

ÍNDEX

- 1. Objecte del contracte**
- 2. Necessitats administratives que satisfà el contracte i idoneïtat del contracte**
- 3. Règim jurídic del servei**
- 4. Persones destinatàries del servei**
- 5. Principis del servei**
  - a) Context d'involuntarietat i construcció de la demanda
  - b) Responsabilització de la conducta infractora des d'una visió sistèmica
  - c) Detecció de la desprotecció infantil
  - d) Intervenció socioeducativa i psicoterapèutica
  - e) Enfocament restauratiu de l'abordatge
  - f) Perspectiva de gènere
  - g) Treball en xarxa
  - h) Territorialitat i accessibilitat
- 6. Funcionament del servei**
  - 6.1. Derivació del cas
  - 6.2. Programa Restauratiu
    - 6.2.1. Valoració de la viabilitat del procés restauratiu
    - 6.2.2. Procés restauratiu
    - 6.2.3. Fase de tancament del procés restauratiu
  - 6.3. Programa d'acompanyament
    - 6.3.1. Disseny del pla de millora
    - 6.3.2. Execució del programa d'acompanyament
      - a) Programa d'acompanyament intensiu
      - b) Programa d'acompanyament extern
      - c) Programa d'intervenció psicoterapèutica especialitzada
    - 6.3.3. Fase de tancament
- 7. Documents i informes**
  - a) Pla de millora
  - b) Informes de seguiment
  - c) Informe final
  - d) Informe final del procés restauratiu
- 8. Mecanismes de coordinació**
  - a) Coordinació interna
  - b) Coordinació externa
- 9. Personal destinat a l'execució del servei**
- 10. Horari de funcionament del servei**
- 11. Adequació dels espais d'atenció del servei**
- 12. Import de licitació i pressupost del contracte**
- 13. Termini d'execució**
- 14. Obligacions del contractista**
  - 14.1 Obligacions generals



 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

14.2 Obligacions en matèria de personal

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

**16. Seguretat i protecció de dades**

**ANNEX 1. PLECS ESTÀNDARS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA**

**ANNEX 2. MODEL DE DOCUMENT D'ACCEPTACIÓ D'OBLIGACIONS RELATIVES A  
SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ I PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER  
PERSONAL**

**ANNEX 3. CONTINGUT MÍNIM DELS INFORMES**



Doc. original signat per:  
José Muñoz Luque 10/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 15/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS

Data creació còpia:  
15/05/2026 09:07:15

Pàgina 2 de 35

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques QUE REGEIX EL CONTRACTE DEL  
SERVEI D'ACOMPANYAMENT A PERSONES MENORS DE 14 ANYS  
INIMPUTABLES IMPLICADES COM A AUTORES D'UNA CONDUCTA TIPIFICADA  
EN EL CODI PENAL COM A DELICTE**

**1. Objecte del contracte**

L'objecte del contracte és la prestació del servei d'acompanyament a persones menors de 14 anys inimputables implicades com a autores d'una conducta tipificada en el codi penal com a delicte, així com de suport a les persones perjudicades per la conducta infractora, mitjançant un pla d'intervenció socioeducatiu i/o restauratiu, amb la finalitat de responsabilitzar l'infant o l'adolescent i els seus progenitors, remetre els factors de risc que han desencadenat la conducta o conductes infractores, reparar el dany a la víctima, i, reduir el risc de conductes dissocials en el futur.

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

El conjunt de conductes dissocials és molt ampli i algunes d'aquestes conductes, les conductes infractores, estan tipificades en el Codi Penal com a delictes de diversa gravetat. Si bé gran part de la societat respecta i actua en base a les normes socials establertes, existeixen unes característiques de funcionament personal, relacional i social concretes que augmenten el risc d'aparició d'aquestes. Si aquest tipus de conducta apareix durant la infantesa o adolescència i persisteix en el temps, podria considerar-se un problema d'índole clínic i constituir-se com a un trastorn dissocial.

Segons estudis criminològics, l'inici precoç de les conductes dissocials és un factor de risc perquè es desenvolupi una carrera delinqüencial més ràpida i amb pitjor pronòstic.

Així, es considera necessària una intervenció especialitzada basada en la responsabilització dels propis actes i l'atenció de les circumstàncies personals, familiars i socials de risc per evitar conductes dissocials futures, que poden estar incentivades per un sentiment d'impunitat si no hi ha resposta davant d'aquest tipus de conductes quan apareixen.

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

El desplegament arreu del territori de Catalunya d'aquesta intervenció especialitzada fa necessària la contractació d'un servei d'acompanyament a persones menors de 14 anys



 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

inimputables implicades com a autores d'una conducta tipificada en el Codi Penal com a delictes, les seves famílies i a les persones víctimes d'aquesta conducta.

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

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

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

### 3. Règim jurídic del servei

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

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

La Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència del Departament de Drets Socials i Inclusió (DSI) és qui té atribuïdes les competències i les funcions en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència, d'acord amb Decret 110/2025, de 3 de juny, de reestructuració del Departament de Drets Socials i Inclusió.

### 4. Persones destinatàries del servei

	Doc. original signat per: José Muñoz Luque 10/04/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 15/05/2029	Data creació còpia: 15/05/2026 09:07:15
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Pàgina 4 de 35
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	
			
		0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS	

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

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

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

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

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

#### 5. Principis del servei

Principis del servei d'acompanyament socioeducativa amb menors inimputables:

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

El servei d'acompanyament a persones menors inimputables desenvolupa les seves accions en un context involuntari, és a dir, sense una demanda formal d'ajuda d'inici per part de l'infant o adolescent o dels mateixos pares.

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

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

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

Malgrat que, per la seva edat, la llei no els considera responsables penalment de la seva conducta, es tracta de persones menors d'edat a les quals se'ls pot i s'ha d'exigir una responsabilitat personal, tant del seu comportament com de les conseqüències derivades d'aquest, en un entorn educatiu i ajustat al seu moment de desenvolupament

5



Doc. original signat per:  
José Muñoz Luque 10/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 15/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS

Data creació còpia:  
15/05/2026 09:07:15

Pàgina 5 de 35

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

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

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

**c) Detecció de la desprotecció infantil**

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

**d) Intervenció socioeducativa i psicoterapèutica**

La intervenció del servei partirà sempre d'un pla de millora socioeducativa on s'establiran els objectius a treballar a partir dels factors de risc i les necessitats detectades de l'infant o adolescent i la seva família, a partir del qual es dissenyarà la intervenció individualitzada amb l'objectiu de reduir el risc de l'aparició de la conducta dissocial en el futur.

Quan de la valoració de la situació personal de l'infant o adolescent es detecti una possible problemàtica de salut mental, es contemplarà la derivació del cas per a una intervenció psicoterapèutica, complementant, en cas que escaigui, la intervenció socioeducativa.

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

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

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

**f) Perspectiva de gènere**

6



Doc. original signat per:  
José Muñoz Luque 10/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 15/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS

Data creació còpia:  
15/05/2026 09:07:15

Pàgina 6 de 35

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

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

**g) Treball en xarxa**

La intervenció sempre inclou la coordinació amb els agents existents en el territori que estiguin treballant o siguin susceptibles de fer-ho amb la família amb l'objectiu de donar una resposta integrada. Es prioritzarà en el disseny de la intervenció la proximitat territorial, sempre que sigui possible, dels recursos d'ajuda oferts.

**h) Territorialitat i accessibilitat**

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

**6. Funcionament del servei**

El servei objecte del contracte s'inicia amb la derivació per part del referent de cas de l'Àrea d'atenció a menors inimputables de la Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència. En cas d'haver-se dut a terme la valoració del risc per part del referent, es disposarà també l'informe inicial on es recolliran els elements de risc detectats així com qualsevol altra informació rellevant per a la intervenció, a l'expedient del menor d'edat.

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

**6.1. Derivació del cas**

La derivació de cada cas serà promoguda pel referent de cas de l'Àrea d'atenció a menors inimputables de la Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència, informant a la persona coordinadora del servei aportant les següents dades: dades identificatives de l'infant o adolescent, municipi de residència i fets que motiven la valoració. En aquesta derivació s'especificarà si la derivació és pel Programa Restauratiu o pel Programa d'Acompanyament. En aquest últim, s'afegirà informació relativa al nivell de risc detectat i si es tracta d'un cas prioritari.

La persona coordinadora del servei comunicarà al referent de cas, en els següents 2 dies laborables, qui serà el tècnic d'intervenció, i aquest últim haurà de comunicar amb el referent de cas per a fer un traspàs de la informació necessària per iniciar el programa.



## 6.2. Programa Restauratiu

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

Objectius del programa:

- Promoure la responsabilització de l'infant o adolescent, d'acord amb al seu grau de desenvolupament, així com de les seves famílies.
  - Valorar el grau de responsabilització de l'infant o adolescent inimputable, la seva voluntat per iniciar un procés restauratiu i la predisposició dels progenitors per acompanyar-lo.
  - Preparar l'infant o adolescent inimputable i la seva família, si escau, per al procés restauratiu amb les persones perjudicades.
  - Vetllar per la protecció dels drets de l'infant o adolescent inimputable si es duu a terme un procés restauratiu amb les persones perjudicades.
- Atendre les necessitats i drets de les persones perjudicades.
  - Preparar les persones perjudicades per al procés restauratiu amb l'infant o adolescent inimputable
  - Vetllar per la protecció dels drets de les persones perjudicades si es duu a terme un procés restauratiu amb l'infant o adolescent inimputable.

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

- Línia de reparació a la víctima

Acció voluntària i consensuada amb l'infant o adolescent i les persones perjudicades (directa i/o indirectament) per a que repari el dany produït, promovent la seva responsabilització davant dels fets i les conseqüències que ha generat.

- Línia de reparació indirecta

Acció voluntària i consensuada amb l'infant o adolescent, relacionada amb la conducta infractora, amb l'objectiu de que repari el dany produït de manera indirecta, normalment en l'àmbit comunitari, i promoure la seva responsabilització davant dels fets i les conseqüències que ha generat.

### 6.2.1. Valoració de la viabilitat del procés restauratiu



 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

Aquesta valoració s'iniciarà, amb l'infant o adolescent inimputable, sobre el seu grau de responsabilització, la seva voluntat per iniciar un procés restauratiu i la predisposició dels progenitors per acompanyar-lo.

### 6.2.2. Procés restauratiu

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

Atenent les necessitats de la part perjudicada es podrà dur a terme qualsevol dels formats de pràctiques restauratives, ajustant-se a les característiques del procés i dels participants. Com a resultat del procés, es generarà un document amb els acords de reparació presos entre les parts i com es donarà compliment als mateixos.

### 6.2.3. Fase de tancament del procés restauratiu

La fase de tancament consisteix en l'elaboració de l'informe final on es recull la intervenció realitzada i la valoració en relació als objectius aconseguits. Aquest informe seguirà les pautes i estructura facilitada per la Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència (veure Annex 3) i s'haurà de remetre al referent de cas de l'Àrea d'atenció a menors inimputables. El cas es tancarà amb el vist i plau del referent de cas, qui gestionarà el tancament de l'expedient a la base de dades Sini@ i informará a la Fiscalia de Menors del territori corresponent.

## 6.3. Programa d'acompanyament

### 6.3.1. Disseny del pla de millora

Si la derivació del cas és resultat d'una valoració del risc realitzada per l'Àrea d'atenció a menors inimputables, la intervenció s'iniciarà amb la construcció d'un Pla de millora.

Aquest document ha de recollir els objectius que es proposa treballar, a partir del resultat de la valoració del risc realitzada pel referent de cas. El pla es dissenya en funció de la gravetat de la situació avaluada, el focus i l'abast de la intervenció, i dels criteris d'assignació dels programes. L'entitat adjudicatària dissenyarà el pla de millora de cada cas derivat conjuntament amb l'infant o adolescent i la seva família i s'haurà de comunicar i consensuar amb ells tant els objectius plantejats com el tipus d'acompanyament que es proposa.



Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

El pla de millora fixarà les línies d'intervenció segons el tipus d'acompanyament escollit, si bé aquest es pot ampliar o modificar amb altres programes inicialment no indicats, en cas que la situació ho requereixi. Alguns programes d'intervenció poden ser concurrents i complementàries, desenvolupant-se en un mateix pla d'intervenció.

El pla de millora quedarà recollit en un informe que ha de contenir els apartats establerts per la Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència (veure Annex 3) i que s'haurà de trametre al referent de cas de l'Àrea d'atenció a menors inimputables, qui informará a la Fiscalia de Menors del territori corresponent, si escau.

S'estableix una durada màxima de 10 mesos per executar el pla d'intervenció, a comptar des de la fase de devolutiva. En cas de requerir superar aquest termini d'intervenció, haurà de ser consensuat amb el referent de cas valorant els motius.

El tècnic d'intervenció avaluarà periòdicament l'execució del pla i el grau d'assoliment dels objectius per tal de, en cas que siguin necessaris, fer els ajustos o canvis que siguin necessàries.

### 6.3.2. Execució del programa d'acompanyament

El tècnic d'intervenció, atenent als indicadors de risc detectats a la valoració del risc i els objectius plantejats al Pla de millora, seleccionarà el programa d'acompanyament més idoni per donar resposta a la situació. Aquests programes poden ser executats de forma consecutiva si al llarg de la intervenció els indicadors de risc i els objectius canvien. Així mateix, si es considera necessari, el Programa d'acompanyament intensiu i el Programa d'intervenció psicoterapèutica especialitzada poden executar-se de forma simultània.

#### a) Programa d'acompanyament intensiu

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

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

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

Objectius del programa:

10



Doc. original signat per:  
José Muñoz Luque 10/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 15/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS

Data creació còpia:  
15/05/2026 09:07:15

Pàgina 10 de 35

Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

- Fomentar la responsabilització de l'infant o adolescent, d'acord amb al seu grau de desenvolupament, davant el fet i les conseqüències de la conducta infractora
  - Identificar i reconèixer emocions pròpies i alienes.
  - Diferenciar l'emoció de la conducta.
  - Subjectivar el símptoma, passant de la conducta a l'emoció.
  - Limitar l'expressió de conductes externalitzants de risc.
  - Promoure la regulació emocional de l'adolescent.
  - Resignificar la conducta problemàtica identificant les fonts de malestar relacionades.
  - Relacionar les fonts de malestar amb les seves necessitats.
  - Promoure la regulació emocional de l'infant o l'adolescent
  
- Fomentar la responsabilització de la seva família davant el fet i les conseqüències de la conducta infractora
  - Promoure la responsabilitat dels progenitors en la criança i educació de l'infant o adolescent.
  - Fomentar la millora i enfortiment del vincle entre els pares i l'infant o adolescent.
  - Fomentar els recursos i la capacitat de la família per a contenir la desregulació emocional que porta a les conductes infractores en l'infant o l'adolescent.

**b) Programa d'acompanyament extern**

Intervenció educativa que es realitza mitjançant un seguiment amb el menor d'edat i la seva família amb la col·laboració d'altres equips (SS, EAIA, Centre Docent...). Aquest tipus d'acompanyament s'indica quan estigui intervenint prèviament un altre servei al qual la família estigui en major o menor grau vinculada. D'altra banda, tant el servei extern com la família han d'estar d'acord amb la intervenció i haver-la consensuat.

A partir d'un pla d'intervenció elaborat conjuntament amb el sistema familiar i els professionals, s'estableixen uns compromisos que signen el menor d'edat, la família, i els tècnics que faran els seguiments d'aquests compromisos (del servei d'acompanyament a menors inimputables i d'altres equips amb qui es coordinin) adreçats a minimitzar els riscos detectats i vinculats amb la conducta infractora futura. Així mateix, s'estableix una data de revisió d'aquests compromisos i el grau d'assoliment dels objectius plantejats al Pla de millora.

Els objectius del programa coincideixen amb els del Programa d'acompanyament intensiu, si bé l'execució difereix, sent el servei extern el referent d'intervenció directa amb el menor d'edat i la família, i el tècnic d'intervenció el garant del compliment dels compromisos acordats entre els participants. El seguiment d'aquest compliment es dur a terme de manera periòdica entre els referents i s'estableix un termini per valorar el procés també de forma conjunta amb el menor d'edat i la família, on es valora la

11



Doc. original signat per:  
José Muñoz Luque 10/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 15/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS

Data creació còpia:  
15/05/2026 09:07:15

Pàgina 11 de 35

continuïtat o finalització de l'acompanyament, o el canvi de programa, depenent de l'assoliment dels objectius i l'estat dels factors de risc detectats inicialment.

Coincidint amb la revisió dels compromisos amb la família i els referents o cada sis mesos, comptant des de la presentació del Pla de millora i la signatura dels compromisos, el tècnic d'intervenció haurà de trametre un informe de seguiment on s'especifiqui l'evolució del mateix al referent de cas de l'Àrea d'atenció a menors inimputables, així com qualsevol informació rellevant associat a l'estat del menor d'edat. En el moment de lliurament dels informes de seguiment es durà a terme una coordinació amb el referent de cas, així com les que es requereixin tant pel tècnic com pel propi referent al llarg del programa.



### **c) Programa d'intervenció psicoterapèutica especialitzada**

Atenció psicoterapèutica especialitzada quan en la valoració de risc inicial o al llarg d'un programa d'acompanyament s'aprecien greus disfuncionalitats familiars o elements psicològics en l'infant o adolescent vinculats a la conducta infractora, que requereixen una orientació diagnòstica clínica o una intervenció psicoterapèutica i que depassen l'abast de l'encàrrec d'intervenció del propi servei. Aquest programa l'ofereixen serveis externs al servei objecte del contracte i la derivació haurà de ser mitjançant el referent de cas de l'Àrea d'atenció a menors inimputables.

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

Aquest programa pot dur-se de forma exclusiva o de forma complementària a un altre programa d'acompanyament. El tècnic d'intervenció serà sempre la figura referent per a la família durant la durada del programa i tindrà també funcions d'acompanyament de la família en la relació amb el servei extern psicoterapèutic. Així mateix, haurà de mantenir coordinacions com a mínim mensuals amb el terapeuta de referència a fi de monitoritzar l'assoliment dels objectius establerts al Pla de Millora i realitzar, si escau, els ajustos necessaris.

Cada sis mesos, comptant des de la presentació del Pla de millora, el tècnic d'intervenció haurà de trametre un informe de seguiment on s'especifiqui l'evolució del mateix al referent de cas de l'Àrea d'atenció a menors inimputables, així com qualsevol informació rellevant associat a l'estat del menor d'edat. En el moment de lliurament dels informes de seguiment es durà a terme una coordinació amb el referent de cas, així com les que es requereixin tant pel tècnic com pel propi referent al llarg del programa.

	Doc. original signat per: José Muñoz Luque 10/04/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 15/05/2029	Data creació còpia: 15/05/2026 09:07:15
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 12 de 35
			
		0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS	

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

Si durant l'execució de qualsevol programa, l'infant o adolescent o la seva família mostren rebuig a la intervenció de l'equip o una escassa implicació que no permet abordar els objectius establerts al Pla de millora, s'informarà de la situació al referent de cas perquè valori la idoneïtat de derivar el cas al Servei territorial d'atenció a la infància i l'adolescència que correspongui segons sigui el domicili de la família. Es procedirà de la mateixa forma en cas de detectar-se indicadors de risc de desprotecció infantil que cal siguin valorats pels equips competents.

### 6.3.3. Fase de tancament

La fase de tancament consisteix en l'elaboració de l'informe final on es recull la intervenció realitzada i la valoració en relació als objectius aconseguits. Aquest informe seguirà les pautes i estructura facilitada per la Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència (veure Annex 3) i s'haurà de remetre al referent de cas de l'Àrea d'atenció a menors inimputables. El cas es tancarà amb el vist i plau del referent de cas, qui gestionarà el tancament de l'expedient a la base de dades Sini@ i informará a la Fiscalia de Menors del territori corresponent.

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

## 7. Documents i informes

L'entitat adjudicatària haurà de fer el pla de millora, els informes de seguiment i l'informe final. Els informes hauran d'estar redactats en un llenguatge tècnic comprensible en el qual la família s'hi pugui reconèixer i hauran d'incloure el contingut mínim indicat a l'Annex 3 del PPT.

### a) Pla de millora

El pla de millora, ha de recollir els objectius plantejats per a la intervenció en base als indicadors de risc detectats en la valoració del risc, el programa d'acompanyament escollit per a la intervenció, les línies d'intervenció que proposa i el grau de consens amb l'infant o adolescent i la seva família. El pla fixa la durada prevista de la intervenció, la qual pot estar subjecte a revisió i sempre ha de comptar amb l'acord de l'infant o adolescent i la seva família.

Si la família mostra una actitud de rebuig al pla d'intervenció i es valora que no és possible establir les bases per un procés de treball amb l'infant o adolescent i la seva família, s'ha de recollir en l'informe quines han estat les dificultats i una impressió diagnòstica del professional dels motius del rebuig i fer-ho arribar al referent de cas de l'Àrea d'atenció a menors inimputables.



**b) Informes de seguiment**

Cada 6 mesos comptant des de l'enviament del pla de millora, l'entitat adjudicatària del servei, haurà de trametre al referent de cas de l'Àrea d'atenció a menors inimputables l'informe de seguiment del cas concret, on s'especifiqui l'evolució del mateix, l'estat de la consecució dels objectius plantejats al pla de millora, la intervenció realitzada així com qualsevol informació que es consideri rellevant per a l'objectiu de l'atenció del menor d'edat.

**c) Informe final**

L'informe final és un document que recull tot el procés i els resultats obtinguts del treball realitzat a partir del pla de millora, i s'elabora una vegada realitzada la darrera sessió d'intervenció amb l'infant o adolescent i la família.

L'emissió d'aquest informe s'haurà d'elaborar en el termini dels 15 dies següents a la darrera sessió d'intervenció i s'haurà de fer arribar al referent de l'Àrea d'atenció a menors inimputables.

**d) Informe final del procés restauratiu**

L'informe final del procés restauratiu és un document que recull tot el procés i els resultats obtinguts, i s'elabora una vegada realitzada la darrera sessió restaurativa amb els participants.

L'emissió d'aquest informe s'haurà d'elaborar en el termini dels 15 dies següents a la darrera sessió d'intervenció i s'haurà de fer arribar al referent de l'Àrea d'atenció a menors inimputables.

Tots aquests informes sobre l'expedient de l'infant o adolescent s'hauran d'incorporar al Sistema d'informació d'infància i adolescència Sínia. L'informe ha de ser prou entenedor i concret com perquè l'infant o adolescent pugui comprendre tot el procés i s'hi pugui reconèixer si, un cop assolida la majoria d'edat, volgués consultar el seu expedient.

**8. Mecanismes de coordinació**

**a) Coordinació interna**

Coordinacions entre serveis:

El cap de l'Àrea d'Atenció a Menors Inimputables i la persona coordinadora del Servei d'acompanyament socioeducatiu a persones menors inimputables es coordinaran, de forma presencial o telemàtica segons les necessitats.

Coordinacions tècniques:



Els referents de casos de l'Àrea d'Atenció a Menors Inimputables i la persona coordinadora del Servei d'acompanyament socioeducatiu a persones menors inimputables es coordinaran, de forma presencial o telemàtica segons les necessitats, per a la derivació dels casos per a iniciar el programa d'intervenció corresponent.

Els professionals del servei d'acompanyament socioeducatiu a persones menors inimputables coordinaran la seva actuació amb els referents de cas de l'Àrea d'Atenció a Menors Inimputables mitjançant la tramesa dels respectius informes elaborats en cada fase del procés descrita, i també a través de reunions i sessions de treball, presencials o telemàtiques atenent les necessitats.

#### **b) Coordinació externa**

Durant el desenvolupament i execució del pla de millora, el servei d'acompanyament socioeducatiu amb persones menors inimputables es coordinarà, si escau, amb els serveis que estiguin intervenint en el cas ja sigui pel desenvolupament del pla de millora o per altres motius, per tal de posar en comú els resultats del pla de millora, fer-ne la valoració segons els objectius fixats en el pla i, si cal, fer les modificacions necessàries. En aquestes coordinacions poden participar-hi, si es considera necessari, el referent de cas de l'Àrea d'Atenció a Menors Inimputables.

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

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

El servei d'acompanyament a persones menors de 14 anys inimputables implicades com a autores d'una conducta tipificada en el codi penal com a delicte, estarà format per:

a) 6 professionals que han de tenir la formació i l'experiència següents:

- Títol de llicenciatura, diplomatura o grau en psicologia, educació social o treball social.
- Formació (grau, postgrau, màster, curs d'extensió universitària, ...) en l'àmbit de la criminologia o la psicologia jurídica/forense, mediació i resolució de conflictes.
- Experiència acreditable en avaluació i intervenció amb infants i adolescents amb conductes de risc i les seves famílies en contextos d'involuntarietat. Hauran d'haver acreditat una experiència mínima de 2 anys.

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



L'experiència s'haurà d'acreditar mitjançant certificat o contracte de treball de l'empresa, col·legi professional o altres operadors que puguin emetre informe al respecte. El certificat haurà d'indicar les funcions o tasques desenvolupades pel treballador.

b) Una persona coordinadora del servei, amb la mateixa formació i experiència que la resta de professionals, i amb experiència mínima d'1 any en gestió d'equips de característiques i funcions assimilables, que serà la persona interlocutora amb la Direcció General de Prevenció i Protecció de la Infància i l'Adolescència i amb el responsable del contracte.

c) Un suport administratiu que desenvoluparà les tasques d'aquest tipus que es requereixin per tal de poder dur a terme les funcions assignades als professionals del servei o se'n derivin d'aquestes.

#### 10. Horari de funcionament del servei

El servei haurà de funcionar entre les 9h i les 20h dels dies laborables. L'empresa adjudicatària haurà d'organitzar la jornada i horaris dels professionals, prioritzant la cobertura de l'horari de tarda, atès que els usuaris són menors en edat escolar. No obstant, l'horari del servei ha de permetre també el treball conjunt i els solapaments d'horari necessari per al traspàs de la informació i la coordinació amb els diferents professionals d'altres serveis.

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

El servei es durà a terme en un context ambulatori, no residencial, sense tractar-se d'un dispositiu d'urgència, i s'haurà dur a terme en un espai accessible per a l'infant o adolescent i per a la seva família, com també per a les persones perjudicades. Ha de ser un lloc còmode i acollidor, lliure d'interferències externes i de soroll, que garanteixi la confidencialitat i tranquil·litat necessàries per tractar els fets i les seves conseqüències.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar de forma permanent i estable d'espais d'atenció de les característiques descrites a les 4 demarcacions territorials de Catalunya, com a mínim en els següents territoris:

- Demarcació territorial de Barcelona:
  - Barcelona capital (ciutat de Barcelona)
  - Barcelona central (Bages, Moianès, Berguedà, Lluçanès, Osona)
  - Barcelona sud (Alt Penedès, Anoia, Garraf)
- Demarcació territorial de Tarragona (capital)
- Demarcació territorial de Girona (capital)
- Demarcació territorial de Lleida (capital)



 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

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

### 12. Import de licitació i pressupost del contracte

El pressupost del contracte és l'import màxim, IVA inclòs, que el Departament de Drets Socials i Inclusió, mitjançant la DGPPIA, abonarà per aquest servei, pel període comprès des de l'1 de gener del 2027 fins al 31 de desembre del 2027.

Import de licitació (sense IVA)	IVA 10%	Pressupost del contracte
502.044,24 €	50.204,42 €	552.248,66 €

La formulació del preu d'aquest contracte és per preu mensual de servei d'acompanyament socioeducatiu.

### 13. Termini d'execució

Aquest contracte serà vigent des del dia 1 de gener del 2027 fins al dia 31 de desembre de 2027. Si la signatura del contracte fos posterior a la data d'inici prevista, s'haurà d'iniciar l'execució en els 5 dies laborables següents a la formalització.

Aquest contracte podrà ser prorrogat d'acord amb allò establert en el Plec de clàusules Administratives.

### 14. Obligacions del contractista

#### 14.1. Obligacions generals

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

En relació amb la pòlissa, el Departament de Drets Socials i Inclusió, a través del Servei d'Inspecció i Registre realitzarà periòdicament controls de la pòlissa

17



Doc. original signat per:  
José Muñoz Luque 10/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 15/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS

Data creació còpia:  
15/05/2026 09:07:15

Pàgina 17 de 35



 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

contractada per l'entitat contractista, per tal de comprovar l'abast de la seva cobertura i la seva permanent vigència. L'entitat contractista estarà obligada a lliurar també al responsable del contracte còpia de les pòlisses i de l'últim rebut de pagament, a l'inici del contracte i, en el termini màxim d'un mes, de les modificacions i/o renovacions d'aquesta pòlissa.

- b) L'entitat contractista ha de conèixer i aplicar, en tot cas, la legislació vigent a Catalunya, a l'Estat i a la Unió Europea en matèria de protecció a la infància, així com la Convenció sobre els Drets de l' Infant, aprovada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el dia 20 de novembre de 1989.
- c) L'entitat contractista posarà a disposició del responsable del contracte tota la informació funcional, estadística, econòmica, tècnica o de qualsevol altre tipus relacionada amb la seva activitat, quan així se li sol·liciti per efectuar el seguiment de la prestació del servei.
- d) L'entitat contractista haurà de trametre al responsable del contracte, de forma mensual o sempre que li requereixi la DGPPIA, les dades de l'estat de tots els expedients derivats.
- e) L'entitat contractista, si així li demana la DGPPIA, haurà d'incorporar al sistema d'informació d'infància i adolescència SINI@, els informes de les diferents fases del procés de cada cas.
- f) Al finalitzar l'exercici pressupostari, l'entitat contractista haurà de presentar, al responsable del contracte, una auditoria econòmica de la prestació del servei de l'exercici anterior, amb justificació de les despeses directes i indirectes, el cost de la qual anirà al seu càrrec.
- g) Els impresos que s'utilitzin en el servei seran en llengua catalana, tal com estableix la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística. En concret, l'entitat contractista haurà d'emprar la llengua catalana en les actuacions i la documentació interna, en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català, sens perjudici de rebre-les també en castellà, si així ho demanen.

#### 14.2. Obligacions en matèria de personal

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

	Doc. original signat per: José Muñoz Luque 10/04/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 15/05/2029	Data creació còpia: 15/05/2026 09:07:15
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica <b>CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ</b>  0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS	Pàgina 18 de 35

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

- b) Els/les professionals adscrits/es al servei hauran de tenir la titulació, la formació i l'experiència establertes a l'apartat 9 d'aquest plec, i les millores presentades a l'oferta en relació amb la formació i l'experiència.
- c) El personal no podrà ser subcontractat.
- d) En relació amb el personal tècnic, per tal de no afectar la continuïtat de l'acompanyament socioeducatiu amb el mateix tècnic referent, només és cobriran les absències (baixes, permisos, ...) de durada superior a 1 mes. Per tal de no deixar descobert el servei, els tècnics no podran gaudir de les vacances de forma simultània.
- e) En relació amb la resta de personal destinat a l'execució del servei (coordinador/a i personal de suport administratiu), l'entitat adjudicatària haurà de substituir les absències per baixes, permisos, vacances o qualsevol altra causa que es produeixi de manera que el compliment de l'objecte del contracte no es vegi afectat.
- f) Qualsevol canvi de personal, ja sigui de caràcter temporal com permanent, haurà de ser informat a la DGPPIA, a través del responsable del contracte i requerirà la tramesa prèvia del seu currículum i documentació.
- g) El personal dependrà orgànicament de l'entitat contractista, la qual tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat d'empresària i haurà de complir totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, sanitàries i de Seguretat i Higiene en el treball, referides al personal que té al seu càrrec.
- h) L'entitat contractista ha de garantir a les persones adscrites a l'execució del contracte, durant tota la seva vigència, l'aplicació i manteniment de les condicions laborals que estableixen les resolucions EMT/2054/2023, de 8 de juny, i EMT/1721/2025, de 12 de maig, per les quals es disposa la inscripció i la publicació de les actes de la Comissió paritària del Conveni col·lectiu de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (codi de conveni núm. 79002575012007), així com el cobrament puntual de les retribucions.
- i) 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.

En relació amb la formació oferta per l'entitat adjudicatària, anualment, haurà d'entregar al responsable del contracte els certificats que acreditin el compliment del nombre d'hores de formació ofertes. Els certificats hauran d'estar signats pel/per la professor/a que hagi impartit el curs i pel/per la treballador/a corresponent.

19



Doc. original signat per:  
José Muñoz Luque 10/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 15/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS

Data creació còpia:  
15/05/2026 09:07:15

Pàgina 19 de 35

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

- j) L'entitat adjudicatària, mitjançant els seus òrgans rectors, també tindrà cura i serà responsable de l'actuació individualitzada del personal adscrit a la prestació de l'objecte d'aquest contracte, per la qual cosa controlarà i decidirà el més convenient en cas d'incompliment de la seva tasca, informant-ne en tot cas al responsable del contracte.
- k) La DGPPIA, mitjançant el responsable del contracte, amb acord del Servei Territorial corresponent, podrà sol·licitar a l'entitat adjudicatària, en el casos justificats pel baix rendiment i/o comportament o actitud dels professionals adscrits a la prestació del servei, la seva substitució en un termini màxim de 15 dies naturals.
- l) L'entitat contractista, a requeriment del responsable del contracte, amb acord del Servei Territorial corresponent, haurà de separar, de l'atenció directa dels infants i adolescents, els professionals, en el termini màxim de 24 hores, des de la notificació, quant aquesta valori, encara que sigui preventivament, d'acord amb l'interès superior de l'infant i/ o adolescent, que pot suposar un risc per a llur desenvolupament integral o llur benestar.

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

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

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

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

20



Doc. original signat per:  
José Muñoz Luque 10/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 15/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS

Data creació còpia:  
15/05/2026 09:07:15

Pàgina 20 de 35

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

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

En el cas que l'empresa contractista incomplís, total o parcialment, les obligacions establertes als apartats 9, 10, 11 i 14 d'aquest plec, per causes que li siguin imputables, es podrà acordar la imposició de penalitats de l'1% del preu anual de l'adjudicació del contracte.

En cas que es perllongui l'incompliment, durant 1 mes, des de l'aplicació de l'anterior penalitat, tot i haver aplicat la penalitat del 1%, suposarà causa d'una nova imposició de penalitat del 2% del preu anual d'adjudicació del contracte. El tercer incompliment i els successius, amb els mateixos termes i terminis, suposaran causa d'una nova imposició de penalitat del 2,5% del preu anual d'adjudicació del contracte, per cadascun.

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

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

#### **16. 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 tecnològiques i de seguretat aplicables al Departament, establertes per Funció Pública, el CTTI, l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, i pel propi Departament.

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



 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

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'entitat 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'entitat contractista**

L'empresa contractista es compromet a donar a conèixer al personal partícip 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.

	Doc. original signat per: José Muñoz Luque 10/04/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 15/05/2029	Data creació còpia: 15/05/2026 09:07:15
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Pàgina 22 de 35
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	
			
		0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS	

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

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'entitat 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'entitat 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

	Doc. original signat per: José Muñoz Luque 10/04/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 15/05/2029	Data creació còpia: 15/05/2026 09:07:15
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Pàgina 23 de 35
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	
			
		0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS	

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

auditories un màxim del 0,7% de l'import facturat 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 LOPD EN LA PRESTACIÓ AMB ACCÉS A DADES DE CARÀCTER PERSONAL**

L'entitat adjudicatària del contracte i tot el seu personal se sotmetran al compliment del que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPDGDD), en relació amb les dades personals a les quals tinguin 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 de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència del Departament de Drets Socials i Inclusió, les dades de caràcter personal necessàries per a la prestació del **servei d'acompanyament a persones menors de 14 anys inimputables implicades com a autores en una/d'una conducta tipificada en el codi penal com a delicte**.

La Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència, responsable del tractament, posarà a disposició de l'entitat contractista dades del tractament anomenat Sini@ (Sistema d'Informació i Gestió en Infància i Adolescència). El contractista no tindrà accés directe al fitxer, únicament a les dades dels infants que li siguin facilitades per la DGPPIA.

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: persones menors d'edat tutelades per la DGPPIA.

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

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

L'empresa contractista tindrà sempre la posició d'encarregat del tractament envers aquestes dades, de conformitat amb el que disposa l'article 28 del RGPD, i de l'article



Doc. original signat per:  
José Muñoz Luque 10/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 15/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS

Data creació còpia:  
15/05/2026 09:07:15

Pàgina 24 de 35

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

33 de LOPDGDD, i es comprometrà a utilitzar-les única i exclusivament amb la finalitat de prestar els serveis objecte del present plec, així com a complir amb totes les obligacions que exigeix la normativa vigent.

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

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

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

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

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

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

Durant la vigència del contracte formalitzat entre les parts, i d'acord amb el que estableix l'article 32 del RGPD i la disposició 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.

25



Doc. original signat per:  
José Muñoz Luque 10/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 15/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS

Data creació còpia:  
15/05/2026 09:07:15

Pàgina 25 de 35

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

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 Direcció General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència, responsable del tractament, posarà a disposició de l'entitat contractista dades del tractament anomenat Sini@ (Sistema d'Informació i Gestió en Infància i Adolescència). El contractista no tindrà accés directe al fitxer, únicament a les dades dels infants que li siguin facilitades per la DGPPIA.

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

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

**Mesures en l'ús dels sistemes del Departament**

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

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

A fi de garantir la confidencialitat de les credencials, cada individu serà responsable d'emprar contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, conforme la guia de contrasenyes 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.



Doc. original signat per:  
José Muñoz Luque 10/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 15/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS

Data creació còpia:  
15/05/2026 09:07:15

Pàgina 26 de 35

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

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'entitat 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 PCAP).



**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

	Doc. original signat per: José Muñoz Luque 10/04/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 15/05/2029	Data creació còpia: 15/05/2026 09:07:15
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica <b>CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ</b>  0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS	Pàgina 27 de 35

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

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'entitat 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'entitat 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'entitat contractista en faci el tractament correcte en les fases activa i semiactiva.



Doc. original signat per:  
José Muñoz Luque 10/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 15/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS

Data creació còpia:  
15/05/2026 09:07:15

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

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'entitat contractista 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). 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 "Plecs estàndards de la Generalitat de Catalunya".

Josep Muñoz Luque  
Director General de Prevenció i Protecció a la Infància i l'Adolescència

29



Doc. original signat per:  
José Muñoz Luque 10/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 15/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS

Data creació còpia:  
15/05/2026 09:07:15

Pàgina 29 de 35

 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

**ANNEX 1**

**PLECS ESTÀNDARS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA**

- **Circulars Funció Pública**
  - Instrucció 3/2018, sobre l'ús de les tecnologies de la informació i la comunicació a l'Administració de la Generalitat de Catalunya
  - Circular 2/2000 de 2 de febrer de 2000, sobre els deures i les responsabilitats del personal al servei de l'Administració de la Generalitat que intervingui en qualsevol tractament automatitzat de dades personals Normes i guies del Departament
- **Normes i guies del Departament**
- **Marc de Ciberseguretat per a la Protecció de Dades (MCPD) 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.

30



Doc. original signat per:  
José Muñoz Luque 10/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 15/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS

Data creació còpia:  
15/05/2026 09:07:15

Pàgina 30 de 35

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.
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 i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

10. Esborrar qualsevol tractament temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.
11. No compartir les contrasenyes amb altres persones. L'identificador i contrasenya són personals i intransferibles.
12. Garantir la confidencialitat de les credencials emprant contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, canviant la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema i tornar-la a canviar periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.
13. En finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades, mantenir la taula neta de papers i suports i guardar la documentació i els suports en llocs segurs.
14. Tancar o blocar les sessions actives a l'ordinador (Ctrl+Alt+Supr) en abandonar temporalment el lloc de treball i apagar-lo al finalitzar la jornada.
15. No deixar sense recollir documents confidencials als dispositius de reproducció (fotocopiadores, faxos, escàners i impressores).
16. Notificar a la unitat gestora del contracte del Departament qualsevol incidència, anomalia o sospita relacionada amb la seguretat de la informació. En cas que la incidència estigui relacionada amb l'accés als sistemes d'informació es comunicarà immediatament al servei d'atenció a l'usuari del Departament (*telèfon 900 101 439*).
17. Entregar qualsevol còpia o versió de la informació disponible durant la prestació del servei al concloure la col·laboració. Quan els equips utilitzats per a la prestació del servei no siguin propietat del Departament, caldrà eliminar tota la informació / codi / programari propietat de Departament o la Generalitat de Catalunya d'aquests equips, així com de qualsevol suport extern d'informació.

Descripció del servei:

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



Lloc, a data

Nom i cognoms:

Nom de la companyia:

Signatura,

32

	Doc. original signat per: José Muñoz Luque 10/04/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 15/05/2029	Data creació còpia: 15/05/2026 09:07:15
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica <b>CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ</b>  0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS	Pàgina 32 de 35

**ANNEX 3**

**CONTINGUT MÍNIM DELS INFORMES**

**a) Pla de millora**

**Termini:** en els dos mesos posteriors a la derivació de l'Àrea d'atenció a menors inimputables.

Aquest tipus d'informe recull els objectius i la proposta d'intervenció tècnica, així com qualsevol informació nova i rellevant pel cas.

**Contingut mínim imprescindible:**

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

**b) Informe de seguiment**

**Termini:** cada sis mesos, comptant des de la presentació del Pla de millora.

Aquest tipus d'informe recull l'evolució dels objectius plantejats i de la intervenció proposada, així com qualsevol informació nova i rellevant pel cas.

**Contingut mínim imprescindible:**

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



 Generalitat de Catalunya  
Departament de Drets Socials i Inclusió  
**Direcció General de Prevenció  
i Protecció a la Infància i l'Adolescència**

- Valoració: situació del/la menor d'edat i de la família en relació amb els objectius proposats al Pla de millora i proposta de continuïtat de la intervenció.

**c) Informe final**

**Termini:** fins a un màxim de 15 dies després de la darrera sessió d'intervenció amb el menor d'edat i la família.

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

**Contingut mínim imprescindible:**

- Motiu de la derivació al servei, data de la valoració realitzada, resultat i proposta d'intervenció inicial.
- Objectius plantejats a Pla de millora:
  - o Amb el/la menor d'edat
  - o Amb la família
- Intervenció:
  - o Sessions, dates i participants realitzades
  - o Evolució dels objectius treballats amb cada participant
- Situació actual (només en cas d'haver-se donat algun canvi que es consideri rellevant pel procés iniciat)
- Valoració:
  - o Situació del/la menor d'edat i de la família en relació amb els objectius proposats al Pla de millora.
  - o Valoració final relativa a l'objectiu de la intervenció i proposta, si s'escau de continuïtat en un altre recurs.



**d) Acord de procés restauratiu**

**Termini:** en el moment de la sessió del procés restauratiu amb els participants.

Aquest document s'emet quan s'ha finalitzat el procés, en cas de resultat satisfactori entre les parts.

**Contingut mínim imprescindible:**

- Dades de les parts que participen del procés
- Acords presos entre els participants
- Acceptació de la part perjudicada de renúncia de l'acció de responsabilitat civil, subjecte al compliment dels acords signats.
- Signatura dels participants del procés i dels tècnic que l'ha facilitat.

	Doc. original signat per: José Muñoz Luque 10/04/2026	Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web <a href="http://csv.gencat.cat">csv.gencat.cat</a> fins al 15/05/2029	Data creació còpia: 15/05/2026 09:07:15
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica <b>CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ</b>  0ISPST336XHKL96E1TZQ20FP2YG7KHZS	Pàgina 34 de 35

**e) Informe final del procés restauratiu**

**Termini:** fins a un màxim de 15 dies després de la sessió final del procés restauratiu amb els participants.

Aquest tipus d'informe s'emet quan s'ha finalitzat el procés, be per assoliment dels objectius o per impossibilitat de continuar per elements externs.

**Contingut mínim imprescindible:**

- Motiu de la derivació al servei, data de la valoració de la viabilitat del procés realitzada i resultat.
- Posicionament davant dels fets:
  - o Del/la menor d'edat
  - o De la família
- Procés de mediació:
  - o Sessions realitzades, dates i participants
  - o Acords resultants
- Situació actual (només en cas d'haver-se donat algun canvi que es consideri rellevant pel procés iniciat)
- Valoració:
  - o Situació del/la menor d'edat i de la família en relació amb l'objectiu plantejat.
  - o Valoració realitzada per la perjudicada del procés restauratiu.
  - o Valoració final relativa a l'objectiu de la intervenció i proposta, si s'escau de continuïtat en un altre recurs.

