment d'hàbits quotidians, per donar resposta a les necessitats detectades i relacionades amb la infracció.

**6.3.2 Programa restauratiu**

Aquest programa contempla l'atenció a les persones perjudicades des de l'enfocament restauratiu, que reivindica la veu, tant dels infants i adolescents inimputables, com de les persones perjudicades o de les persones de la comunitat que, encara que sigui de manera indirecta, s'hagin vist afectades per la conducta infractora.

Si en el diagnòstic s'ha valorat viable la possibilitat d'iniciar un procés restauratiu per part de la part denunciada, s'ofereix a les persones perjudicades participar, de manera voluntària, en un procés de diàleg amb l'infant o adolescent on puguin expressar la seva afectació com a conseqüència de la conducta infractora i què necessiten per a sentir-se reparades. Aquest procés pot dur-se a terme sempre que l'infant o adolescent assumeixi la seva responsabilitat en els fets i decideixi, de forma també voluntària, participar en aquest procés de restauració conjunt.

Objectius de la intervenció restaurativa:

- Fomentar la responsabilització de l'infant o adolescent, d'acord amb al seu grau de desenvolupament, així com de les seves famílies.
  - Preparar l'infant o adolescent inimputable i la seva família, si escau, per al procés de reparació o de mediació amb les persones perjudicades.
  - Vetllar per la protecció dels drets de l'infant o adolescent inimputable si es du a terme un procés de reparació del dany o de mediació amb les persones perjudicades.
- Atendre les necessitats i drets de les persones perjudicades.
  - Preparar les persones perjudicades per al procés de reparació o de mediació amb l'infant o adolescent inimputable
  - Vetllar per la protecció dels drets de les persones perjudicades si es du a terme un procés de reparació del dany o de mediació amb l'infant o adolescent inimputable.

La intervenció restaurativa contempla diferents línies d'intervenció en funció dels criteris de la viabilitat i la voluntat de les parts de participar-hi:

**a) Línia de reparació a la víctima**

Acció voluntària i consensuada amb l'infant o adolescent i les persones perjudicades, relacionada amb la conducta infractora, que repari de manera directa o indirecta el dany



produït a la persona perjudicada i que promogui la seva responsabilitat davant dels fets i les conseqüències que ha generat.

**b) Línia de reparació a la comunitat**

Acció voluntària i consensuada amb el menor de 14 anys infractor, relacionada amb la conducta infractora, que reperi de manera directa o indirecta el dany produït a la comunitat en general i que promogui la seva responsabilitat davant dels fets i les conseqüències que ha generat.

**c) Línia d'intervenció mediatora**

Actuació amb l'objectiu de mediar entre les parts de forma indirecta i sense que es trobin, mitjançant un professional. Aquesta intervenció té la finalitat d'analitzar i gestionar el conflicte per tal que no es repeteixi.

**6.3.3. Programa psicoterapèutic**

Són programes que ofereixen serveis externs al servei objecte del contracte quan en el diagnòstic s'aprecien greus disfuncionalitats familiars o elements psicològics en l'infant o adolescent, vinculats a la conducta infractora, que depassen l'abast de l'especialització del propi servei i requereixen de serveis externs especialitzats en aquests tipus de tractament per a fer-ne l'abordatge.

El programa terapèutic contempla dues línies d'intervenció en funció de quin sigui el focus que incideix en la conducta infractora:

**a) Tractament psicoterapèutic familiar**

Derivació a un servei especialitzat en intervenció terapèutica familiar per treballar disfuncions relacionals que afectin la conducta de l'infant o l'adolescent de forma directa. Es derivarà el cas al servei especialitzat en cas que es valori que les dinàmiques familiars podrien afectar de forma directa la seva conducta, augmentant-ne el risc de repetició.

**b) Tractament psicoterapèutic individual**

Derivació a un servei especialitzat en salut mental per al tractament d'aspectes psicològics concrets relacionats amb la conducta antisocial de l'infant o l'adolescent. Així es pot donar resposta a l'existència de trastorns mentals, problemes d'addicció a substàncies tòxiques, etc.

**6.4. Fase de tancament**

La fase de tancament consisteix en l'elaboració de l'informe final on es reculli la intervenció realitzada i la valoració en relació als objectius aconseguits. Aquest informe seguirà les pautes i estructura facilitada per la Direcció General d'Atenció a la Infància i



Doc. original signat per:  
Ester Sara Cabanes i Vall  
28/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 19/03/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4

Data creació còpia:  
19/03/2024 08:39:39

Pàgina 12 de 36

Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

L'Adolescència i s'haurà de trametre al Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials de referència.

En aquesta fase es derivarà el cas a la xarxa pública de serveis socials (àrees bàsiques de serveis socials, serveis d'intervenció socioeducativa...) o a d'altres recursos i serveis de la comunitat (activitats esportives, extraescolars....) segons escaigui i convingui en funció de cada cas.

**7. Documents i informes**

L'entitat adjudicatària haurà de fer l'informe diagnòstic del cas, el pla d'intervenció, l'informe de seguiment i l'informe final. Els informes hauran d'estar redactats en un llenguatge tècnic comprensible en el qual la família s'hi pugui reconèixer i hauran d'incloure el contingut mínim indicat a l'Annex 4 del PPT.

**a) Informe diagnòstic**



L'informe diagnòstic ha d'exposar i valorar la informació recollida sobre la conducta infractora, els fets i els danys causats, la seva motivació i, si és el cas, la violència exercida; la situació personal, familiar i social de l'infant o adolescent; la situació de risc de desprotecció en què pugui trobar-se i, si escau, la derivació a tractament terapèutic individual o familiar i les necessitats de les persones perjudicades. Ha de recollir, també, com es posiciona la família davant la conducta infractora, els fets i les conseqüències en les persones perjudicades.

Si la família mostra una actitud de rebuig al diagnòstic i es valora que no és possible establir les bases per un procés de treball amb l'infant o adolescent i la seva família, s'ha de recollir en l'informe quines han estat les dificultats i una impressió diagnòstica del professional dels motius del rebuig i fer-ho arribar al Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència de referència dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials.

**b) Pla d'intervenció**

El pla d'intervenció, ha de recollir, dels programes d'intervenció socioeducativa, restaurativa o terapèutic, les línies d'intervenció que proposa i el grau de consens amb l'infant o adolescent i la seva família. El pla fixa la durada prevista de la intervenció, la qual pot estar subjecte a revisió i sempre ha de comptar amb l'acord de l'infant o adolescent i la seva família.

Si la família mostra una actitud de rebuig al pla d'intervenció i es valora que no és possible establir les bases per un procés de treball amb l'infant o adolescent i la seva família, s'ha de recollir en l'informe quines han estat les dificultats i una impressió diagnòstica del professional dels motius del rebuig i fer-ho arribar al Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència de referència dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials.

	Doc. original signat per: Ester Sara Cabanes i Vall 28/02/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 19/03/2027	Data creació còpia: 19/03/2024 08:39:39
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Pàgina 13 de 36
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	
			
		OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4	

**c) Informe de seguiment**

Al finalitzar el primer trimestre des de l'inici del pla d'intervenció, l'entitat adjudicatària del servei, haurà de trametre al Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència de referència dels Serveis Territorials de referència l'informe de seguiment del cas concret, on s'especifiqui l'evolució del mateix

**d) Informe final**

L'informe final dona comptes de tot el procés i dels resultats obtinguts en el pla d'intervenció, per això s'elabora després de la darrera sessió amb la família, una vegada realitzada la sessió de tancament del pla d'intervenció, per tal que també inclogui la resposta de la família respecte aquesta darrera sessió. L'informe ha de ser prou entenedor i concret com perquè l'infant o adolescent pugui comprendre tot el procés i s'hi pugui reconèixer si, un cop assolida la majoria d'edat, volgués consultar el seu expedient.

L'emissió d'aquest informe s'haurà d'elaborar en el termini dels 15 dies següents a la darrera sessió del pla d'intervenció i s'haurà de fer arribar al Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència de referència dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials.

Tots aquests informes sobre l'expedient de l'infant o adolescent s'hauran d'incorporar al sistema d'informació d'infància i adolescència Sínia.

**8. Mecanismes de coordinació**



**a) Coordinació interna**

Els professionals del servei d'atenció socioeducativa a persones menors inimputables coordinaran la seva actuació amb el Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència dels Serveis Territorials del Departament de Drets Socials que li pertoquin territorialment en funció de cada cas. Aquesta coordinació s'exercirà mitjançant la tramesa dels respectius informes elaborats en cada fase del procés descrita i també a través de reunions i sessions de treball.

**b) Coordinació externa**

Durant el desenvolupament i execució del pla d'intervenció, el servei d'atenció socioeducativa a persones menors no imputables es coordinarà, si escau, amb els serveis que estiguin intervenint en el cas ja sigui pel desenvolupament del pla d'intervenció o per altres motius, per tal de posar en comú els resultats del pla d'intervenció, fer-ne la valoració segons els objectius fixats en el pla i, si cal, fer les modificacions necessàries.

De forma principal, aquesta coordinació es realitzarà amb serveis socials, sistema de salut, sistema educatiu i amb altres organismes o institucions, segons escaigui en cada cas.

	Doc. original signat per: Ester Sara Cabanes i Vall 28/02/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 19/03/2027	Data creació còpia: 19/03/2024 08:39:39
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Pàgina 14 de 36
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	
			
		OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4	

### **9. Personal destinat a l'execució del servei**

El servei d'atenció socioeducativa a persones menors de 14 anys inimputables en situacions de conflicte o comissió d'una infracció tipificada en el Codi Penal com a delicte i a les persones perjudicades, estarà format per:

a) 12 professionals que han de tenir la formació i l'experiència següents:

- Títol de llicenciatura, diplomatura o grau en psicologia, educació social, treball social o pedagogia.
- Formació (grau, postgrau, màster, curs d'extensió universitària, ...) en l'àmbit de la criminologia o la psicologia forense, en el cas dels professionals que facin funcions d'avaluació.
- Formació (grau, postgrau, màster, curs d'extensió universitària, ...) en l'àmbit de la mediació i resolució de conflictes, en el cas dels professionals que facin funcions d'intervenció.
- Experiència acreditable en avaluació i intervenció amb infants i adolescents amb conductes de risc i les seves famílies en contextos d'involuntarietat. Hauran d'haver acreditat una experiència mínima de 3 anys.

La titulació i la formació s'acreditarà documentalment amb la presentació dels títols, habilitacions i certificats corresponents.

L'experiència s'haurà d'acreditar mitjançant certificat o contracte de treball de l'empresa, col·legi professional o altres operadors que puguin emetre informe al respecte.

b) Un suport administratiu.

c) Una persona coordinadora del servei que serà la persona interlocutora amb la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i amb el responsable del contracte.

### **10. Horari de funcionament del servei**

El servei haurà de funcionar de les 9 hores fins a les 20 hores en dies laborables. L'empresa adjudicatària haurà d'organitzar la jornada i horaris dels professionals de manera que donin cobertura en tot l'horari del servei i que permeti també el treball conjunt i els solapaments d'horari necessari per al traspàs de la informació i la coordinació dels diferents professionals.

### **11. Adequació dels espais d'atenció del servei**

El servei es durà a terme en un context ambulatori, no residencial, sense tractar-se d'un dispositiu d'urgència, i s'haurà d'ubicar en un espai accessible per a l'infant o adolescent i per a la seva família, com també per a les persones perjudicades. Ha de ser un lloc



 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

còmode i acollidor, lliure d'interferències externes i de soroll, que garanteixi la confidencialitat i tranquil·litat necessàries per tractar els fets i les seves conseqüències.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de forma permanent i estable d'un espai de les característiques descrites a cada vegueria, preferiblement a la seva capital:

- Àmbit metropolità (Barcelona)
- Alt Pirineu i Aran (Tremp)
- Camp de Tarragona (Tarragona)
- Comarques Centrals (Manresa)
- Comarques Gironines (Girona)
- Ponent (Lleida)
- Terres de l'Ebre (Tortosa)
- Penedès (Vilafranca del Penedès)

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de tenir disponibles altres espais per apropar-se als domicilis de l'infant o l'adolescent i de la seva família i evitar tant com sigui possible desplaçaments superiors a 60 Km.

## 12. Import de licitació i pressupost del contracte

El pressupost del contracte és l'import màxim, IVA inclòs, que el Departament de Drets Socials, mitjançant la DGAIA, abonarà per aquest servei, pel termini d'execució previst.

Pressupost del contracte	Import sortida (IVA exclòs)	Import 10% IVA
1.003.412,12 €	912.192,84 €	91.219,28 €

La formulació del preu d'aquest contracte és per preu mensual de servei d'atenció socioeducativa i per preu hora de formació en igualtat de gènere.

a) Preu mensual de servei d'atenció socioeducativa: 67.376,07 €/mes.

Fins a un import màxim de 808.512,84 € (sense IVA) referit a 12 mesos.

b) Preu hora de formació en igualtat de gènere: 120,00 €/hora

Import total destinat al mòdul formatiu en igualtat de gènere: 103.680,00 €

La dotació total destinada al mòdul formatiu en igualtat de gènere és fixa i invariable en el pressupost i preu final del contracte, per tant, no es veurà afectada per cap baixa de les ofertes presentades pels licitadors. Així mateix, aquest import s'ha d'entendre com a màxim i orientatiu, sense que representi cap compromís per al Departament d'executar-la en la seva totalitat.



**13. Termini d'execució**

Aquest contracte serà vigent des del dia 1 de gener del 2024, o a partir de 5è dia laborable a comptar des de l'endemà de la data de signatura del contracte si fos posterior, fins el 31 de desembre de 2024, si bé podrà ser prorrogat, d'acord amb allò establert en el Plec de Clàusules Administratives.

**14. Obligacions de l'entitat contractista**



**14.1. 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 la jornada de treball i els objectius que s'estableixin.
- b) Els/les professionals adscrits/es al servei hauran de tenir la titulació, la formació i l'experiència establerta a l'apartat 9 d'aquest plec. L'empresa adjudicatària haurà d'aportar, abans de l'inici del servei, el currículum i documentació acreditativa dels 12 professionals del servei.
- c) El personal no podrà ser subcontractat.
- d) L'entitat adjudicatària haurà de substituir les absències dels treballadors i treballadores adscrits/es al servei per baixes, permisos, vacances o qualsevol altra causa que es produeixi de manera que el compliment de l'objecte del contracte no es vegi afectat. Qualsevol canvi de professional, ja sigui de caràcter temporal com permanent, requerirà la tramesa prèvia del seu currículum i documentació a la DGAIA
- e) El personal dependrà orgànicament de l'entitat contractista, 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.

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 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) i la Resolució EMT/2054/2023, de 8 de juny, per la qual es disposa la inscripció i la publicació de l'acta de la Comissió paritària del Conveni col·lectiu de Catalunya 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.

- f) 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

17

	Doc. original signat per: Ester Sara Cabanes i Vall 28/02/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 19/03/2027	Data creació còpia: 19/03/2024 08:39:39
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 17 de 36
			
		OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4	

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

la normativa vigent les actuacions corresponent al servei objecte del present contracte.

- g) L'entitat adjudicatària, mitjançant els seus òrgans rectors, també tindrà cura i serà responsable de l'actuació individualitzada del personal adscrit a la prestació de l'objecte d'aquest contracte, per la qual cosa controlarà i decidirà el més convenient en cas d'incompliment de la seva tasca, informant-ne en tot cas al responsable del contracte.
- h) La DGAIA, mitjançant el responsable del contracte, amb acord del Servei Territorial corresponent, podrà sol·licitar a l'entitat adjudicatària, en el casos justificats pel baix rendiment i/o comportament o actitud dels professionals adscrits a la prestació del servei, la seva substitució en un termini màxim de 15 dies naturals.
- i) L'entitat contractista, a requeriment del responsable del contracte, amb acord del Servei Territorial corresponent, haurà de separar, de l'atenció directa dels infants i adolescents, els 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.

Els possibles costos íntegres derivats d'aquesta separació dels professionals els ha d'assumir l'entitat contractista.

- j) De conformitat amb l'establert a l'article 8 de la Llei 26/2015 de 28 de juliol, de protecció a la infància i l'adolescència, el contractista ha d'adscriure a l'execució del contracte persones que no hagin estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual per exercir professions, oficis o activitats que impliquin contacte habitual amb menors. L'incompliment d'aquesta obligació serà causa de resolució del contracte, sens perjudici de les altres conseqüències que legalment se'n derivin.

Abans de l'inici de l'execució del contracte, el contractista presentarà a la persona responsable del contracte una declaració responsable en la que manifesti que disposa de les certificacions legalment establertes per acreditar que les persones que s'adscriuran a l'execució del contracte, per exercir professions, oficis o activitats que impliquin contacte habitual amb menors, no han estat condemnades per sentència ferma per algun delictes contra la llibertat i indemnitat sexual. Aquesta declaració haurà de ser novament presentada pel contractista, a la persona responsable del contracte, sempre que s'incorporin noves persones en l'execució del contracte que es trobin en la referida situació.

La presentació de la declaració responsable esmentada, d'acord amb l'establert a l'article 35 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, faculta al Departament a verificar la

18



Doc. original signat per:  
Ester Sara Cabanes i Vall  
28/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 19/03/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0SM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4

Data creació còpia:  
19/03/2024 08:39:39

Pàgina 18 de 36

conformitat de les dades que s'hi contenen i efectuar el requeriment de documentació quan resulti necessari.

**14.2. 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 Drets Socials, a través de la DGAIA, 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'entitat contractista 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, aprovada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el dia 20 de novembre de 1989.
- c) L'entitat contractista ha de designar un representant de la seva confiança, al qual li ha de conferir les atribucions necessàries per a la resolució immediata dels problemes i incidències que es detectin en la prestació d'aquest servei.
- d) L'entitat contractista haurà de trametre al responsable del contracte, de forma mensual o sempre que li requereixi la DGAIA, les dades de l'estat de tots els expedients derivats.
- e) L'entitat contractista posarà a disposició del responsable del contracte tota la informació funcional, estadística, econòmica, tècnica o de qualsevol altre tipus relacionada amb la seva activitat, quan així se li sol·liciti per efectuar el seguiment de la prestació del servei.



 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

- f) L'entitat contractista, si així li demanda la DGAIA, haurà d'incorporar al sistema d'informació d'infància i adolescència SINIA, els informes de les diferents fases del procés de cada cas.
- g) 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 contractista 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 de rebre-les també en castellà, si així ho demanen.

#### **15. Potestats del Departament de Drets Socials**

Sens perjudici del que s'estableix en el Plec de clàusules administratives particulars, l'administració té les potestats següents:

- a) Interpretar el contracte i resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.
- b) 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.
- c) 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.
- d) El Departament de Drets Socials, mitjançant els seus òrgans competents, inspeccionarà el servei pel que fa al compliment de les condicions materials i funcionals que estableix la legislació vigent.
- e) 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.
- f) 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.

#### **16. Penalitats per obligacions específiques que s'estableixen en el PPT**

20



Doc. original signat per:  
Ester Sara Cabanes i Vall  
28/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 19/03/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4

Data creació còpia:  
19/03/2024 08:39:39

Pàgina 20 de 36

En el cas que l'empresa contractista incomplís, total o parcialment, les obligacions establertes als apartats 9, 10, 11 i 14 d'aquest plec, per causes que li siguin imputables, es podrà acordar la imposició de penalitats de l'1% del preu anual de l'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 els 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'imposin es faran efectius mitjançant la deducció de les quantitats que, en concepte de pagament total o parcial, s'hagin d'abonar a l'empresa contractista o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats.

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

#### **17. 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 Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPDGDD); 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) i qualsevol altre normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació té el caràcter d'obligació contractual essencial.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- Les polítiques, normes i guies tecnologies i de seguretat aplicables al Departament, establertes per Funció Pública, el CTTI, l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, i pel propi Departament.

Qualsevol excepció a la normativa d'aplicació haurà de ser autoritzada expressament per la unitat gestora del contracte del Departament de Drets Socials (d'ara en endavant el 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 participi en la prestació dels serveis aquests requeriments de seguretat, així com a formar-lo en les obligacions que es 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 de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, referits a l'annex del plec de prescripcions tècniques, en els quatre mesos següents.



Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

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 mitjançant un enllaç dedicat al nus corporatiu, 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 acumulat pels serveis del contracte (import facturat).

**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,



Doc. original signat per:  
Ester Sara Cabanes i Vall  
28/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 19/03/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0SM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4

Data creació còpia:  
19/03/2024 08:39:39

Pàgina 23 de 36

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 PD 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), i altre normativa que sigui d'aplicació.

L'empresa contractista tractarà, per compte de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA), les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei d'atenció a persones menors inimputables que han comès un delictes i de suport a les víctimes d'aquests delictes.

La DGAIA, responsable del tractament, posarà a disposició de l'empresa contractista dades del tractament anomenat Sini@ (Sistema d'informació de la infància i l'adolescència). El contractista tindrà accés directe al fitxer, únicament als expedients de les persones destinatàries del servei objecte d'aquest contracte.

Aquest tractament inclou:



Categories d'interessats: Empleats, Representants Legals, infants, adolescents i futurs nadons.

Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu, Categories especials de dades o dades sensibles, Característiques personals, Circumstàncies socials, Detalls d'ocupació professionals, Acadèmiques i professionals, Econòmics, financers i d'assegurances.

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 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

	Doc. original signat per: Ester Sara Cabanes i Vall 28/02/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 19/03/2027	Data creació còpia: 19/03/2024 08:39:39
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Pàgina 24 de 36
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	
			
		OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4	

Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

contracte, llevat que compti amb l'autorització expressa del responsable del tractament, o 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 la DGAIA, 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 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 la DGAIA posarà a disposició de l'empresa contractista durant la prestació del servei són els següents:

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

25



Doc. original signat per:  
Ester Sara Cabanes i Vall  
28/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 19/03/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4

Data creació còpia:  
19/03/2024 08:39:39

Pàgina 25 de 36

Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

Així mateix, l'empresa contractista i el seu personal es comprometen a informar immediatament la DGAIA 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 tractament 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 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'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 de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, 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.

26



Doc. original signat per:  
Ester Sara Cabanes i Vall  
28/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 19/03/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4

Data creació còpia:  
19/03/2024 08:39:39

Pàgina 26 de 36

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.

#### **Ubicació dels servidors (en cas de ús de servidors)**

L'empresa contractista abans de la formalització del contracte haurà de presentar una declaració en la qual posi de manifest on estaran situats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests. Així mateix, l'empresa contractista haurà de comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, de la informació facilitada en la declaració (Annex 3).

#### **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 tractament o el Comitè de Seguretat de la Informació i de Protecció de Dades (CSIPD), xifrant, en el cas de dades de nivell de risc inherent mitjà o 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.

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.

	Doc. original signat per: Ester Sara Cabanes i Vall 28/02/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 19/03/2027	Data creació còpia: 19/03/2024 08:39:39
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Pàgina 27 de 36
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	
			
		OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4	

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.

	Doc. original signat per: Ester Sara Cabanes i Vall 28/02/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 19/03/2027	Data creació còpia: 19/03/2024 08:39:39
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Pàgina 28 de 36
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	
			
		OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4	

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

**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). Aquest document restarà en poder del proveïdor.

Finalment, per garantir el compliment de les dades de caràcter personal, l'entitat adjudicatària tindrà en consideració l'Annex 1 "Plecs estàndards de la Generalitat de Catalunya".

Ester Sara Cabanes i Vall  
Directora General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència



Doc. original signat per:  
Ester Sara Cabanes i Vall  
28/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 19/03/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4

Data creació còpia:  
19/03/2024 08:39:39

Pàgina 29 de 36

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) de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya**
- **Normes i guies de ciberseguretat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya:**
  - 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  
SEGURETAT 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 Drets Socials 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.

31

DEPT. DE DRETS SOCIALS



Doc. original signat per:  
Ester Sara Cabanes i Vall  
28/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 19/03/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4

Data creació còpia:  
19/03/2024 08:39:39

Pàgina 31 de 36

Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

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.
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

32



Doc. original signat per:  
Ester Sara Cabanes i Vall  
28/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 19/03/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4

Data creació còpia:  
19/03/2024 08:39:39

Pàgina 32 de 36

ANNEX 3

**MODEL DE DECLARACIÓ RESPONSABLE PER ALS CONTRACTES L'EXECUCIÓ  
DELS QUALS ES REQUEREIXI EL TRACTAMENT PER PART DEL CONTRACTISTA  
DE DADES PERSONALS PER COMPTE DEL RESPONSABLE DEL TRACTAMENT  
(UBICACIÓ SERVIDORS)**

El/la Sr./Sra..... en (nom propi /  
en nom i representació de l'empresa) amb NIF.....

*(Obligatòria en el cas que la prestació comporti accés a dades de caràcter personal) Model de declaració responsable per als contractes l'execució dels quals requereixi el tractament per part del contractista de dades personals per compte del responsable del tractament (ubicació servidors)*

Declaro que els servidors estaran ubicats a (dades de contacte i adreça completa) ..... i que els serveis associats als mateixos es prestaran des de (dades de contacte i adreça completa) ....., comprometent-se a comunicar qualsevol canvi que es produeixi, al llarg de la vida del contracte, d'aquesta informació.

*(Obligatòria en el cas que la prestació comporti accés a dades de caràcter personal) Model declaració sobre subcontractació de servidors o serveis associats en contracte amb tractament de dades personals*

Declaro, sota la meva responsabilitat que l'empresa:

NO té previst subcontractar els servidors o els serveis associats als mateixos.

SI té previst subcontractar els servidors o els serveis associats als mateixos a .....(indicar el nom o perfil empresarial dels subcontractistes corresponents, definit per referència a les condicions de solvència professional o tècnica d'aquestes).

Signat,

33



Doc. original signat per:  
Ester Sara Cabanes i Vall  
28/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 19/03/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4

Data creació còpia:  
19/03/2024 08:39:39

Pàgina 33 de 36

**ANNEX 4**

**CONTINGUT MÍNIM DELS INFORMES**

**a) Informe diagnòstic**

**Termini:** en els dos mesos posteriors a partir de la derivació del cas al servei.

Aquest tipus d'informe recull tots els elements avaluats en el procés de valoració inicial mitjançant entrevistes amb el/al menor d'edat i els seus referents familiars, així com les coordinacions pertinents amb altres recursos actius.

**Contingut mínim imprescindible:**

- Data d'entrada al servei de la derivació i motiu (conducta/es denunciada/es).
- Dates i gestions realitzades per dur a terme la valoració.
- Antecedents familiars del/de la menor d'edat: genograma familiar i nucli de convivència del/la menor d'edat, situació socioeconòmica familiar, vinculació a Serveis Socials o situació administrativa de protecció (EAIA o Centre residencial).
- Situació personal de/la infant o adolescent:
  - o Àmbit escolar
  - o Àmbit relacional i social
  - o Relacions familiars
  - o Àmbit de salut
  - o Consum de tòxics
  - o Àmbit sexual (si el delictes és d'aquest tipus o es coneix informació relativa a aquest àmbit)
- Posicionament davant dels fets:
  - o Relat dels fets que fa el/la menor d'edat
  - o Grau de responsabilització dels fets
  - o Posicionament dels familiars davant dels fets
  - o Conseqüències derivades d'aquesta situació
  - o Voluntat de reparació
- Valoració:
  - o Valoració del risc de conductes dissocials en el futur del/la menor d'edat
  - o Viabilitat de dur a terme un procés restauratiu
  - o Proposta d'intervenció (o no) justificada

**b) Pla d'intervenció**

**Termini:** en els dos mesos posteriors a la finalització de la valoració inicial.

Aquest tipus d'informe recull els objectius i la proposta d'intervenció tècnica, després d'haver-se valorat la necessitat d'iniciar-la.

**Contingut mínim imprescindible:**

- Data de la valoració realitzada, resultat i proposta d'intervenció.

34



Doc. original signat per:  
Ester Sara Cabanes i Vall  
28/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 19/03/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



OSM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4

Data creació còpia:  
19/03/2024 08:39:39

Pàgina 34 de 36

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

- Dates i gestions realitzades per dur a terme el pla d'intervenció.
- Objectius:
  - o Amb el/la menor d'edat
  - o Amb la família
- Proposta d'intervenció: quin programa es proposa aplicar, com es preveu dur-lo a terme, periodicitat de les sessions i participants.
- Situació actual (només en cas d'haver-se donat algun canvi que es consideri rellevant pel procés iniciat)
- Valoració: Actitud del/la menor d'edat i de la família davant de la proposta de treball.

**c) Informe de seguiment**

**Termini:** cada sis mesos, comptant des de la presentació del Pla d'intervenció.

Aquest tipus d'informe recull l'evolució dels objectius plantejats i de la intervenció proposada.

**Contingut mínim imprescindible:**

- Dates i gestions realitzades durant el temps d'intervenció transcorregut des de l'entrega del Pla d'intervenció.
- Objectius treballats en aquest temps:
  - o Amb el/la menor d'edat
  - o Amb la família
- Intervenció:
  - o Sessions, dates i participants realitzades
  - o Evolució dels objectius treballats amb cada participant
- Situació actual (només en cas d'haver-se donat algun canvi que es consideri rellevant pel procés iniciat).
- Valoració: situació del/la menor d'edat i de la família en relació amb els objectius proposats al Pla d'intervenció i proposta de continuïtat de la intervenció.

**d) Informe final**

Aquest tipus d'informe s'emet quan es valora finalitzar la intervenció, be per assoliment dels objectius o per agreujament de la situació o impossibilitat de continuar per elements externs.

**Contingut mínim imprescindible:**

- Motiu de la derivació al servei, data de la valoració realitzada, resultat i proposta d'intervenció inicial.
- Objectius plantejats a Pla d'intervenció:
  - o Amb el/la menor d'edat
  - o Amb la família
- Intervenció:
  - o Sessions, dates i participants realitzades

35



Doc. original signat per:  
Ester Sara Cabanes i Vall  
28/02/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al [web csv.gencat.cat](http://web.csv.gencat.cat) fins al 19/03/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ





0SM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4

Data creació còpia:  
19/03/2024 08:39:39

Pàgina 35 de 36

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials  
**Direcció General d'Atenció  
a la Infància i l'Adolescència**

- Evolució dels objectius treballats amb cada participant
- Situació actual (només en cas d'haver-se donat algun canvi que es consideri rellevant pel procés iniciat)
- Valoració:
  - Situació del/la menor d'edat i de la família en relació amb els objectius proposats al Pla d'intervenció.
  - Valoració final relativa a l'objectiu de la intervenció i proposta, si s'escau de continuïtat en un altre recurs.

	Doc. original signat per: Ester Sara Cabanes i Vall 28/02/2024	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 19/03/2027	Data creació còpia: 19/03/2024 08:39:39
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 36 de 36
			
		0SM0E10BMVS1JFAPEYFA8AKRZF07MMY4	