

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN EL CONTRACTE PER A
LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'INTERPRETACIÓ ORAL, TRADUCCIÓ ESCRITA I
INTERPRETACIÓ DE LLENGÜES DE SIGNES PER A LA DIRECCIÓ GENERAL
D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA**

ÍNDEX

1. Objecte del contracte

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

3. Unitats usuàries dels serveis

4. Idiomes de prestació del servei

4.1 Per les interpretacions orals (presencials, via telefònica o videoconferència)

- a) Idiomes de demanada habitual
- b) Idiomes de demanada habitual menor

4.2. Per les traduccions escrites

- a) Idiomes de demanada habitual
- b) Idiomes de demanada habitual menor

4.3 Pel servei d'interpretació de llengües de signes

5. Funcionament del servei

5.1 Coordinador/a del servei

5.2 Interlocutor/a pel seguiment administratiu i econòmic

5.3 Requisits i mitjans necessaris per a la prestació dels serveis

5.4 Sistema de gestió informatitzada

5.5 Règim de disponibilitat de l'adjudicatari per a la prestació del servei

5.6 Temps de resposta

- a) Serveis d'interpretació presencials
- b) Serveis d'interpretació via videoconferència
- c) Serveis d'interpretació telefònics
- d) Serveis de traducció

5.7 Requisits de fidelitat dels serveis d'interpretació i traducció

5.8 Règim de reserva i custòdia d'informació

5.9 Justificant de prestació de servei d'interpretació presencial

5.10 Recull i manteniment de dades dels serveis prestats

6. Requeriments coneixements dels idiomes

6.1 Requisits de coneixements

- a) Per les llengües: alemany, anglès, francès i italià
- b) Pel català
- c) Per la Llengua de signes catalana i la Llengua de signes espanyola
- d) Per la resta de llengües

6.2 Requisits d'experiència



7. Import de licitació i pressupost del contracte

8. Formulació del preu

8.1 Pels serveis d'interpretació

- a.1) Interpretació presencial
- a.2) Interpretació presencial llengua de signes
- a.3) Interpretació telefònica
- a.4) Interpretació via videoconferència

8.2 Pels serveis de traducció escrita

- a) Català <> castellà
- b) Resta de llengües

9. Termini d'execució

10. Obligacions del contractista

- 10.1 Obligacions generals
- 10.2 Obligacions en matèria de personal

11. Potestats i obligacions del Departament de Drets Socials

12. Penalitats per obligacions específiques

13. Seguretat i protecció de dades

Annex 1. LOPD. Plecs estàndards de la generalitat de Catalunya

Annex 2. LOPD. Model de document d'acceptació d'obligacions relatives a seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal

ANNEX 3. LOPD 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 dels servidors)

Annex 4. Justificant de prestació de servei d'interpretació presencial

Annex 5. Detall de serveis d'interpretació i de traducció anual (exercici 2023)



Doc. original signat per:
Ester Sara Cabanes i Vall
11/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 22/07/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0T2HJZF1KT9RV3BNNDK2S2W3NF667ZRK

Data creació còpia:
22/07/2024 14:33:08

Pàgina 2 de 35

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIXEN EL CONTRACTE PER A
LA PRESTACIÓ DEL SERVEI D'INTERPRETACIÓ ORAL, TRADUCCIÓ ESCRITA I
INTERPRETACIÓ DE LLENGÜES DE SIGNES PER A LA DIRECCIÓ GENERAL
D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA**

1. Objecte del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei d'interpretació oral, traducció escrita i interpretació de llengües de signes, per a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA).

El servei d'interpretació oral, traducció escrita i interpretació de llengües de signes es prestarà quan la DGAIA necessiti la intervenció de professionals especialitzats per poder realitzar una bona interlocució amb els infants i/o adolescents estrangers i als seus familiars, en el marc dels assumptes jurídic-administratius corresponents.

En particular, el servei es fa imprescindible en el cas dels infants i/o adolescents estrangers acollits als centres de la DGAIA i les necessitats d'interpretació amb ells i a vegades les seves famílies.

També és necessari l'ús del servei durant la tramitació dels procediments jurídic-administratius referents a aquest col·lectiu, i per al tractament de la documentació personal redactada en llengües no oficials que cal que sigui traduïda al català, o viceversa.

Els serveis es prestaran a tot el territori de Catalunya.

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

La Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència del Departament de Drets Socials (DSO, a partir d'ara) 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.

Entre les funcions atribuïdes a la DGAIA per l'article 143.1 del Decret 289/2016, amb relació a la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, es troben les següents:

- Protegir i assumir la tutela dels infants i els adolescents desemparats, disposar i executar les mesures d'atenció necessàries per a cada un d'ells i gestionar els serveis que calguin per a la seva efectivitat.
- Assumir la guarda dels infants i els adolescents en els supòsits que estableixen les lleis.



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

El marc legal existent obliga que els menors d'edat estrangers no acompanyats, quedin immediatament sota la tutela de la DGAIA.

Freqüentment, els infants i/o adolescents estrangers només saben expressar-se en la seva llengua materna, fet que dificulta la possibilitat de donar una atenció adequada a aquest col·lectiu i fa que sigui necessària la presència d'intèrprets que facilitin la comunicació.

L'objectiu principal d'aquest servei és poder oferir una atenció als infants i/o adolescents més personalitzada en la seva llengua d'origen, mentre no assoleix el grau adient de competències lingüístiques en les llengües oficials a Catalunya i la traducció de tota la documentació administrativa necessària per aquesta atenció.

3. Unitats usuàries dels serveis

Els Serveis d'Atenció a la Infància i l'Adolescència o equivalents d'arreu de Catalunya i els centres corresponents, la Unitat de Detecció i Prevenció del Maltractament Infantil (UDEPMI) i els serveis centrals de la DGAIA (Servei de Suport Jurídic i Servei de Gestió Administrativa).

4. Idiomes de prestació del servei

Els idiomes objecte de la prestació del servei són els següents, sense que aquesta llista tingui caràcter exhaustiu (d'acord amb les dades dels serveis realitzats l'any 2023).

4.1 Per les interpretacions orals (presencials, via telefònica o videoconferència)

a) Idiomes de demanda habitual: Àrab magrebí, àrab estàndard, urdú, mandinga, wòlof, pular, ucraïnès, rus, anglès i xinès mandarí.

b) Idiomes de demanda habitual menor: Portuguès, bambara, romanès, francès, francès africà, anglès africà i soninke.

4.2 Per les traduccions escrites

a) Idiomes de demanda habitual: Català, francès, anglès i ucraïnès

b) Idiomes de demanda habitual menor: Italià, àrab estàndard, romanès, rus i alemany.

4.3 Pel servei d'interpretació de llengües de signes

L'empresa adjudicatària haurà d'atendre els serveis d'interpretació de llengua de signes que li siguin sol·licitats.



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

El servei d'interpretació ha de contemplar la llengua de signes catalana (LSC) i l'espanyola (LSE).

Les persones professionals adscrites al contracte han de dur a terme el servei d'interpretació a la persona amb discapacitat auditiva o de la parla en llengua de signes (des dels idiomes català o castellà, a elecció de la persona usuària).

5. Funcionament del servei

Els llocs de prestació del servei podran ser les unitats administratives de la DGAIA arreu del territori, els centres d'atenció als infants i/o adolescents dependents de la DGAIA, l'aeroport del Prat del Llobregat, la Ciutat de la Justícia a L'Hospitalet del Llobregat i altres jutjats o tribunals de Catalunya i centres hospitalaris de Catalunya.

L'horari de prestació del servei serà preferentment entre les 8h i les 22h, però s'haurà d'atendre les sol·licituds de serveis a prestar fora d'aquest horari per causes degudament justificades.

Un cop formalitzat el contracte, l'empresa adjudicatària, es posarà en contacte amb la persona designada com a responsable del contracte, per a rebre els noms, les adreces, telèfons, correus electrònics, fax, ... de les persones, de les corresponents unitats usuàries, que podran sol·licitar serveis.

L'empresa adjudicatària facilitarà, les dades de contacte de les persones que centralitzaran les relacions amb la DGAIA (nom, telèfon, adreça de correu electrònic, fax...); una persona coordinadora del servei i una persona interlocutora pel seguiment administratiu i econòmic.

Així mateix, l'empresa adjudicatària aportarà unes instruccions d'ús del servei. És a dir, un material informatiu on s'expliqui la forma de sol·licitar els serveis de traducció i d'interpretació, per tal de ser lliurat a les unitats usuàries del servei.

5.1. Coordinador/a del servei

L'empresa adjudicatària designarà una persona com a coordinadora del servei, que s'encarregarà de gestionar les traduccions i les interpretacions que es facin i serà la interlocutora de referència per a totes les persones, de les corresponents unitats usuàries, que podran sol·licitar serveis.

La persona coordinadora del servei tindrà les funcions següents.

- Interlocució amb els responsables del contracte de la DGAIA.
- Control i coordinació de la prestació del servei.
- Actualització i optimització dels mitjans propis per aconseguir la màxima eficiència en la prestació del servei.



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

- Control de la qualitat i avaluació del personal.
- Seguiment de la formació del personal.
- Resolució d'incidències i queixes.

5.2. Interlocutor/a pel seguiment administratiu i econòmic.

L'empresa adjudicatària també haurà de nomenar una persona interlocutora per fer el seguiment administratiu i econòmic del contracte. Entre les seves funcions, tindrà especial rellevància el seguiment i la resolució de les possibles incidències en la facturació dels serveis.

5.3. Requisits i mitjans necessaris per a la prestació dels serveis

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb els recursos humans necessaris per a fer possible la gestió, l'organització del servei i la resposta a les demandes segons el previst en aquest plec, per la qual cosa, aportarà tot el personal necessari per a l'acompliment de les tasques encomanades, amb formació i capacitat per a les funcions requerides, de forma que quedin assegurades des de l'inici i en tot moment la gestió i funcionament durant el temps de vigència del present contracte.

L'empresa adjudicatària, en l'execució del contracte s'haurà d'atenir a:

- L'especialitat del llenguatge que cal emprar d'acord amb el tema de cada una de les interpretacions i/o traduccions.
- Pel que fa al català, treballar amb la terminologia elaborada o validada pel Centre de Terminologia-TERMCAT (www.termcat.cat).

L'adjudicatària haurà de comptar amb un sistema que permeti localitzar en tot moment els traductors i intèrprets que per disponibilitat i proximitat puguin atendre amb més eficàcia i celeritat els serveis requerits.

5.4 Sistema de gestió informatitzada

L'empresa adjudicatària haurà de posar a disposició del contracte un sistema de gestió informatitzada integral del servei que haurà de permetre mitjançant una plataforma digital o una web, l'accés a les unitats usuàries, per fer les sol·licituds i rebre les respostes, de tal manera que quedi constància de la recepció de les sol·licituds i de les respostes i es pugui fer seguiment de les peticions.

De les sol·licituds de serveis s'haurà de recollir com a mínim la informació següent:

a) Per les interpretacions:

- Data de la sol·licitud



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

- Urgència: sí o no
- Tipologia del servei: interpretació presencial, interpretació telefònica o interpretació via videoconferència.
- Idioma
- Data i hora per la prestació del servei sol·licitat
- Lloc i adreça per la prestació del servei sol·licitat
- País d'origen de l'infant/adolescent
- Codi del Sini@ de l'infant o adolescent
- Unitat sol·licitant (centre, servei, ...)
- Nom, cognoms i càrrec del sol·licitant
- Correu electrònic i telèfon de contacte del sol·licitant

b) Per les traduccions:

- Data de la sol·licitud
- Urgència: sí o no
- Idioma original i idioma de traducció
- Nombre aproximat de paraules/pàgines
- Traducció jurada: sí o no
- Format del document original: digital, paper, imatge, ...
- Codi del Sini@ de l'infant o adolescent
- Unitat sol·licitant (centre, servei, ...)
- Nom, cognoms i càrrec del sol·licitant
- Correu electrònic i telèfon de contacte del sol·licitant

Aquest aplicatiu ha de permetre la gestió integral del servei, el recull i manteniment de les dades relatives als serveis prestats i ha de facilitar, també, l'obtenció de dades estadístiques.

5.5 Règim de disponibilitat de l'adjudicatari per a la prestació del servei

Les empreses licitadores hauran de presentar una declaració responsable relativa al règim de disponibilitat del personal per a la prestació del servei (Annex 11 del PCAP).

L'empresa adjudicatària haurà de comptar amb una dotació suficient d'intèrprets i traductors sota la seva direcció per poder atendre degudament en temps i forma tots els serveis d'interpretació i de traducció que li sol·licitin les unitats destinatàries del servei, tant dels idiomes de demanda habitual, com dels idiomes de demanda habitual menor, assegurant l'atenció simultània de les necessitats en tot el territori i no podent al·legar manca de mitjans per no atendre qualsevol sol·licitud.

Haurà de garantir un equip d'intèrprets i traductors/es adient en nombre, formació, capacitat i diversitat i que tinguin les habilitats i coneixements per a dur a terme els serveis objecte del contracte.

7



Doc. original signat per:
Ester Sara Cabanes i Vall
11/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 22/07/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0T2HJZF1KT9RV3BNNDK2S2W3NF667ZRK

Data creació còpia:
22/07/2024 14:33:08

Pàgina 7 de 35

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

La variabilitat en la demanda motiva no fixar ni una llista tancada d'idiomes ni unes exigències mínimes quant a la dotació d'intèrprets i traductors dels mateixos, sens perjudici de l'obligació de l'empresa adjudicatària d'atendre en temps i forma els serveis d'interpretació o de traducció en tots idiomes quan li siguin sol·licitats.

La dotació de personal que l'empresa contractista haurà de poder posar a disposició de l'execució del servei haurà d'estar en relació amb les dades del nombre d'actuacions dutes a terme anualment, obtingudes a partir de les dades reals de prestació de l'últim exercici tancat (Annex 5 del PPT). S'aporten aquestes dades amb l'únic propòsit de mostrar una aproximació als paràmetres reals dins dels quals es mouen els requeriments d'aquest servei.

A partir d'aquestes dades s'ha establert els idiomes de demanda habitual i els idiomes de demanda habitual menor pels diferents tipus de servei, recollits a l'apartat 4 d'aquest plec.

5.6 Temps de resposta

L'empresa adjudicatària rebrà les sol·licituds directament de les persones autoritzades per cada unitat, farà acusament de rebuda de la sol·licitud i l'atendrà amb celeritat i d'acord amb els temps de resposta següents a partir de l'acusament de rebuda:

a) Serveis d'interpretació presencial: la sol·licitud haurà de fer-se amb una antelació mínima de 48 hores i la interpretació requerida haurà d'adaptar-se a la programació establerta, presentant-se al lloc, data i hora que es determini.

b) Serveis d'interpretació via videoconferència: la sol·licitud haurà de fer-se amb una antelació mínima de 24 hores i la interpretació requerida haurà d'adaptar-se a la programació establerta, connectant-se en la data i hora que es determini.

c) Serveis d'interpretació telefònics: els temps màxims de resposta hauran de ser els següents:

- Àrab magrebí, àrab estàndard, francès i anglès: 60 minuts.
- Per a la resta d'idiomes: 120 minuts.

L'adjudicatària es compromet que el seu personal es personarà per a la prestació dels serveis en el lloc, el dia i l'hora indicats i hi restarà disponible durant el termini que se sol·liciti dins dels límits de la seva jornada laboral, facilitant l'adjudicatària el personal per al seu relleu en cas que sigui necessari.

d) Serveis de traducció

L'adjudicatari haurà d'atendre els serveis de traducció escrita en els idiomes que li siguin sol·licitats.



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

Sempre caldrà autorització prèvia del responsable del contracte corresponent quan s'encarregui a l'adjudicatari una traducció d'un text o d'un conjunt de textos que superi una extensió de 50 folis o que es valori per un import superior als 500,00€ (IVA inclòs).

En la resta de casos, l'adjudicatari atendrà directament els serveis encarregats. Els temps màxims de lliurament, a comptar des del dia de la recepció del requeriment per l'empresa adjudicatària, seran els següents:

Pàgines	Català <> castellà	Altres idiomes (directa o inversa)
1 a 50	Màxim 3 dies	Màxim 7 dies
De 51 a 100	Màxim 5 dies	Màxim 10 dies
Més de 100	Màxim 7 dies	Màxim 15 dies

Quan el volum de documentació que s'hagi de traduir faci molt difícil complir els terminis esmentats, l'empresa adjudicatària haurà de posar-se en contacte amb el responsable del contracte, des del primer dia de la recepció de l'encàrrec, per tal de valorar, a part de la necessitat real de la traducció, el termini màxim de lliurament.

5.7 Requisit de fidelitat dels serveis d'interpretació i traducció

L'empresa adjudicatària, en nom propi i en nom de totes les persones que prestin serveis sota el seu càrrec es compromet a reproduir fidelment i íntegrament els continguts, escrits o orals que s'hagin de traduir dins del marc de l'execució d'aquest contracte.

Les persones traductores i intèrprets han d'actuar com a transmissores de la informació, sense afegir-hi noves dades ni opinions.

5.8 Règim de reserva i custòdia d'informació

L'empresa adjudicatària i totes les persones que prestin serveis sota el seu encàrrec o direcció hauran de mantenir reserva absoluta sobre el contingut de la informació que és objecte dels serveis d'interpretació i de traducció, així com sobre qualsevol fet, informació o document dels àmbits de les unitats de la DGAIA als què hagin tingut accés durant el règim de prestació, directament o indirecta.

Serà obligació de l'adjudicatari disposar dels mitjans de protecció adients per evitar qualsevol mena de filtració exterior de la informació que tingui en custòdia.

L'empresa adjudicatària està obligada al llarg de tot el termini d'execució del contracte a mantenir un arxiu amb còpies de seguretat de tots els treballs de traducció escrita que hagi lliurat, de manera que, en cas de pèrdua per la unitat sol·licitant, aquesta pugui sol·licitar una reproducció de la traducció, la qual s'haurà de lliurar sense càrrec adicional.





5.9 Justificant de prestació de servei d'interpretació presencial

Els serveis d'interpretació presencials només es podran facturar si van acompanyats del justificant corresponent.

L'empresa adjudicatària emetrà per duplicat el justificant, d'acord amb el model de l'Annex 4 d'aquest plec, i el facilitarà en paper, per poder ser omplert, al sol·licitant del servei (professional de la DGAIA que assisteixi al servei d'interpretació).

Finalitzat el servei d'interpretació, aquest justificant l'ha d'omplir el sol·licitant del servei i l'han de signar el sol·licitant i l'intèrpret, per duplicat.

Un exemplar serà pel sol·licitant i l'altre per l'intèrpret per tal que el faci arribar a l'empresa i es pugui adjuntar a la factura corresponent.

El professional de la DGAIA que hagi assistit al servei d'interpretació haurà entregar el seu exemplar al responsable de la seva unitat, a efectes de comprovacions posteriors.

5.10 Recull de dades dels serveis prestats

D'acord amb l'apartat 5.4 del PPT, l'empresa adjudicatària, mitjançant el sistema de gestió informatitzada integral del servei, haurà de dur a terme el recull i manteniment de les dades relatives als serveis prestats.

De cada actuació realitzada haurà de recollir com a mínim la següent informació: tipologia del servei (interpretació presencial / interpretació telefònica / interpretació via videoconferència / traducció escrita / traducció jurada), unitat/centre sol·licitant, codi d'identificació de l'infant i/o adolescent, el professional que ha realitzat la interpretació/traducció, l'idioma estranger i l'idioma oficial utilitzats, la data del servei, la franja horària i la durada (en minuts) de les actuacions orals i el nombre de paraules de les traduccions escrites, el preu unitari i el cost total de l'actuació realitzada.

L'empresa adjudicatària presentarà, al responsable del contracte, una memòria anual del servei, durant el primer trimestre de l'any següent, que inclogui com a mínim la informació següent:

- Nombre de serveis per unitat sol·licitant (diferenciant interpretació presencial / interpretació telefònica / interpretació via videoconferència / traducció escrita).
- Cost de la facturació per unitat (diferenciant interpretació presencial / interpretació telefònica / interpretació via videoconferència / traducció escrita).
- Desglossament dels serveis per idiomes (diferenciant interpretació presencial / interpretació telefònica / interpretació via videoconferència / traducció escrita).



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

Aquesta memòria incorporarà, com a mínim, una explicació de la gestió detallada de totes les accions i activitats que s'hagin dut a terme. També haurà d'incloure una valoració de resultats, necessitats detectades, conclusions i propostes de millora del servei. Quan finalitzi el contracte, l'adjudicatària ha de presentar la darrera memòria en el termini de tres mesos des de la finalització del contracte.

Igualment, a requeriment de la persona responsable del contracte, l'adjudicatari haurà de facilitar les dades acumulades fins la data de la demanda en el termini d'un mes des de que rebí la petició.

Igualment, l'administració estarà facultada en el marc d'aquest contracte a demanar altra informació complementària sobre l'execució del servei, que haurà de ser aportada per l'adjudicatari en el termini màxim d'un mes des de que rebí la petició.

El manteniment dels reculls d'informació i l'aportació de qualsevol informació sol·licitada per l'administració relativa al servei formen part de l'execució del contracte.

6. Requisits de coneixement dels idiomes

Les empreses licitadors hauran de presentar una declaració responsable relativa a la disposició dels coneixements exigits en aquest apartat pel personal adscrit al contracte, i de les millores dels requisits d'experiència de la seva oferta, si és el cas, on facin constar fefaentment que el personal adscrit a la prestació del servei comptarà amb els coneixements suficients i les millores ofertes, per al compliment correcte de les prestacions de tots els serveis de traducció i interpretació (Annex 11 del PCAP).

L'adjudicatària tindrà a disposició de la DGAIA, que la podrà requerir en qualsevol moment, la documentació del personal adscrit al contracte relativa al coneixement i experiència dels idiomes exigits en aquest plec.

6.1 Requisits de coneixements:

a) Per les llengües: alemany, anglès, francès i italià.

- Titulacions o certificats expedits a Espanya equivalents al nivell C1 o superior de coneixements superiors de llengües corresponent al Marc Europeu Comú de Referència per les llengües (MECR).
- Titulacions o certificats expedits per Organismes Internacionals o per centres oficials d'altres països que estiguin homologats, reconeguts per l'autoritat espanyola competent o s'acrediti la seva equivalència al nivell C1 o superior del Marc Europeu Comú de Referència per les llengües (MECR).
- El certificat d'assoliment d'ensenyaments de secundària, batxillerat o universitat, expedit per una escola que imparteixi la formació en una llengua concreta.



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

b) Pel català

- Certificat de nivell de suficiència de català (C1) o equivalent, que es correspon amb el nivell C1 del Marc europeu comú de referència per a les llengües (MECR), o superior.

c) Per la Llengua de signes catalana i la Llengua de signes espanyola

- Formació mínima equivalent al nivell B2 de llengua de signes (ja sigui llengua de signes catalana o bé llengua de signes espanyola)

d) Per la resta de llengües:

El coneixement dels idiomes d'interprets i traductors podran justificar-se amb la possessió de la nacionalitat d'un estat que tingui l'idioma com a propi o amb la concurrència de condicions que permetin acreditar el coneixement de l'idioma d'acord amb la normativa vigent.

6.2 Requisits d'experiència:

L'experiència dels professionals susceptibles de ser assignats al servei serà:

- Interprets: Igual o superior a 2 anys.
- Traductors: Igual o superior a 4 anys.

Tota la documentació que es presenti a l'efecte de demostrar el domini d'un determinat idioma ha d'estar en català o castellà o, en el seu defecte, traduïda a una d'aquestes dues llengües per un intèrpret jurat d'Espanya.

El títol oficial de carrera universitària en Traducció i Interpretació (Llicenciatura, Grau, Diplomatura, etc.) i les titulacions de formació professional de Tècnic Superior en Interpretació de Llengua de Signes que sovint no indiquen la llengua aportada, hauran d'anar acompanyats amb alguna documentació que l'indiqui.

7. Import de licitació i pressupost del contracte

Pressupost del contracte	Import sortida (IVA exclòs)	Import 21% IVA
451.744,43 €	373.342,50 €	78.401,93 €

L'import de licitació és un import fix, no subjecte a baixa per les empreses licitadores, ja que es tracta d'una previsió de despesa.

El pressupost del contracte és l'import màxim, IVA inclòs, que el Departament de Drets Socials, mitjançant la DGAIA, abonarà per aquest servei, pel període comprès entre l'1 de gener de 2025 i el 31 de desembre de 2025.



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

Aquest pressupost s'exhaurirà o no en funció dels serveis que es prestin efectivament i de conformitat amb les sol·licituds que l'adjudicatari rebí de la DGAIA.

8. Formulació del preu

La formulació del preu d'aquest contracte és per preus unitaris.

8.1 Pels serveis d'interpretació:

Els preus unitaris màxims són els següents per a totes les llengües de prestació del servei:

a.1) Interpretació presencial: 42,00 €/hora.

a.2) Interpretació presencial llengua de signes: 42,00 €/hora.

En el cas de fraccions de temps inferiors a una hora: es facturarà per minuts, pel preu/minut resultant de dividir el preu/hora de la seva oferta entre 60 minuts.

Si s'activa un servei d'interpretació presencial, l'intèrpret es presenta per realitzar el servei i, per causes no imputables a l'intèrpret, finalment aquest no es duu a terme, s'abonarà igualment el temps de presència efectiva al preu hora indicat.

a.3) Interpretació telefònica: 2,00 €/minut, a comptar a partir de la connexió amb l'intèrpret.

a.4) Interpretació via videoconferència: 2,00 €/minut, a comptar a partir de la connexió amb l'intèrpret.

8.2 Pels serveis de traducció escrita:

a) Català <> castellà:

- 0,060 €/paraula

- 0,070 €/paraula (traducció jurada)

b) Per la resta de llengües:

- 0,10 €/paraula

- 0,12 €/paraula (traducció jurada)

El preu per paraula inclou el cost del material que serveixi de suport als treballs lliurats, bé siguin en paper o en suport informàtic, d'acord amb la sol·licitud de la unitat usuària.

Els preus unitaris d'interpretació i de traducció escrita són únics per a qualsevol idioma i llenguatge interpretat i traduït, amb independència que les traduccions o interpretacions siguin directes, inverses o entre diversos idiomes no oficials.



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

9. Termini d'execució

Aquest contracte serà vigent des del dia 1 de gener de 2025, o des de l'endemà de la data de signatura del contracte, si fos posterior, fins el 31 de desembre de 2025, si bé podrà ser prorrogat, d'acord amb allò establert en el Plec de Clàusules Administratives.

10. Obligacions del contractista

Sens perjudici de les obligacions que s'estableixen en el Plec de clàusules administratives particulars, l'empresa contractista té les obligacions següents:

10.1. Obligacions generals

a) Contractar una pòlissa d'assegurança, que cobreixi la seva responsabilitat civil davant de tercers, així com els danys que s'ocasionin als béns de la titularitat de la DGAIA. L'esmentada pòlissa ha de preveure una indemnització mínima de 150.000€ per víctima i de 600.000 € per sinistre. Aquesta pòlissa s'haurà de mantenir en permanent vigor i vigència i, a tal efecte, l'entitat adjudicatària estarà obligada a facilitar còpia de la pòlissa contractada així com del seu rebut de pagament a la DGAIA, quan així se li sol·liciti.

b) L'empresa adjudicatària ha de conèixer i aplicar, en tot cas, la legislació vigent a Catalunya, a l'Estat i a la Unió Europea en matèria de protecció a la infància, així com la Convenció sobre els Drets de l'Infant, adoptada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 20 de novembre de 1989.

c) L'empresa adjudicatària posarà a disposició del responsable del contracte tota la documentació funcional, estadística, econòmica, tècnica o qualsevol altre relacionada amb la seva activitat, quan així es sol·liciti pel seguiment de la prestació del servei.

d) Al finalitzar l'exercici pressupostari, dins del primer trimestre de l'any següent, l'empresa contractista haurà de posar a disposició del responsable del contracte, quan així se li sol·liciti, una auditoria econòmica de la prestació del servei de l'exercici anterior, amb justificació de les despeses directes i indirectes, el cost de la qual anirà al seu càrrec.

e) Els impresos que s'utilitzin en el servei seran en llengua catalana, tal com estableix la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística. En concret, l'Entitat adjudicatària haurà d'emprar la llengua catalana en les actuacions i la documentació interna, en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català, sens perjudici a rebre-les també en castellà, si així ho demanen.

f) Aniran a càrrec de l'adjudicatari i estaran inclosos en els preus unitaris de la seva oferta econòmica, els conceptes següent:

14



Doc. original signat per:
Ester Sara Cabanes i Vall
11/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 22/07/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0T2HJZF1KT9RV3BNNDK2S2W3NF667ZRK

Data creació còpia:
22/07/2024 14:33:08

Pàgina 14 de 35

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

- Totes les despeses originades, en general, per la prestació del servei d'acord amb el que disposen les clàusules d'aquest contracte.
- Totes les despeses que siguin resultat de la varietat idiomàtica. Els preus unitaris s'aplicaran amb independència que les traduccions i interpretacions siguin directes o inverses.
- Tots els costos dels mitjans materials necessaris per a la correcta prestació del servei, especialment els costos dels materials que serveixin de suport als treballs lliurats, bé siguin en paper o en suport informàtic si així ho sol·licita la DGAIA, així com els costos d'enviament de les traduccions jurades.
- Tots els costos del personal destinat per l'adjudicatari a la prestació del servei: sous, tributs i seguretat social, equip de treball, dietes i desplaçaments, formació i qualsevol altre concepte necessari per a la prestació del servei. Així com el costos de substitució o suplència del personal anterior per vacances, absències, baixes o qualsevol altra contingència o situació, de manera que les substitucions assegurin en tots els casos la continuïtat de la prestació del servei.

10.2. Obligacions en matèria de personal

- a) El personal dependrà únicament i exclusivament de l'empresa adjudicatària, la qual tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat d'empresària i haurà de complir totes les disposicions vigents en matèria de legislació laboral, fiscal, conveni del sector, legislació social de prevenció de riscos laborals, d'igualtat efectiva de dones i homes, d'integració social de les persones amb discapacitat i de protecció de dades personals.
- b) L'empresa adjudicatària haurà 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 de referència (Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2022-2024 (codi de conveni núm. 79000375011994)), així com el cobrament puntual de les retribucions.
- c) L'entitat contractista s'encarregarà de la formació de tot el seu personal i de les corresponents activitats de reciclatge, per tal que puguin desenvolupar d'acord amb la normativa vigent les actuacions corresponent al servei objecte del present contracte.
- d) L'empresa adjudicatària facilitarà a cada persona traductora o intèrpret una credencial, amb les dades que l'identifiquin com a treballadora o col·laboradora del contractista, facultada per prestar el servei contractat.
- e) 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



Doc. original signat per:
Ester Sara Cabanes i Vall
11/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 22/07/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0T2HJZF1KT9RV3BNNDK2S2W3NF667ZRK

Data creació còpia:
22/07/2024 14:33:08

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

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.

f) L'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de presentar, a requeriment de la DGAIA, sense cap possibilitat d'excusa, la documentació del personal contractat, que es relaciona a continuació:

- Documentació acreditativa de la capacitat professional (titulacions, currículums, certificats, etc.).
- Certificat negatiu del Registre Central de Delinqüents Sexuals.
- Contractes laborals degudament formalitzats.

g) L'empresa adjudicatària, mitjançant els seus òrgans rectors, tindrà cura i serà responsable de l'actuació individualitzada del personal del servei per la qual cosa controlarà i decidirà el més convenient en cas d'incompliment de la tasca d'aquest, informant en tot cas a la DGAIA.

h) En cas que els usuaris del servei determinin motivadament la no idoneïtat per a la prestació del servei d'algun professional ho comunicaran a l'empresa contractista i aquesta substituirà el professional amb la màxima celeritat per tal es puguin complir els terminis de prestació del servei.

11. Potestats i obligacions del Departament de Drets Socials

a) Interpretar el contracte administratiu 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, 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 o el compliment dels programes de treball, sens perjudici d'allò establert en la legislació de contractes del sector públic.

d) Col·laborar amb l'empresa contractista a fi d'obtenir una millor realització de l'objecte del contracte.

e) Les unitats usuàries dels serveis seran les encarregades del seguiment i execució ordinària del contracte.

f) L'Administració, preferentment mitjançant el responsable del contracte, farà el control del correcte desenvolupament de la gestió del servei, i dictarà les ordres i instruccions precises per al correcte compliment del contracte.



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

g) Així mateix, d'acord amb la normativa aplicable, l'Administració podrà determinar la no idoneïtat del traductor o intèrpret encarregat del servei en el marc d'un procediment, i podrà excloure'l de la prestació del servei en cas de rebre queixes per part dels destinataris del servei en quant a les tasques realitzades, havent escoltat també a l'adjudicatari del servei. En aquest sentit, l'Administració té la potestat discrecional de no considerar idònia a una persona per a la prestació del servei per atendre les sol·licituds quan es produeixin incidències motivades per deficiències en el coneixement de l'idioma o per altres circumstàncies que no garanteixin la qualitat del servei, la garantia de confidencialitat i/o la custòdia de la informació/documentació.

12. Penalitats per obligacions específiques

En el cas que l'empresa contractista incomplís, total o parcialment, les obligacions establertes en els apartats 5 i 6 d'aquest plec, per causes que li siguin imputables, es podrà acordar la imposició de penalitats del 3% 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 3%, suposarà causa d'una nova imposició de penalitat del 3% 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 3% 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.

13. 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.

17



Doc. original signat per:
Ester Sara Cabanes i Vall
11/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 22/07/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0T2HJZF1KT9RV3BNNDK2S2W3NF667ZRK

Data creació còpia:
22/07/2024 14:33:08

Pàgina 17 de 35

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

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.



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

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.

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.



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

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, 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 tinguí 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, responsable del fitxer Sini@ (sistema d'informació de la infància i l'adolescència), les dades de caràcter personal necessàries per prestar el contracte pel *servei d'interpretació oral, traducció escrita i interpretació de llengües de signes, per a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència*.

La prestació del servei objecte del contracte comporta l'accés a dades de caràcter personal dels menors tutelats per la Generalitat de Catalunya, ja sigui durant les converses amb els menors en el cas de les tasques d'interpretació o bé per l'accés a documentació escrita en el cas dels treballs de traducció, sempre per a la finalitat descrita en els paràgrafs anteriors.

La tipologia de dades a la que tindrà accés l'empresa contractista durant les tasques d'interpretació i traducció pot ser molt variada i compren tota la informació recollida als expedients dels menors relativa a la situació de risc social que fa necessari que rebin atenció de la DGAIA. Aquest tipus de dades tenen nivell de seguretat alt, d'acord amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a

20



Doc. original signat per:
Ester Sara Cabanes i Vall
11/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 22/07/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0T2HJZF1KT9RV3BNNDK2S2W3NF667ZRK

Data creació còpia:
22/07/2024 14:33:08

Pàgina 20 de 35

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

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 (Reglament general de protecció de dades) (DOUE 4.5.2016).

La informació i documentació referent als menors tutelats per la DGAIA queda recollida a l'aplicatiu SINI@ (sistema d'informació de la infància i l'adolescència). L'empresa contractista no disposarà d'accés directe a aquest aplicatiu, només als documents concrets que la DGAIA faci arribar a l'empresa contractista per traducció.

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: Sol·licitants.

Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu, Categories especials de dades o dades sensibles, Característiques personals, 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 Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i en cap cas les aplicarà ni utilitzarà amb una finalitat diferent a les funcions assignades, ni les comunicarà ni cedirà, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al contracte, llevat que compti amb l'autorització expressa del responsable del 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.

21



Doc. original signat per:
Ester Sara Cabanes i Vall
11/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 22/07/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0T2HJZF1KT9RV3BNNDK2S2W3NF667ZRK

Data creació còpia:
22/07/2024 14:33:08

Pàgina 21 de 35

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

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 Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, 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 adicional 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 Direcció General d'atenció a la Infància i l'Adolescència posarà a disposició de l'empresa contractista durant la prestació del servei són els següents:

Documents en suport informàtic Excel/word.

Així mateix, l'empresa contractista i el seu personal es comprometen a informar immediatament la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència 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.



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

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.

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 4).



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

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.

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.



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

Mesures de gestió documental

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

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

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

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

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

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

Servei d'Atenció al ciutadà

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

L'entitat adjudicatària farà signar a cada treballador el document d'acceptació d'obligacions pel personal abans d'iniciar la prestació del servei, amb independència de

25



Doc. original signat per:
Ester Sara Cabanes i Vall
11/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 22/07/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0T2HJZF1KT9RV3BNNDK2S2W3NF667ZRK

Data creació còpia:
22/07/2024 14:33:08

Pàgina 25 de 35

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

si accedeix o no a dades de caràcter personal (Annex 3). 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 2 "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
11/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 22/07/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0T2HJZF1KT9RV3BNNDK2S2W3NF667ZRK

Data creació còpia:
22/07/2024 14:33:08

Pàgina 26 de 35

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 LA
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.



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 bloquejar 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



Doc. original signat per:
Ester Sara Cabanes i Vall
11/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 22/07/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0T2HJZF1KT9RV3BNNDK2S2W3NF667ZRK

Data creació còpia:
22/07/2024 14:33:08

Pàgina 29 de 35

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

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,

30



Doc.original signat per:
Ester Sara Cabanes i Vall
11/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 22/07/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0T2HJZF1KT9RV3BNNDK2S2W3NF667ZRK

Data creació còpia:
22/07/2024 14:33:08

Pàgina 30 de 35

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

ANNEX 4

Justificant de prestació de servei d'interpretació presencial

DATA DEL SERVEI		HORA INICI		HORA FI	
IDENTIFICACIÓ INTÈRPRET					
IDIOMA					
CODI INFANT/ADOLESCENT SINI@					
NOM, COGNOM I CÀRREC DEL PROFESSIONAL D'INFÀNCIA PRESENT A LA SESSIÓ					
UNITAT / CENTRE SOL·LICITANT					
OBSERVACIONS					
SIGNATURA PROFESSIONAL D'INFÀNCIA SOL·LICITANT					
SEGELL DE LA UNITAT / CENTRE SOL·LICITANT					
DADES DE L'EMPRESA					

31



Doc. original signat per:
Ester Sara Cabanes i Vall
11/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 22/07/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0T2HJZF1KT9RV3BNNDK2S2W3NF667ZRK

Data creació còpia:
22/07/2024 14:33:08

Pàgina 31 de 35

ANNEX 5

Detall dels serveis d'interpretació i de traducció anuals (exercici 2023)

1. SERVEIS D'INTERPRETACIÓ PRESENCIAL

a) Distribució per idiomes

Serveis	Idioma	Hores	Percentatge
338	Àrab magrebí	696,50	29,15%
206	Urdú	265,00	11,09%
160	Rus	202,50	8,48%
120	Anglès	172,50	7,22%
108	Ucraïnès	156,50	6,55%
112	Mandinga	137,00	5,73%
88	Xinès mandarí	130,00	5,44%
76	Pular	120,50	5,04%
43	Portuguès	73,50	3,08%
45	Wòlof	63,00	2,64%
39	Anglès africà	57,50	2,41%
31	Romanès	44,00	1,84%
27	Soninké	34,00	1,42%
18	Àrab estàndard	28,00	1,17%
18	Francès	24,50	1,03%
17	Bambara	24,50	1,03%
19	Suec	19,50	0,82%
12	Bereber	15,50	0,65%
15	Tailandès	15,00	0,63%
9	Panjabi	14,50	0,61%
11	Francès africà	14,00	0,59%
8	Persa	13,50	0,57%
7	Twi	10,50	0,44%
6	Italià	9,00	0,38%
6	Dari	8,00	0,33%
4	Tagal	7,00	0,29%
6	Lingala	6,00	0,25%
3	Rifeny	5,00	0,21%
4	Bangla	5,00	0,21%
2	Hindi	4,00	0,17%
4	Albanès	4,00	0,17%
2	Signes	3,00	0,13%
2	Malinke	2,00	0,08%
1	Turc	1,00	0,04%
1.570		2.389,00	100%



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

b) Distribució per mesos

Mes	Serveis	Hores	Percentatge
Gener	128	198,00	8,15%
Febrer	144	219,00	9,17%
Març	145	210,50	9,24%
Abril	126	191,50	8,03%
Maig	154	234,50	9,81%
Juny	159	236,50	10,13%
Juliol	141	217,00	8,98%
Agost	115	170,00	7,32%
Setembre	106	157,50	6,75%
Octubre	140	212,00	8,92%
Novembre	158	245,50	10,06%
Desembre	54	97,00	3,44%

2. SERVEIS D'INTERPRETACIÓ TELEFÒNICA

a) Distribució per idiomes

Serveis	Idioma	Minuts	Percentatge
547	Àrab magregí	7.690,86	16,18%
497	Àrab estàndard	6.060,06	12,75%
375	Mandinga	5.701,07	11,99%
388	Wòlof	5.653,10	11,89%
306	Urdú	4.356,61	9,16%
173	Pular	2.406,97	5,06%
94	Bambara	1.984,32	4,17%
125	Francès Africà	1.980,19	4,17%
118	Ucraïnès	1.570,51	3,30%
61	Xinès mandarí	1.167,25	2,46%
48	Anglès estàndard	851,07	1,79%
69	Francès estàndard	830,31	1,75%
49	Anglès africà	793,85	1,67%
49	Albanès	787,10	1,66%
57	Rus	693,75	1,46%
40	Anglès	578,79	1,22%
33	Bangla	546,39	1,15%
27	Romanès	506,43	1,07%
15	Soninké	394,15	0,83%
16	Italià	306,91	0,65%
21	Alemanys	259,36	0,55%



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

11	Neerlandès	254,63	0,54%
30	Panjabi	248,30	0,52%
1	Català	233,00	0,49%
13	Tamazight	232,88	0,49%
22	Hindi	209,34	0,44%
2	Turc	150,03	0,32%
22	Bereber	148,72	0,31%
7	Portuguès	124,69	0,26%
6	Georgià	120,89	0,25%
9	Tachelhit	102,51	0,22%
1	Àrab hassania	93,57	0,20%
5	Persa	80,65	0,17%
8	Malinke	71,82	0,15%
3.265		47.539,31	100%

b) Distribució per mesos

Mes	Serveis	Minuts	Percentatge
Gener	344	5.762,47	10,54%
Febrer	362	5.931,51	11,09%
Març	324	4.371,38	9,92%
Abril	232	3.800,77	7,11%
Maig	274	3.968,29	8,39%
Juny	287	3.651,39	8,79%
Juliol	249	2.704,25	7,63%
Agost	226	2.839,84	6,92%
Setembre	229	3.050,58	7,01%
Octubre	335	5.225,59	10,26%
Novembre	314	4.747,27	9,62%
Desembre	89	1.485,97	2,73%

3. SERVEIS DE TRADUCCIÓ

a) Distribució per idiomes

Serveis	Idioma	Paraules	Percentatge
135	Català	469.182,00	78,55%
24	Francès	34.891,00	5,84%
18	Anglès	31.885,00	5,34%
20	Ucraïnès	12.303,00	2,06%
6	Italià	11.265,00	1,89%
9	Àrab estàndard	8.525,00	1,43%



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

4	Romanès	8.496,00	1,42%
3	Rus	3.940,00	0,66%
5	Alemanys	3.212,00	0,54%
3	Neerlandès	2.782,00	0,47%
2	Portuguès	2.530,00	0,42%
1	Hongarès	2.184,00	0,37%
1	Xec	1.609,00	0,27%
2	Suec	1.468,00	0,25%
1	Àrab	1.355,00	0,23%
2	Àrab magrebí	1.020,00	0,17%
1	Urdú	660,00	0,11%
237		597.307,00	100%

b) Distribució per mesos

Mes	Serveis	Paraules	Percentatge
Gener	22	59.658,00	9,28%
Febrer	22	49.105,00	9,28%
Març	25	60.497,00	10,55%
Abril	16	40.312,00	6,75%
Maig	21	43.765,00	8,86%
Juny	25	37.725,00	10,55%
Juliol	10	14.586,00	4,22%
Agost	19	54.932,00	8,02%
Setembre	17	25.813,00	7,17%
Octubre	19	63.088,00	8,02%
Novembre	25	81.162,00	10,55%
Desembre	16	66.664,00	6,75%



Doc. original signat per:
Ester Sara Cabanes i Vall
11/07/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 22/07/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0T2HJZF1KT9RV3BNNDK2S2W3NF667ZRK

Data creació còpia:
22/07/2024 14:33:08