



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE DEL
SERVEI DE MEDIACIÓ CÍVICO-COMUNITÀRIA I DEL CONSELL D'ANCIANS DINS
EL MARC DEL PROGRAMA DEL POBLE GITANO DIRECCIÓ GENERAL D'ACCIÓ
COMUNITÀRIA I INNOVACIÓ SOCIAL (DGACIS)**

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del contracte és el servei de mediació cívico-comunitària i del Consell d'Ancians en la prevenció i gestió de conflictes dins el marc del Pla Integral del Poble Gitano, mitjançant l'actuació de persones gitanes.

Aquesta mediació i gestió de conflictes parteix de l'actuació del Programa que estableix el compromís del Govern de "Promocionar projectes de mediació cívica i comunitària entre població gitana i no gitana".

El contracte haurà de donar cobertura a totes les demarcacions territorials mitjançant personal dedicat a aquest efecte.

La Mediació cívica i comunitària es concreta en aquestes premisses (objectius):

- Prevenir, gestionar, transformar i resoldre de forma pacífica conflictes provocats per discrepàncies de convivència en contextos de diversitat cultural.
- Promoure la comunicació, l'enteniment, el diàleg i l'apropament, superant els prejudicis, afavorint d'aquesta forma la convivència entre la població gitana i la població no gitana.
- Intervenir amb activitats de formació, assessorament i seguiment conjunt amb la Direcció General de Prevenció i Protecció de la Infància i Adolescència (DGPPIA) en situacions susceptibles de desemparament, amb indicadors d'alt risc que afecti un/a infant/adolescent del poble gitano, i/o a la seva família.
- Afavorir la creació de xarxes de diàleg i participació intercultural en barris amb població de diferents grups ètnics i/o població immigrada.





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

Es considera necessària la contractació del servei de mediació cívic-comunitari i l'activació del consell d'ancians dins del marc del Pla Integral del Poble Gitano de la Direcció General d'Acció Comunitària i Innovació Social (DGACIS) per tal de garantir la prestació correcta i el bon funcionament del servei durant el període comprès entre l'1 de juliol de 2026 o si fos posterior des de l'endemà de la seva signatura, fins al 31 de desembre de 2026.

L'any 2019 el Govern de la Generalitat de Catalunya va posar en marxa el servei de mediació cívic-comunitari i consell d'ancians per donar resposta i atendre diferents situacions que requerien d'una intervenció especialitzada de mediació entre població gitana i no gitana, així com, entre persones gitanes. La finalitat va ser donar suport a la xarxa de serveis públics incorporant professionals especialitzats i amb expertesa en l'àmbit del Poble Gitano.

Amb l'objectiu de donar continuïtat al servei prestat des de l'any 2020 en tot el territori de Catalunya, la Direcció General d'Acció Comunitària i Innovació Social (DGACIS) del Departament de Drets Socials i Inclusió té la necessitat de convocar un procediment obert.

La Direcció General d'Acció Comunitària i Innovació Social (DGACIS) no disposa dels mitjans humans i tècnics especialitzats que donin resposta a les necessitats que requereix el servei per a la implementació de la mediació cívica i comunitària especialitzada en l'àmbit del Poble Gitano.

La idoneïtat del contracte requereix que la prestació d'aquest servei a la ciutadania sigui duta a terme per part d'un contractista amb un alt nivell d'expertesa i coneixement del Poble Gitano, així com, per part de persones de reconegut prestigi, de respecte i referents pel Poble Gitano de Catalunya.

Aquest servei tindrà com a finalitat:

- promoure la comunicació, l'enteniment, el diàleg i l'apropament, superant els prejudicis, afavorint d'aquesta forma la convivència entre la població gitana i la població no gitana.
- afavorir la creació de xarxes de diàleg i participació intercultural en barris amb població de diferents grups ètnics i/o població immigrada.

2



Doc. original signat per:
Jaume Romero Periz
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0GRQW4C4EVQ4M1BNGT52KGK9OYX31O8E

Data creació còpia:
06/11/2025 14:00:26

Pàgina 2 de 33

- posar en valor l'especificitat de la cultura gitana com a pròpia de la societat catalana, i el respecte als seus valors, costums i tradicions.
- donar suport especialitzat als professionals de la xarxa pública que ho requereixin per a garantir l'èxit d'intervenció amb població gitana.

3. RÈGIM JURÍDIC DEL SERVEI

El servei de mediació cívic-comunitari, com d'altres serveis de similars característiques, s'ha de regir per la Llei 15/2009, del 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat. En concret, per l'article 23 del capítol IV de l'esmentada llei en la que es reconeix, en el seu apartat 1,

"(...)la capacitat d'autoorganització de les administracions locals i d'altres entitats públiques per a establir, en l'àmbit de llurs competències, activitats i serveis de mediació, d'acord, en tots els casos, amb els principis que estableix el capítol II."

Els principis del capítol II són el de la Voluntarietat- article 5-, la imparcialitat i neutralitat de la persona mediatadora- article 6-, el de la confidencialitat- article 7-, el caràcter personalíssim- article 8-, el de la Bona fe- article 9-.

4. DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE

4.1. Actuacions a desenvolupar:

Prevenició:

Visitar els barris següents per tenir un coneixement més proper de la realitat, poder identificar problemàtiques i valorar l'adequació dels recursos:

- Barcelona: Gràcia, Hostafrancs i Nou Barris
- Badalona: Sant Roc
- Sant Adrià del Besòs: La Mina
- Gavà: Masia Espinós
- El Prat del Llobregat: Sant Cosme
- Sabadell: Can Puiggener, Ca n'Oriach i Campoamor.
- Santa Coloma de Gramenet: Fondo





- Figueres: Bon Pastor i Sant Joan
- Girona: Sector Est - Font de la Pólvora
- Reus: Sant Josep Obrer
- Constantí
- Tarragona: Camp Clar i Riu Clar
- Lleida: La Mariola
- I en aquells altres en els que es puguin donar conflictes entre la població gitana i la població no gitana.

Es prioritzaran els barris de Sant Roc, La Mina, Can Puiggener, Sant Cosme, Sector Est-Font de la Pólvora, Sant Joan i La Mariola.

Des de la unitat del Pla integral del Poble Gitano es prioritzarà i s'identificarà, tenint en compte les necessitats del moment, a quins barris la intervenció del mediador/a ha de ser més intensa.

En cas que sigui necessari, i si així s'ha valorat també per la unitat del Pla integral del Poble Gitano, s'haurà d'intervenir a barris que no estan recollits al llistat a partir de les següents consideracions:

- Intervenir si hi ha coneixement d'una situació susceptible de desencadenar un conflicte greu de convivència.
- Afavorir la convivència, crear xarxa entre el diferent teixit associatiu i generar diàleg entre les diferents comunitats del territori, principalment en aquells barris on conviuen població gitana i població immigrada.
- Mantenir reunions i fer contactes amb interlocutors vàlids de la població immigrada.
- Difusió del Servei de Mediació Cívica- Comunitari del Pla integral del poble gitano a Catalunya a tots els agents socials així com el contacte





- Mantenir un mínim d'una reunió anual amb cada un dels mediadors socioculturals que la Direcció General d'Acció Comunitària i Innovació Social promou a través del contracte programa en diversos ens locals per programar un treball en equip des de l'òptica de la prevenció i compartir les experiències territorials i locals.
- Mantenir reunions periòdiques amb els promotors escolars per tal de planificar un treball coordinat en el territori des de l'àmbit educatiu.

Gestió, transformació i resolució de conflictes:

Mantenir reunions amb tots els agents socials implicats en el territori, treballar en xarxa i aplicar metodologies participatives.

Conduir el procediment de mediació generant noves formes de comunicació basades en el diàleg, l'intercanvi d'opinions i l'esperit cooperatiu entre les parts per aconseguir un acord satisfactori.

Realitzar intervencions quan sigui necessari amb població gitana immigrada ubicada en assentaments.

Col·laborar i donar suport als serveis de mediació existents al territori i que intervenen als diferents àmbits d'actuació.

En el cas de l'àmbit escolar el mediador cívic comunitari actuarà segons protocol: El Director/a del Servei Territorial o Gerent en el cas del Consorci d'Educació de Barcelona trametrà la fitxa de derivació per al servei de mediació cívic-comunitari a la Direcció General d'Acció Comunitària i Innovació Social (DGACIS). Un tècnic/a de la unitat del PIPG es posarà en contacte amb el mediador/a i la persona sol·licitant per tal d'iniciar el procés el més aviat possible.

En el cas de l'àmbit de protecció d'infància el mediador cívic-comunitari referent d'aquests casos actuarà segons la instrucció de col·laboració existent entre la DGPPIA i la DGACIS.

El Consell d'Ancians del Poble Gitano

5



Doc. original signat per:
Jaume Romero Periz
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0GRQW4C4EVQ4M1BNGT52KGK9OYX31O8E

Data creació còpia:
06/11/2025 14:00:26

Pàgina 5 de 33



El Consell d'Ancians està format per gitanos de respecte que per la seva trajectòria de vida, honradesa, dedicació al seu poble i perquè sempre han viscut segons les lleis gitanes, s'han guanyat el respecte i reconeixement de la resta de gitanos.

Les persones de respecte són font de saber, d'orientació, de coneixement,... cosa que fa que siguin considerats una institució moral dins la seva comunitat. La seva figura ha estat clau per la supervivència de les tradicions i cultura gitanes.

Aquests gitanos no només han reforçat la història, la cultura i el paper del seu poble, sinó que han sabut adaptar-se a les noves situacions tot mantenint els seus principis.

Actualment formen el Consell d'Ancians 6 persones. Aquestes persones venen donades pel poble gitano. Cadascuna d'aquestes persones pertanyen a famílies extenses, molt representatives al barri on resideixen, i amb molta força dins de la comunitat gitana.

Els gitanos de respecte tradicionalment han intervingut en els casos de conflictes dins la pròpia comunitat gitana, aplicant normes que s'han anat transmetent generació rere generació de manera oral. Posteriorment han començat a organitzar-se com associacions gitanes, tenint cada vegada un paper més rellevant dins el seu poble.

Prevenició i gestió de conflictes:

Actualment els membres del Consell d'Ancians intervenen en casos de conflictes d'alta complexitat entre persones gitanes que requereixen un coneixement específic dels costums, de les normes i de les tradicions gitanes, fent una intervenció per la prevenició i gestió de solucions.

En aquest sentit l'objectiu es convocar setmanalment de forma ordinària al Consell d'Ancians per revisar l'estat de conflictes que s'han donat en el passat i de nous que s'estiguin produint actualment, així com fent un seguiment del clima de conflictivitat en determinats barris i ciutats de Catalunya. També s'ha de convocar de forma extraordinària al Consell d'Ancians quan es produeixin situacions de conflicte que requereixen la seva intervenció durant el transcurs del contracte.





L'empresa adjudicatària haurà de contactar amb el Consell d'Ancians cada cop que se l'activi davant d'un conflicte d'alta complexitat i col·laborar conjuntament per a la seva gestió satisfactòria i per a la seva prevenció en el futur.

En funció de les necessitats del servei, s'activarà la col·laboració i participació del Consell d'Ancians per a la gestió de conflictes a través de les seves recomanacions i propostes d'actuació.

En cadascun dels conflictes tractats amb el Consell d'Ancians, de caràcter ordinari o extraordinari s'activarà a un mediador/a per a la seva intervenció.

Amb caràcter ordinari desenvoluparà les seves funcions amb les mateixes característiques que els mediadors del servei de mediació civíc-comunitari. Amb caràcter extraordinari en funció de les necessitats de la pacificació del conflicte i de la recuperació de la normalitat.

4.2. Criteris d'actuació de la persona medidora:

La persona medidora ha d'actuar respectant els tres principis bàsics de tota mediació: voluntarietat (les parts són plenament lliures d'escollir la mediació), imparcialitat (la persona medidora no pot imposar cap solució, ni prendre part) i confidencialitat (afecta a la informació que sorgeix durant tot el procediment de mediació).

Actua en representació del Pla integral del Poble Gitano al territori, i així ho farà constar en totes les comunicacions per escrit que porti a terme.

Ha d'intervenir quan el conflicte es dona entre la població gitana i les institucions implicades, o població no gitana.

Ha de realitzar tasques de sensibilització, de cohesió social i de millora de la convivència.

4.3 El perfil de la persona medidora





El perfil de les persones mediadores ha de ser:

- Persona amb coneixements en mediació comunitària i familiar, en concret en el context del poble gitano.
- Es requereix que les persones mediadores tinguin un títol de formació específica dels àmbits de mediació esmentats que reuneixi els requisits de la formació homologada pel departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.
- Persona amb habilitats comunicatives.
- Persona amb coneixements de les institucions i organismes oficials.
- Persona amb possibilitat de mobilitat geogràfica pel territori.
- Persona amb pautes i criteris per l'elaboració de projectes de mediació familiar i comunitària.

4.4 Protocols d'intervenció

En funció dels objectius del servei se seguiran els següents protocols d'intervenció:

Protocol d'intervenció en cas d'acció preventiva:

El contractista té l'obligació d'informar amb caràcter previ a la Direcció General d'Acció Comunitària i Innovació Social de les accions de prevenció que portarà a terme, amb la màxima antelació possible.

En cas que l'acció de prevenció vingui sol·licitada pel propi equip tècnic de la Direcció General d'Acció Comunitària i Innovació Social i Comunitària, aquesta petició substituirà l'obligació d'informació prèvia.





Protocol d'intervenció en cas de conflicte:

Davant un conflicte la mediació es podrà activar mitjançant dos circuits:

4.4.1 Ordinari: El procés de mediació s'activarà previ lliurament de la *fitxa de derivació per al servei de mediació cívic-comunitari*, omplerta pel sol·licitant. Aquesta fitxa podrà arribar a la unitat del Pla integral del poble gitano per dues vies: directament a la unitat del PIPG o bé mitjançant l'entitat adjudicatària. Des de la unitat del PIPG i conjuntament amb l'entitat contractada es valorarà el cas i un tècnic/a es posarà en contacte amb el mediador/a i la persona sol·licitant per tal d'iniciar el procés el més aviat possible.

4.4.2 Extraordinari: En cas d'urgència la persona sol·licitant podrà fer la petició de forma telefònica directament a la unitat del Pla integral del poble gitano a Catalunya. Es valorarà la demanda i per poder iniciar el procés de mediació, un tècnic/a es posarà en contacte amb el mediador/a i la persona sol·licitant. Posteriorment, la persona sol·licitant haurà d'omplir i lliurar a la unitat del Pla integral del poble gitano la *fitxa de derivació per al servei de mediació cívic-comunitari*. L'entitat adjudicatària serà responsable de que la fitxa sigui lliurada a la unitat del Pla integral del poble gitano.

4.5 Seguiment de l'actuació:

Reunió bimensual de coordinació entre l'entitat contractista i la unitat del Pla integral del poble gitano.

Informes bimensuals, semestral i memòria anual que l'entitat contractista lliurarà a la unitat del Pla integral del poble gitano.

Els informes hauran de rendir comptes del nombre d'intervencions, tipologia i territoris dels casos efectuats i el nombre d'hores utilitzat per a prevenir i gestionar els conflictes abordats.

Valoració del procés de mediació per part del sol·licitant. L'entitat adjudicatària serà responsable d'obtenir la valoració del procés de mediació efectuat per part del





sol·licitant, incorporant la fitxa de la valoració a la documentació ordinària que ha de fer arribar al Departament de Drets Socials i Inclusió.

L'entitat adjudicatària haurà d'especificar el nombre d'intervencions realitzades en la factura mensual. El nombre mínim d'actuacions al mes seran les especificades al següent punt (4.6).

Elaboració i lliurament de les actes de les reunions mantingudes amb els mediadors socioculturals i els promotors escolars

4.6 Actuacions mínimes a realitzar

El contractista haurà d'assumir totes les accions de mediació necessàries per a la resolució de conflictes que sorgeixin durant l'any, en execució d'aquest contracte.

El contractista haurà de portar a terme un mínim de 12 actuacions mensuals, entre activitats de mediació i de resolució de conflictes i difusió del servei. En aquest sentit, el nombre mínim d'actuacions a desenvolupar al llarg de l'any serà de 144 actuacions, de les quals només un 10% del total de les actuacions poden ser de difusió del servei.

Als efectes d'aquest contracte s'entendrà com actuació aquelles accions de mediació preventiva o reactiva que s'iniciïn. En aquest sentit no tindrà la consideració d'actuació, als efectes del còmput de les 12 actuacions mensuals mínimes a realitzar el conjunt d'accions de seguiment, control i resolució d'actuacions ja iniciades. Només un 10% de les accions de presentació del servei a les instàncies públiques o privades d'un territori o àmbit es comptabilitzaran com actuacions de mediació i resolució de conflictes.

En cas que en algun dels períodes parcials de facturació (un mes) el contractista no hagi desenvolupat les accions mínimes requerides, la facturació corresponent a aquell període es veurà minvada de manera proporcional.

La validació de les actuacions a efectes del que preveu al paràgraf anterior, correspondrà a la Direcció General d'Acció Comunitària i Innovació Social.

El servei de mediació cívic-comunitari del Pla integral del poble gitano es treballarà a





diferents nivells:

- Entre les administracions i organismes oficials.
- Entre població gitana i població no gitana.
- Treball de camp per potenciar el treball en xarxa entre les entitats

5. PERSONAL DESTINAT A L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE, SI ESCAU, (PERFIL, HORES DE DEDICACIÓ, SELECCIÓ, ASPECTES VINCULATS AMB LA CONFIDENCIALITAT...) I MITJANS MATERIALS

El contractista posarà a disposició del servei:

5 persones mediadores per al servei de mediació cívica-comunitari.

- De 14 hores setmanals per a 3 mediadors/es
- De 18 hores setmanals per a 2 mediador/a

1 persona del Consell d'Ancians per intervencions d'alta complexitat.

- Amb una jornada setmanal de 14 hores.

El contractista activarà el servei del Consell d'Ancians per aquelles intervencions que ho requereixin.

El contractista podrà subcontractar en tots els components de la prestació a excepció de les tasques determinades com a crítiques que haurà d'executar directament el contractista principal i que són les que es detallen a continuació:

- La direcció, el control i la supervisió del servei
- Les tasques d'interlocució amb l'administració en totes les qüestions que la mateixa plantegi, respecte a cadascun dels serveis a executar.

En el cas que es mostri disconformitat amb el personal a subrogar adscrit al Servei de Mediació cívica-comunitari, la Direcció General d'Acció Comunitària i Innovació Social (DGACIS) no intervindrà en la selecció del personal que cada empresa contractista assigni per la correcta execució del servei, però sí que podrà comprovar que les persones que prestin el servei compleixin els requisits necessaris pel correcte compliment del servei. Els candidats es distribueixen de la següent manera:

- 8 candidats per al servei de mediació cívica-comunitari, en concret 2 candidats/ates per cada una de les 4 demarcacions.





Pel que fa al Consell d'ancians no hi haurà la possibilitat de no subrogar a les persones que el componen en aquell moment donat que és un servei únic i exclusiu per tot el territori de Catalunya.

La Direcció General d'Acció Comunitària i Innovació Social (DGACIS) és la responsable de comprovar que les 8 persones mediadores dels candidats/ates proposats compleixen els requisits dels criteris d'actuació, del perfil de la persona medidora i de l'equip proposat. Un cop feta aquesta comprovació, s'informarà per escrit al contractista.

El contractista haurà de fer-se càrrec de la direcció del servei i en conseqüència haurà cobrir aquestes funcions.

Posteriorment, es mantindrà una reunió amb els mediadors/ores, el contractista i la Direcció General d'Acció Comunitària i Innovació Social (DGACIS) durant els primers 30 dies de l'endemà de la signatura del contracte per planificar de mutu acord l'execució del servei.

En la contractació i retribució salarial dels mediadors i mediadores s'aplicarà el Conveni d'Acció Social vigent.

Les empreses han d'aportar els mitjans materials per a la prestació del servei, en concret per al desenvolupament dels processos de mediació i resolució de conflictes:

Espai físic i virtual per a la seva correcta prestació de la mediació, així com de les entrevistes prèvies individuals a les persones i grups en conflicte: una sala de reunions, una taula rodona, cadires suficients, una pissarra, retoladors de pissarra, un ordinador, una càmera i aplicatiu de videoconferència, altaveus.

Material com a suport pell recull del contingut de les entrevistes: paper, llibretes, bolígrafs, gravadora (si s'escau), targetes de presentació com a mediadors i mediadores, document acreditatiu com a medidor i medidora, document de confidencialitat que autoritzen els entrevistats per poder recollir el contingut de les entrevistes i la seva utilització a posteriori per a la resolució del conflicte.

També caldrà un cotxe per traslladar-se els mediadors, aquest cotxe ha de constar





com a mínim amb l'etiqueta verda per tal de tenir cura del medi ambient.

6. IMPORT DE LICITACIÓ

L'import màxim de licitació, referit a 6 mesos, és de 62.746,12 € amb IVA del 21% inclòs.

Per als càlculs, atès que hi ha una diferència de 2 decimals entre els imports, s'ha seguit l'arrodoniment automàtic del càlcul de l'aplicació GEEC.

7. TERMINI D'EXECUCIÓ/ DURADA DEL CONTRACTE

La durada del contracte serà des de l'1 de juliol de 2026, o des de l'endemà de la seva signatura si fos posterior, fins al 31 de desembre de 2026.

8. POTESTATS I OBLIGACIONS DEL CONTRACTISTA

8.1. Drets

El contractista té dret a les prestacions econòmiques previstes en el contracte en els terminis que el plec de clàusules administratives i el propi contracte estableixin, de conformitat amb allò previst a la legislació de contractes del Sector Públic.

8.2. Obligacions

8.2.1. El contractista resta expressament obligat durant la vigència del contracte a:

- 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 d'Acció Social 2013-2018, així com el cobrament puntual de les retribucions.
- Desenvolupar un projecte tècnic de manera detallada i planificada al llarg de l'any, que respongui a l'objecte del contracte i d'acord amb les característiques tècniques.
- Organitzar i portar a terme les activitats objecte del present contracte.



- Presentar una relació de les actuacions de mediació realitzades durant el mes facturat (que com a mínim hauran de ser 12 actuacions mensuals : de mediació, de resolució de conflictes i/o de difusió del servei), amb indicació del nombre de mediacions, la seva tipologia (àmbits i territoris) i el seu caràcter preventiu o reactiu.
- Abans d'iniciar la mediació consensuar la intervenció amb la unitat del Pla integral del poble gitano a Catalunya, facilitant, en tot moment, les dades del cas per tal de valorar-lo de forma adient, excepte els casos activats per via extraordinària.
- Redacció de la memòria final de les intervencions realitzades al llarg de l'any.
- Facilitar als mediadors/res l'acreditació com a col·laboradors del PIPG a Catalunya del Departament de Drets Socials i Inclusió. Aquesta acreditació, que l'hauran de portar visible, s'utilitzarà de manera adequada en funció de les actuacions recollides en el present contracte i les emmarcades en el Pla integral del poble gitano a Catalunya.
- Participar a través de la presència del mediadors de les sessions de seguiment millora del servei de mediació civico-comunitària juntament amb la unitat del Poble Gitano i la Innovació social.

9. POTESTATS I OBLIGACIONS DEL DEPARTAMENT DE DRETS SOCIALS I INCLUSIÓ.

9.1. Drets

9.1.1. La DGACIS té dret a:

- Conèixer en tot moment que ho sol·liciti el nombre i la tipologia de mediacions, així com les accions que s'estiguin efectuant i els resultats obtinguts que part del contractista en els terminis que el plec de clàusules administratives i el propi contracte estableixin, de conformitat amb allò previst a la legislació de contractes del Sector Públic.
- Ser informada per part del contractista de les actuacions que s'estiguin realitzant en els barris següents de Barcelona: Gràcia, Hostafrancs i Nou



Barris; Badalona: Sant Roc; Sant Adrià del Besòs; La Mina; Gavà: Masia Espinós; El Prat del Llobregat: Sant Cosme; Sabadell: Can Puiggener; Santa Coloma de Gramenet: Fondo; Figueres: Bon Pastor i Sant Joan; Girona: Sector Est – Font de la Pólvara; Reus: Sant Josep Obrer; Constantí; Tarragona: Camp Clar i Riu Clar; Lleida: La Mariola; i en aquells altres en els que es puguin donar conflictes entre la població gitana i la població no gitana.

- Exercir la inspecció del servei, controlant i avaluant de forma permanent la gestió del servei i la seva qualitat en relació a les característiques exigides en el plec.
- Exigir l'adopció d'un pla de treball en el que constin les mesures concretes i eficaces per restablir el bon ordre de l'execució d'allò pactat en el supòsit que l'empresa gestora incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei o el compliment dels programes de treball, sense perjudici d'allò establert en la legislació de contractes del sector públic.

9.2. Obligacions

9.2.1. La DGACIS resta expressament obligat durant la vigència del contracte a:

- Col·laborar amb l'empresa a fi d'obtenir una millor realització del contracte.
- Vetllar per l'aplicació del Conveni d'Acció Social vigent i de respectar els mínims salarials fixats en el mateix per part del contractista.
- Exigir el desenvolupament d'un projecte tècnic de manera detallada i planificada al llarg de l'any, que respongui a l'objecte del contracte i d'acord amb les característiques tècniques.
- Fer el seguiment de les activitats objecte del present contracte.
- Indicar al contractista qualsevol incidència relacionada amb la factura mensual i en concret respecte la relació de les actuacions de mediació realitzades durant el mes facturat, amb indicció del seu caràcter preventiu o reactiu.



- Abans d'iniciar la mediació consensuar la intervenció amb el contractista, per mitjà de les dades del cas facilitades per aquest últim per tal de valorar-lo de forma adient, excepte els casos activats per via extraordinària.
- Revisar i fer aportacions, si s'escau, als informes mensuals, trimestrals i a la memòria final de les intervencions realitzades al llarg de l'any.
- Consensuar amb l'empresa contractista l'acreditació dels mediadors i mediadores que han de presentar en les seves actuacions com a col·laboradors del Programa del Poble Gitano a Catalunya del Departament de Drets Socials i Inclusió.
- Organitzar i convocar juntament amb l'empresa contractista les sessions de seguiment i millora del servei de mediació civico-comunitària.

10. PENALITATS PER OBLIGACIONS ESPECÍFIQUES QUE S'ESTABLEIXEN EN ELS PPT. (LES PENALITATS GENERALS JA S'ESTABLEIXEN EN ELS PCAP).

Els següents casos comportaran una penalitat en les condicions del contracte per part del contractista:

- La manca d'entrega dels informes mensuals, trimestrals i anuals en temps i forma pactats.
- No arribar al mínim de números de processos de mediacions establerts (144).
- La manca de priorització en les actuacions dels barris esmentats.
- La manca de comunicació dels canvis de mediadors o mediadores.
- La modificació de les categories salarials fixades en l'aplicació del Conveni d'Acció Social vigent.
- La manca de presentació de les actuacions de mediació realitzades durant cada mes indicant la tipologia, el territori i les hores de feina per a cada procediment efectuat juntament amb la factura mensual.
- La manca de participació dels mediadors i mediadores en les sessions de seguiment i de millora del servei amb la unitat del Pla integral del poble gitano a Catalunya, facilitant, en tot moment, les dades del cas per tal de valorar-lo de forma adient.



L'incompliment per a cadascuna d'aquestes obligacions comportarà una penalitat d'un descompte del 0,1% sobre el preu d'adjudicació.

11. PRESENTACIÓ DE PROGRAMA DE TREBALL PER L'EMPRESA CONTRACTISTA.

L'empresa contractista s'obliga a desenvolupar i presentar a la DGACIS un projecte tècnic de manera detallada i planificada al llarg de l'any, que respongui a l'objecte del contracte d'acord amb les característiques tècniques, i a les causes i actuacions sobrevingudes que es puguin donar.

12. PROGRAMA D'IDENTIFICACIÓ VISUAL

El contractista, tant pel que fa a la relació amb entitats o persones, com amb la premsa o amb qualsevol altre mitjà de difusió, haurà de garantir el manteniment de la imatge corporativa que té el Departament de Drets Socials i Inclusió (Direcció General d'Acció Comunitària i Innovació Social (DGACIS) a través del programa d'identificació visual (PIV) de la Generalitat de Catalunya. Aquest programa es pot trobar a l'adreça següent: <https://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/descarregues/identificacio-basica/cat/>

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

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





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

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

Formació al personal de l'empresa contractista

L'empresa contractista es compromet a donar a conèixer al personal 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 del ACAT, 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.



Doc. original signat per:
Jaume Romero Periz
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0GRQW4C4EVQ4M1BNGT52KGK9OYX31O8E

Data creació còpia:
06/11/2025 14:00:26

Pàgina 19 de 33



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, 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 LOPDGDD 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).

L'empresa contractista tractarà, per compte del Departament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de mediació cívico-comunitària i del Consell d'Ancians de la Direcció General d'Acció Comunitària i Innovació Social (DGACIS)

El Departament, responsable del tractament, posarà a disposició de l'empresa contractista dades del tractament anomenat actuacions del Pla Integral del Poble Gitano.

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: Sol·licitants

Categories de dades tractades: Dades de caràcter identificatiu, característiques personals, detalls d'ocupació professionals.

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





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

L'entitat adjudicatària tractarà les dades d'acord amb les instruccions del Departament i en cap cas les aplicarà ni utilitzarà amb una finalitat diferent a les funcions assignades, ni les comunicarà ni cedirà, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al contracte, llevat que compti amb l'autorització expressa del responsable del 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 el Departament, excepte en els casos d'autorització expressa o d'acord amb les condicions que estableixi el plec administratiu.

Durant la vigència del contracte formalitzat entre les parts, i d'acord amb el que estableix l'article 32 del RGPD i la disposició 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 el Departament posarà a disposició de l'empresa contractista durant la prestació del servei són els següents:

- La fitxa per la derivació de conflictes al servei de mediació cívico comunitària
- La fitxa de valoració del servei de mediació cívico comunitària

Així mateix, l'empresa contractista i el seu personal es comprometen a informar immediatament al Departament davant qualsevol sospita o incidència que pugui posar o hagi posat en perill la informació que tracta en el seu nom i a esborrar qualsevol 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 del ACAT canviar la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema, canviar-la davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.

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

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

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





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

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

Gestió de suports

Qualsevol extracció autoritzada de dades a un suport extern (USB, DVD, disc extern,...) l'usuari que la duu a terme haurà d'inventariar, etiquetar-la, protegir-la contra accessos no autoritzats i xifrar segons els criteris definits al Document de Seguretat del Departament.

La sortida d'informació, sempre prèvia autorització per la unitat gestora del contracte del Departament i del responsable de l'entitat adjudicatària, fora de les instal·lacions del Departament i/o d'altres dependències acordades a la formalització del contracte, es farà registrant la sortida, de manera que es pugui determinar el tipus de suport o document enviat, la data i hora, el destinatari, el nombre de suports o documents, el tipus d'informació que contenen, la forma d'enviament i la persona responsable del lliurament. L'entrada de dades es registrada de la mateixa forma.

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

L'enviament d'informació amb dades de caràcter personal per correu electrònic també haurà d'ésser expressament autoritzat pel responsable del 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.

Mesures de gestió documental

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

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





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

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

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

Servei d'Atenció al ciutadà

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





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

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

Jaume Romero Periz

Director general d'Acció Comunitària i Innovació Social
(DGACIS)

Barcelona,



Doc. original signat per:
Jaume Romero Periz
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0GRQW4C4EVQ4M1BNGT52KGK9OYX31O8E

Data creació còpia:
06/11/2025 14:00:26

Pàgina 28 de 33

ANNEX 1. PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

➤ **Circulars Funció Pública**

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

➤ **Normes i guies del Departament**

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

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

- 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.



Doc. original signat per:
Jaume Romero Periz
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0GRQW4C4EVQ4M1BNGT52KGK9OYX31O8E

Data creació còpia:
06/11/2025 14:00:26

Pàgina 30 de 33



**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 Inclusió 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.

31



Doc. original signat per:
Jaume Romero Periz
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0GRQW4C4EVQ4M1BNGT52KGK9OYX3108E

Data creació còpia:
06/11/2025 14:00:26

Pàgina 31 de 33



7. No fer servir la informació ni els recursos informàtics per finalitats no previstes en la prestació del servei.
8. No subministrar ni comunicar les dades personals a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que compti amb l'autorització expressa del Departament.
9. No fer còpies ni extreure la informació a què tingui accés, llevat que sigui imprescindible per a l'adequada execució de les funcions assignades pel Departament i, per tant, es disposi de l'autorització corresponent. Si l'extracció suposa l'ús de suports extraïbles o ordinadors portàtils, l'autorització únicament permetrà el seu emmagatzematge de forma xifrada.
10. Esborrar qualsevol tractament temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.
11. No compartir les contrasenyes amb altres persones. L'identificador i contrasenya són personals i intransferibles.
12. Garantir la confidencialitat de les credencials emprant contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, canviant la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema i tornar-la a canviar periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.
13. En finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades, mantenir la taula neta de papers i suports i guardar la documentació i els suports en llocs segurs.
14. Tancar o 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



Doc. original signat per:
Jaume Romero Periz
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0GRQW4C4EVQ4M1BNGT52KGK9OYX31O8E

Data creació còpia:
06/11/2025 14:00:26

Pàgina 32 de 33



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.



Doc. original signat per:
Jaume Romero Periz
17/07/2025

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 06/11/2028

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0GRQW4C4EVQ4M1BNGT52KGK9OYX31O8E

Data creació còpia:
06/11/2025 14:00:26

Pàgina 33 de 33