

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGEIX EL CONTRACTE DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT SOCIAL A LES FAMÍLIES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT QUE PARTICIPEN EN EL PROGRAMA D'ASSISTÈNCIA MATERIAL BÀSICA DE CATALUNYA COFINANÇAT PEL FONTS SOCIAL EUROPEU PLUS (FSE+) BÀSICO (Núm. expedient: BE-2026-1584)**

GENERALITAT DE CATALUNYA

**1. Objecte del contracte**

L'objecte del present contracte és la informació, orientació i acompanyament a famílies vulnerables usuàries del programa d'assistència material bàsica de la Generalitat de Catalunya, cofinançat pel Fons Social Europeu Plus (FSE+). Així mateix, inclou el lliurament i el suport en l'ús de les targetes destinades a l'adquisició gratuïta d'aliments i altres productes d'assistència material bàsica.

Aquest contracte està condicionat a la licitació del contracte de subministrament de targetes (físiques o digitals) destinades a l'adquisició d'aliments i altres productes d'assistència material bàsica cofinançat pel fons social europeu plus (FSE+), amb número d'expedient BE-2026-1583.

El present contracte està cofinançat pel Fons Social Europeu Plus (FSE+) en el marc del Programa BÀSICO, aprovat per la Comissió Europea. En conseqüència, qualsevol modificació substancial en les condicions de finançament establertes pel FSE+, incloses les derivades de decisions d'execució, reprogramacions, reestructuracions o canvis normatius que afectin el règim d'ajuts, podrà comportar la revisió, modificació o, si escau, resolució del contracte. Les modificacions poden afectar, per exemple: a les condicions de derivació i participació de les famílies, el contingut de l'acompanyament o el termini d'execució, entre d'altres.

Aquestes modificacions es consideraran justificades quan afectin la viabilitat econòmica, l'abast o la naturalesa dels serveis contractats. En cas que es produeixi alguna de les situacions esmentades, el Departament de Drets Socials i Inclusió comunicarà formalment a l'empresa adjudicatària les implicacions derivades, i es tramitarà la modificació contractual corresponent d'acord amb el que disposa la legislació vigent en matèria de contractació pública.

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

El contingut d'aquestes prescripcions tècniques dona resposta a la necessitat de realitzar les mesures d'acompanyament social a les unitats familiars participants del Programa FSE+ d'Assistència Material Bàsica, d'ara endavant BÀSICO, aprovat per la Comissió Europea el 9 de desembre de 2022 i modificat el 8 d'abril de 2024, amb el finançament del Fons Social Europeu Plus.

1



Doc. original signat per:  
Anna Vila i Rull 22/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6

Data creació còpia:  
20/05/2026 12:57:31

Pàgina 1 de 34

La decisió d'execució de la Comissió de 8/04/2024 modifica la Decisió d'Execució C (2022) 9405 per la qual s'aprova el programa BÀSICO per rebre ajut del Fons Social Europeu Plus en el marc de l'objectiu d'inversió en ocupació i creixement a Espanya. Aquest programa té per objectiu garantir el dret a la cobertura de necessitats d'assistència material bàsica i a la provisió de recursos socials i econòmics adreçats a les unitats familiars amb menors a càrrec en situació de privació material severa.

Aquesta actuació constitueix una necessitat que no es pot cobrir amb els mitjans propis de què disposa l'Administració i, per tant, procedeix contractar-lo en règim de concurrència i cofinançat pel Fons Social Europeu Plus (FSE+) en el marc del Programa BÀSICO.

### 3. Descripció dels serveis objecte del contracte

#### 3.1 Objectius

- Desenvolupar mesures d'acompanyament destinades a persones i famílies en situació de vulnerabilitat i/o exclusió social que participin en el programa BÀSICO, reforçar-ne el procés d'integració social i potenciar-ne el desenvolupament personal a partir de l'elaboració d'un Pla de suport personalitzat d'acord amb la valoració efectuada pels serveis socials bàsics de l'ens local on cada família resideix.
- Garantir el lliurament de les targetes a la població participant del programa, així com el suport per activar-la i pel que requereixin les famílies pel que fa a l'ús de la targeta. Les targetes permeten bescanviar l'import en aliments i altres productes d'assistència material bàsica en els establiments d'alimentació determinats per la Generalitat de Catalunya d'acord amb el contracte de subministrament de targetes (físiques o digitals) destinades a l'adquisició d'aliments i altres productes d'assistència material bàsica cofinançat pel fons social europeu plus (FSE+), esmentat al punt 1 d'aquest plec de prescripcions tècniques.
- Oferir un servei individual i/o grupal d'acompanyament i suport social que afavoreixi la inclusió social, d'acord amb l'avaluació del personal de referència de l'àrea bàsica de serveis socials (ABSS).

#### 3.2. Persones destinatàries del servei

Les persones destinatàries del servei d'acompanyament social són els membres de les unitats familiars que participin en el programa BÀSICO del Fons Social Europeu a Catalunya. Per poder ser derivades al programa, sempre segons disponibilitat

2



Doc. original signat per:  
Anna Vila i Rull 22/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6

Data creació còpia:  
20/05/2026 12:57:31

Pàgina 2 de 34

pressupostària i en funció dels criteris de prioritització que estableixin les Àrees Bàsiques de Serveis Socials (en endavant ABSS), les unitats familiars han de complir els requisits següents:

- Ser resident a Catalunya.
- Tenir 18 anys o més, excepte si es tracta d'una persona menor emancipada o integrada en una unitat familiar o de convivència.
- Tenir almenys una persona menor a càrrec.
- No disposar de recursos materials i econòmics suficients per cobrir les necessitats bàsiques.
- Viure en llars amb ingressos per unitat de consum inferiors al 40% de la renda mediana de Catalunya.

En cas que canviïn els criteris de derivació al programa BÀSICO en algun moment de la vigència del present contracte, s'aplicaran els nous criteris en el període restant. En tot cas, les persones hi hauran de ser derivades a través de l' ABSS de referència.

Totes les unitats familiars derivades al programa BÀSICO han de participar obligatòriament al servei d'acompanyament social durant tot el període en què es beneficiïn del subministrament de targetes destinades a l'adquisició d'aliments i altres productes d'assistència material bàsica.

### 3.3. Procés d'accés i derivació al servei d'acompanyament social

Les Àrees Bàsiques de Serveis Socials (ABSS), en l'àmbit d'atenció social primària, deriven les persones que compleixin els requisits a la Direcció general de Serveis Socials i Inclusió (en endavant DGSSI) de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb una fitxa de derivació tipus que la DGSSI definirà a aquest efecte.

La DGSSI formalitza l'entrada de la unitat familiar al programa d'assistència material bàsica, que inclou tant la sol·licitud del subministrament de la targeta per a l'adquisició gratuïta d'aliments i altres productes d'assistència material bàsica com el servei d'acompanyament aquí descrit.

Un cop emesa la targeta, s'envia a l'entitat prestadora de mesures d'acompanyament amb l'objectiu que la lliuri en un termini no superior a 10 dies a la persona titular de la unitat familiar.



El lliurament de la targeta s'ha de fer en el context d'una entrevista presencial inicial, en la qual s'ofereix suport a l'usuari perquè l'activi.

En aquesta primera entrevista, l'empresa o entitat prestadora de les mesures d'acompanyament ha de facilitar la informació relacionada amb l'ús de les targetes, l'accés al programa, així com els productes que es poden adquirir gratuïtament mitjançant la targeta lliurada.

Igualment, l'entitat o empresa adjudicatària ha de dur a terme un pla d'acompanyament social individualitzat, d'acord amb la família i segons les necessitats detectades per les ABSS, amb l'objectiu de millorar la situació d'inclusió social de la persona i família atesa. El pla ha d'incloure els objectius, les obligacions i les actuacions de seguiment durant el temps de permanència al programa.

La unitat familiar ha de signar per escrit un document de recepció de la targeta, protecció de dades i compromís de participació en les accions d'acompanyament individualitzades, les quals sempre han de ser d'acord mutu amb la unitat familiar.

En la derivació i entrada al servei de les unitats familiars destinatàries, s'ha de vetllar per la promoció de la igualtat entre dones i homes, i s'ha d'adoptar les mesures oportunes per evitar qualsevol discriminació per raó de sexe, raça o origen ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat o orientació sexual, de conformitat amb l'expressat a l'article 7 del Reglament (UE) 1303/2013.

L'absència injustificada a les activitats d'acompanyament individualitzat que es programin per a la persona o persones del servei, s'ha d'informar a la DGSSI i a l'ABSS des de la qual es va fer la derivació al programa. L'empresa o entitat adjudicatària ha de portar un control efectiu d'assistència a les diferents activitats en què participin les persones usuàries del servei.

### 3.4 Descripció dels serveis a prestar

Els serveis objecte del present contracte s'orienten al desenvolupament d'itineraris d'acompanyament social individualitzat per a les famílies participants en el programa d'assistència material bàsica.

Els serveis que presta l'empresa o entitat adjudicatària tenen caràcter integral i personalitzat, i s'han d'ajustar a les necessitats de cada persona/família usuària, tenint en compte les característiques de la situació de vulnerabilitat i/o exclusió, i la situació personal/familiar de cadascuna d'elles. Els itineraris han de comprendre actuacions

4



Doc. original signat per:  
Anna Vila i Rull 22/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6

Data creació còpia:  
20/05/2026 12:57:31

Pàgina 4 de 34

d'informació, orientació, formació, acompanyament i qualsevol altra actuació necessària per millorar la inserció social efectiva de la família i el coneixement dels recursos del seu entorn.

Per tant, cada família participant ha de rebre un acompanyament social adequat a les seves característiques socials i, en conseqüència, l'itinerari d'acompanyament social ha de ser flexible i adaptar-se a les necessitats personals i familiars.

L'entitat o empresa adjudicatària ha de garantir en l'execució del servei que posa a disposició de les famílies usuàries un conjunt de suports d'acompanyament social que es descriuen en aquest plec de prescripcions tècniques.

No obstant això, no totes les famílies usuàries han de beneficiar-se obligatòriament del conjunt dels serveis, ja que no totes necessitaran passar per tots els serveis del contracte. En aquest sentit, és responsabilitat de l'empresa o entitat adjudicatària ajustar l'itinerari individualitzat a les necessitats de les famílies valorades pels serveis socials a la fitxa de derivació al programa. S'ha de garantir que totes elles passaran, com a mínim, pels processos següents, de caràcter obligatori: acollida i entrevista inicial, pla personalitzat d'acompanyament social, entrevista de seguiment al cap de sis mesos i al cap de dotze mesos.

La resta de les actuacions descrites no tenen caràcter obligatori per a totes les unitats familiars del servei, però sí que han de prestar-se a aquelles unitats familiars per a les quals el diagnòstic social així ho aconselli, segons s'indiqui a la fitxa de derivació de les ABSS.

#### 3.4.1. Serveis d'acompanyament obligatori

L'entitat adjudicatària ha de garantir la posada a disposició de les persones destinatàries d'un itinerari d'acompanyament social personalitzat, en què s'ha d'incloure els serveis que es descriuen en aquest apartat.

L'empresa o entitat adjudicatària ha d'assignar un/a professional social de referència, responsable de l'acompanyament personalitzat de la unitat familiar. L'ABSS que hagi fet la derivació podrà consultar l'itinerari d'acompanyament i ha d'incloure, com a mínim, les actuacions següents, que tenen caràcter obligatori:

- **Acollida i entrevista inicial**, en què s'ha de:
  - a) Informar i acompanyar en l'activació de la targeta
  - b) Elaborar un Pla personalitzat d'acompanyament social

En consens amb la unitat familiar i d'acord amb la proposta de derivació dels serveis socials, s'acordarà un itinerari d'acompanyament social que contingui com a mínim:



- Objectius
- Activitats
- Obligacions
- Indicadors d'avaluació

L'entrevista d'informació i acollida s'ha de fer sempre de forma presencial i individualitzada.

- **Entrevista de seguiment al cap de sis mesos:**

S'ha de valorar, en coordinació amb les ABSS, la situació de la unitat familiar, així com l'itinerari d'acompanyament social, per si és necessari modificar-lo. Cal valorar amb caràcter imprescindible: canvis en la composició de la unitat familiar i situació laboral o econòmica. Aquesta entrevista pot ser telefònica, presencial o telemàtica.

- **Entrevista de seguiment al cap de dotze mesos:**

S'ha de valorar, juntament amb les ABSS, la necessitat de permanència de la unitat familiar en el programa d'assistència material bàsica.

Imprescindiblement cal valorar: canvis en la composició de la unitat familiar, situació laboral o econòmica, i participació en l'itinerari d'acompanyament social. Aquesta entrevista també pot ser telefònica, presencial o telemàtica.

D'aquesta entrevista en poder sorgir dos supòsits:

- a) Valoració de la pròrroga en el programa

Quan la unitat familiar manté els requisits d'accés al programa, es fa una proposta de renovació i una revisió de l'itinerari d'acompanyament social.

- b) Valoració de la baixa en el programa

Quan la unitat familiar deixa de reunir els requisits d'accés al programa, es tanca la intervenció d'acompanyament social duta a terme fins al moment i es retira la targeta per a l'adquisició d'aliments i altres productes de primera necessitat.

Les unitats familiars que formin part del servei d'acompanyament obligatori poden sol·licitar al o la professional referent de l'entitat adjudicatària altres entrevistes de seguiment mitjançant els canals establerts a aquest efecte, que han de ser, com a mínim, un número de telèfon directe amb l'equip d'acompanyament social i un correu electrònic.



En cas que la família s'incorpori en els mesos finals del programa i això no permeti fer una entrevista de seguiment al cap dels 6 i 12 mesos, segons l'establert en els paràgrafs anteriors d'aquesta clàusula, els terminis s'han d'adaptar a la permanència de la família al programa. En tot cas, però, s'ha de fer una entrevista inicial i una al final de la participació de la família al programa.

### 3.4.2. *Activitat d'acompanyament social especialitzat*

Aquestes activitats s'ofereixen a aquelles unitats familiars per a les quals les ABSS hagi valorat la necessitat d'una inclusió en un acompanyament social més intensiu.

La unitat familiar ha d'acceptar les activitats d'acompanyament social especialitzat en el moment en què es dissenyi el pla d'acompanyament social.

Les activitats es poden dur a terme mitjançant dues modalitats:

- De manera intensiva i individual.
- De manera grupal, en el cas d'activitats formatives o d'informació general. En les activitats grupals s'ha de garantir la protecció de dades de les famílies usuàries, tal com s'estableix a la clàusula 17 d'aquest plec de prescripcions tècniques.

Només es pagaran, d'acord amb allò especificat a la corresponent factura i l'establert a l'apartat 13 d'aquest plec de prescripcions tècniques, les sessions grupals efectivament realitzades.

Les sessions grupals han de complir els requisits mínims següents:

- Durada mínima de 2 hores.
- Un màxim de 20 participants
- Disposar de procediments d'avaluació i satisfacció del personal usuari.
- Han de ser un espai segur, on les persones que la facilitin no podran revelar mai dades personals de les unitats familiars que hi participin, d'acord amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

Les activitats d'acompanyament social especialitzat hauran de versar sobre la següent oferta temàtica:

#### **a. Habilitats personals i socials**

Exemples: tallers orientats a reforçar l'autoestima i l'autonomia personal; activitats per treballar dinàmiques amb perspectiva de gènere; tallers orientats a promoure

7



Doc. original signat per:  
Anna Vila i Rull 22/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6

Data creació còpia:  
20/05/2026 12:57:31

Pàgina 7 de 34

l'adaptabilitat i flexibilitat personal, la comunicació, l'assertivitat; dinàmiques familiars; civisme; activitats comunitàries que fomentin la implicació i apoderament de les persones participants; activitats per aprendre a administrar l'economia domèstica; activitats per aprendre mesures d'estalvi energètic; incorporació d'informació i eines per al benestar personal i familiar i la parentalitat positiva; dinàmiques grupals i comunitàries d'interacció i diàleg intercultural a partir de les converses entre les persones vinculades al projecte; tallers d'aprenentatge per a la compra, la conservació i la preparació segura dels aliments, des de la perspectiva del baix cost i el seguiment d'una dieta saludable, eines per a l'aprofitament i la reducció de malbaratament, i també el coneixement de dietes de diferents cultures.

**b. Assessorament jurídic, orientació i acompanyament en l'accés a drets**

Exemples: assessorament, orientació i acompanyament en diferents matèries: sol·licituds d'ajuts, dret civil, penal, administratiu, familiar, laboral, violència masclista, gènere, estrangeria, reagrupament familiar, protecció internacional, així com en qüestions d'habitatge, entre altres.

**c. Desenvolupament de les competències digitals**

Exemples: introducció a les competències digitals facilitadores de la vida diària i que poden ajudar a la millora de l'ocupabilitat i la inserció laboral, de manera que es redueix l'esclatxa digital, així com a la millora de les competències comunicatives dels participants, entre altres.

**d. Desenvolupament de les competències laborals**

Exemples: introducció als aspectes que poden millorar l'ocupabilitat: preparació del perfil professional, tècniques de recerca de feina.

**e. Cura dels aspectes de l'alimentació relacionats amb la salut**

Exemples: assessorament per promoure una alimentació segura, saludable i sostenible (compra informada i conscient). Beneficis de la dieta mediterrània adaptada a diferents cultures. Mesures per evitar el malbaratament i promoure l'aprofitament alimentari.

3.5 Nombre d'unitats familiars destinatàries en serveis d'acompanyament bàsic i activitat d'acompanyament social especialitzat



Com a mínim s'haurà de proporcionar l'atenció a 8.500 unitats familiars per cada 12 mesos en el servei d'acompanyament obligatori. Aquesta quantitat pot ser més baixa, sempre que el número de famílies que rebin les targetes d'alimentació regulades per l'expedient BE-2026-1583 sigui inferior. En tot cas, s'hauran d'atendre totes les unitats familiars derivades per les ABSS.

Pel que fa al còmput de les persones usuàries, es comptabilitzaran les unitats familiars derivades que signin el compromís de participació al programa un cop s'hagi realitzat l'acollida i l'entrevista inicial.

Així mateix, el nombre d'activitats d'acompanyament social especialitzat haurà d'estar previst per a almenys la meitat de les unitats familiars, és a dir, 4.250 unitats familiars, d'acord amb les previsions en base l'execució de 2024. Tot i això, aquest nombre pot ser menor en funció del nombre de targetes lliurades del contracte BE-2026-1583.

El repartiment territorial de les famílies ateses, d'acord amb les dades del 2024 i a tall informatiu, correspon a les dades que s'ofereixen a la taula següent:

Regió Social	Famílies	
Alt Pirineu i Aran	134	2%
Barcelona	2767	33%
Camp de Tarragona	386	5%
Catalunya Central	301	4%
Comarques Gironines	372	4%
Lleida	539	6%
Metro Nord	2142	26%
Metro Sud	1168	14%
Penedès	316	4%
Terres de l'Ebre	249	3%
TOTAL	8374	



#### 4. Subcontractació

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

- La direcció, el control i la supervisió del servei.
- Les tasques d'interlocució amb l'administració en totes les qüestions que plantegi amb relació a cadascun dels serveis a executar.
- La realització dels informes periòdics previstos al plec de prescripcions tècniques per al seguiment del servei.
- El lliurament i suport en l'ús de les targetes a les persones beneficiàries.
- La realització de les entrevistes inicials i de seguiment a les persones beneficiàries previstes durant la seva permanència al programa, així com la realització de l'itinerari d'acompanyament social personalitzat per a cada família.
- La promoció de les actuacions socioeducatives d'acompanyament.
- La informació al/la titular de la targeta sobre els dispositius de la xarxa especialitzada d'atenció social i altres sistemes de protecció.
- La redacció dels informes i documentació necessària per a la intervenció.

#### 5. Import de la licitació

Any	Imports (sense IVA)	Tipus d'IVA	IVA 21%	Import total (IVA inclòs)
<b>2026</b>	231.683,49 €	21%	48.653,53 €	280.337,02 €
<b>2027</b>	1.524.154,17 €	21%	320.072,38 €	1.844.226,55 €
<b>2028</b>	1.524.257,89 €	21%	320.094,16 €	1.844.352,05 €
<b>2029</b>	752.694,87 €	21%	158.065,92 €	910.760,79 €
<b>TOTAL 2026-2029</b>	<b>4.032.790,42 €</b>	<b>21%</b>	<b>846.885,99 €</b>	<b>4.879.676,41 €</b>

#### 6. Termini d'execució/ Durada del contracte

Aquest contracte plurianual tindrà una execució de 32 mesos, de l'1 de novembre de 2026, o des del dia següent a la signatura del contracte si aquesta és posterior, fins al 30 de juny de 2029.

10



Doc. original signat per:  
Anna Vila i Rull 22/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6

Data creació còpia:  
20/05/2026 12:57:31

Pàgina 10 de 34

En qualsevol cas, donat que l'execució del contracte d'acompanyament està condicionat a l'entrada en vigor del contracte de subministrament de targetes (físiques o digitals) destinades a l'adquisició d'aliments i altres productes d'assistència material bàsica cofinançat pel Fons Social Europeu plus (FSE+), amb número d'expedient BE-2026-1583, el termini d'execució pot variar en cas que el termini del contracte de subministrament variï.

### 7. Perfils professionals i dotacions de personal

Les entitats o empreses que resultin adjudicatàries del servei hauran de comptar, per a l'execució del contracte, amb personal tècnic i d'atenció directa suficient per a la prestació del servei. Els i les professionals de cada categoria hauran de desenvolupar la seva tasca d'acord amb el present plec i amb les activitats necessàries per a un acompanyament social adequat de les persones usuàries, tenint com a referència les funcions que es detallen a continuació.

L'entitat adjudicatària haurà de garantir, per al desenvolupament de les actuacions previstes en aquest contracte, el següent personal mínim exigible:

Any 2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Coordinador/a tècnic/a (diplomats o graduats de l'àmbit social)</li> <li>• 25 professionals diplomats o graduats de l'àmbit social</li> <li>• 10 professionals auxiliars administratius</li> </ul>
Any 2027	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Coordinador/a tècnic/a (diplomats o graduats de l'àmbit social)</li> <li>• 25 professionals diplomats o graduats de l'àmbit social</li> <li>• 10 professionals auxiliars administratius</li> </ul>
Any 2028	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Coordinador/a tècnic/a (diplomats o graduats de l'àmbit social)</li> <li>• 25 professionals diplomats o graduats de l'àmbit social</li> <li>• 10 professionals auxiliars administratius</li> </ul>
Any 2029	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Coordinador/a tècnic/a (diplomats o graduats de l'àmbit social)</li> <li>• 24 professionals diplomats o graduats de l'àmbit social</li> <li>• 10 professionals auxiliars administratius</li> </ul>



### 7.1. Coordinador/a tècnic/a

L'empresa o entitat adjudicatària designarà una persona per canalitzar les ordres procedents de la DGSSI. Aquesta persona assumirà la responsabilitat de coordinació i seguiment del servei, amb capacitat de decisió suficient per resoldre de manera immediata qualsevol incidència detectada en la prestació del servei.

Requisits:

- Títol de diplomad/da o graduat/da en una titulació de l'àmbit social
- Experiència en coordinació d'equips de treball i intervenció social
- Jornada completa de dilluns a divendres

Funcions principals:

- Organitzar i coordinar el servei segons les directrius de la Generalitat de Catalunya.
- Proposar i implementar millores organitzatives.
- Coordinar les àrees d'intervenció, supervisar-ne el treball i fomentar la intervenció interdisciplinària.
- Recollir dades de gestió del servei.
- Gestionar altes i baixes al programa.
- Supervisar informes tècnics de casos.
- Coordinar amb les ABSS.
- Assistir a reunions i garantir el compliment de la normativa vigent.

### 7.2. Personal tècnic

Requisits:

- Títol de diplomad/da o graduat/da en una titulació de l'àmbit social
- Experiència en intervenció social
- Jornada completa en torn de matí i/o tarda, de dilluns a divendres

Funcions principals:

- Rebre les derivacions realitzades per la DGSSI.
- Valorar les unitats familiars que accedeixin al servei i detectar necessitats socials.
- Participar en i liderar l'elaboració del Pla Individualitzat d'Acompanyament.



- Dissenyar i executar les actuacions socioeducatives d'acompanyament.
- Informar el/la titular de la targeta sobre els dispositius de la xarxa especialitzada d'atenció social i altres sistemes de protecció.
- Facilitar la sortida del servei, ja sigui per inserció social o derivació a un altre recurs.
- Redactar informes i documentació necessària per a la intervenció.
- Participar en activitats formatives internes i externes del servei.
- Promoure i/o col·laborar en activitats grupals d'informació o intervenció socioeducativa o psicosocial, si escau.
- Qualsevol altra funció pròpia de la categoria, definida per la coordinació del servei.

### **7.3. Personal auxiliar administratiu**

Requisits:

- Títol de batxillerat, tècnic/a de FP o equivalent
- Jornada completa en torn de matí i/o tarda, de dilluns a divendres

Funcions principals:

- Suport administratiu en la gestió de prestacions de la xarxa de Serveis Socials i altres xarxes de protecció (sanitària, laboral, etc.), segons instruccions del/de la treballador/a social.
- Recollida d'informació de les persones ateses i les actuacions professionals, tant al sistema informàtic de l'empresa com al que proporcioni en el seu cas la DGSSI per al programa.
- Altres funcions administratives relacionades amb l'organització i funcionament del servei.

### **7.4. Funcions comunes a tot el personal**

Tot el personal adscrit al servei haurà de complir les normes següents:

- a) Fer un ús responsable del material que utilitzi, comunicant de seguida qualsevol pèrdua o deteriorament injustificat.
- b) Complir les ordres del personal superior, verbals o escrites, relacionades amb el servei.
- c) Assistir a jornades formatives i fer les pràctiques necessàries per a una millor preparació.
- d) Mantenir un tracte educat i respectuós amb les persones usuàries, les seves famílies i la resta de professionals.

13



Doc. original signat per:  
Anna Vila i Rull 22/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6

Data creació còpia:  
20/05/2026 12:57:31

Pàgina 13 de 34

- e) Conèixer i aplicar els protocols d'actuació del servei i actuar de manera coordinada com a equip.
- f) Permanència al lloc de treball durant tota la jornada laboral, excepte autorització expressa.
- g) Signar un compromís de confidencialitat i sigil i complir amb la normativa de protecció de dades, respectant en tot moment la privacitat de les persones usuàries i tractant la informació només en l'àmbit exclusiu de les entrevistes individuals i per al trasllat de les dades pertinents a les ABSS i a la DGSSI, i per al tractament de les dades estadístiques necessàries per al seguiment del programa.

El personal dependrà exclusivament de l'entitat adjudicatària, que n'assumirà tota la responsabilitat legal i laboral, inclosa la seguretat social, prevenció de riscos laborals i obligacions fiscals.

#### **8. Obligacions de l'empresa o entitat adjudicatària en relació amb els mitjans personals**

1. Selecció del personal: Correspon exclusivament a l'empresa o entitat adjudicatària la selecció del personal que, complint els requisits de titulació exigits, formarà part de l'equip adscrit al contracte. Aquesta selecció estarà sotmesa a la verificació prèvia de la DGSSI, que podrà comprovar el compliment dels requisits de solvència professional i capacició.
2. Estabilitat de l'equip: L'entitat o empresa adjudicatària procurarà garantir l'estabilitat de l'equip de treball, i que els canvis siguin puntuals i justificats, per evitar alteracions en el bon funcionament del servei. La DGSSI haurà d'estar informada en tot moment d'aquests canvis.
3. Manteniment de la plantilla mínima: L'entitat i empresa adjudicatària haurà d'adscriure i mantenir l'equip professional mínim requerit durant tota la vigència del contracte. En cas de baixes, permisos o llicències, haurà de fer les substitucions pertinents.
  - o El termini màxim per cobrir substitucions serà de 15 dies hàbils, excepte causa justificada degudament acreditada.
4. Formació contínua del personal: L'entitat o empresa adjudicatària haurà de fomentar la formació específica del personal mitjançant un pla de formació continu relacionat amb el sector d'atenció. Aquest pla s'haurà de lliurar a l'Administració en un termini de 15 dies hàbils des de l'inici del contracte i inclourà, com a mínim:
  - a) Cursos sobre atenció a col·lectius específics i actualització tècnica.
  - b) Entrenament d'habilitats per al lloc de treball (atenció telefònica, treball en equip).
  - c) Mediació cultural.

14



Doc. original signat per:  
Anna Vila i Rull 22/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6

Data creació còpia:  
20/05/2026 12:57:31

Pàgina 14 de 34

- d) Processos de millora contínua (planificació, avaluació i qualitat).
5. Estabilitat laboral i qualitat del servei: L'entitat adjudicatària haurà d'afavorir l'estabilitat laboral dels/les professionals i adoptar les mesures necessàries per mantenir la qualitat del servei.  
S'haurà de garantir l'atenció a les persones usuàries en un horari adequat, que inclogui tant franges de matí com de tarda, per tal de facilitar l'accés al servei.
6. Conciliació: S'establiran sistemes d'ordenació del temps de treball que incloguin horaris flexibles, amb l'objectiu de facilitar la conciliació de la vida laboral, personal i familiar, tant per a homes com per a dones.
7. Exercici real de la direcció del personal: L'entitat o empresa adjudicatària assumirà efectivament i de manera continuada la direcció del personal, incloent:
- Contractació i retribució
  - Permisos, vacances i baixes
  - Cotitzacions a la Seguretat Social i pagament de prestacions
  - Prevenció de riscos laborals
  - Potestat disciplinària
  - Totes les responsabilitats derivades de la relació laboral amb el personal
8. No consolidació de personal: En cap cas, el personal del contracte podrà consolidar plaça o relació laboral amb la Generalitat de Catalunya, conforme a l'article 308 de la Llei de Contractes del Sector Públic.
9. Confidencialitat:  
L'empresa o entitat adjudicatària haurà d'obtenir de tot el personal un compromís específic de confidencialitat i sigil, que s'haurà de mantenir durant la vigència del contracte i de manera indefinida després de la seva finalització.
10. Compliment amb la Seguretat Social: L'adjudicatari haurà d'aportar certificació positiva de la Tresoreria General de la Seguretat Social, que acrediti el compliment dels requisits establerts.

En cas que l'òrgan de contractació fos condemnat solidàriament a pagar quantitats per incompliments de l'adjudicatari, aquest haurà de reintegrar totalment les quantitats abonades, i l'Administració es reserva el dret d'emprendre les accions legals pertinents.

	Doc. original signat per: Anna Vila i Rull 22/04/2026	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 20/05/2029	Data creació còpia: 20/05/2026 12:57:31
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 15 de 34
			
		0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6	

A més, l'entitat o empresa adjudicatària haurà de facilitar a la DGSSI la relació completa del personal adscrit al servei, amb la seva jornada, titulació i funcions, i comunicar amb antelació suficient qualsevol substitució, baixa o nova contractació.

## **9. Obligacions de l'empresa o entitat adjudicatària en relació amb els mitjans materials**

### 9.1 Instal·lacions


L'empresa o entitat adjudicatària haurà de disposar com a mínim d'un punt d'atenció estable i permanent adequat per al desenvolupament del servei, que permeti tant l'atenció individualitzada a les unitats familiars com la realització d'activitats grupals, si escau.

L'entitat o empresa adjudicatària haurà de tenir la disponibilitat o dret d'ús, durant almenys la durada del contracte, d'instal·lacions adequades mitjançant contracte de lloguer, cessió d'ús o qualsevol altra figura jurídica vàlida per garantir l'equitat territorial i l'accessibilitat de les famílies participants del programa.

El/s local/s hauran de:

- Ser de fàcil accés amb transport públic.
- Complir la normativa vigent en matèria d'edificació i seguretat.
- Disposar de les autoritzacions administratives necessàries per a l'activitat.
- Tenir entrada des del carrer i ser accessible per a persones amb mobilitat reduïda, segons Decret 209/2023, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya.
- Disposar de:
  - Punts de xarxa informàtica per al personal
  - Connexió a Internet amb suficient capacitat per a un ús simultani de qualitat
  - Sistema d'arxiu segur, conforme a la legislació de protecció de dades
  - Climatització fred-calor
  - Lavabos diferenciats per sexes i adaptats per a persones amb mobilitat reduïda

La distribució geogràfica d'aquests punts d'atenció estables i permanents es valorarà d'acord amb els criteris objectius establerts al document de criteris d'adjudicació de la licitació.

	Doc. original signat per: Anna Vila i Rull 22/04/2026	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 20/05/2029	Data creació còpia: 20/05/2026 12:57:31
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 16 de 34
			
		0EXYQZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6	

A més d'aquests punts d'atenció estables i permanents, l'entitat o empresa adjudicatària haurà de completar el desplegament del servei a través de dispositius presencials intermitents, dels quals disposi en qualsevol règim de tinença o dret d'ús, per garantir l'equitat territorial i l'accessibilitat de les famílies participants del programa.

Totes les despeses relatives al manteniment del centre on s'ubiqui el servei, neteja, seguretat, reparació o reposició de mobiliari i equipament, assegurances, subministraments, línies telefòniques, reparacions, despeses d'activitats i altres necessàries per al funcionament, aniran a càrrec de l'empresa o entitat adjudicatària.

També assumiran per compte propi les despeses de compra i reposició del material necessari per a l'execució del contracte, així com la reparació i conservació ordinària del local, instal·lacions i mobiliari, mantenint-los en condicions normals de prestació del servei. Per això, hauran de subscriure els contractes de manteniment oportuns.

#### 9.2 Mitjans d'oficina

L'entitat o empresa adjudicatària haurà d'aportar la infraestructura operativa necessària pel correcte desenvolupament del servei. El/la coordinador/a haurà de disposar de telèfon mòbil. Així mateix, el personal adscrit al contracte, excepte el personal administratiu, haurà de disposar d'accés a portàtils o càmeres web que permetin realitzar videoconferències amb les famílies usuàries del servei, així com per a la coordinació amb les entitats locals i amb l'organisme contractant del servei per a la seva correcta coordinació i seguiment.

#### 9.3 Targeta identificativa

Cadascun dels perfils professionals del servei disposarà d'una targeta que indiqui la seva vinculació laboral amb l'entitat o empresa adjudicatària. Les targetes d'identificació hauran d'identificar el programa d'assistència material bàsica i el cofinançament amb el Fons Social Europeu i la Generalitat de Catalunya.

L'entitat o empresa adjudicatària serà responsable que tots els treballadors i treballadores estiguin en tot moment perfectament identificats en les visites a les famílies usuàries del servei i en les visites de coordinació amb les entitats locals.

### 10. Drets i obligacions de l'entitat o empresa adjudicatària

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de portar a terme l'objecte del contracte amb diligència i assumir les obligacions següents:

- a) Realitzar l'objecte del contracte amb la necessària continuïtat, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions legals que li són aplicables, així com a les instruccions, directrius i indicacions de la Direcció General de Serveis Socials i Inclusió (en endavant

17

	Doc. original signat per: Anna Vila i Rull 22/04/2026	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 20/05/2029	Data creació còpia: 20/05/2026 12:57:31
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 17 de 34
			
		0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6	

DGSSI).

- b) L'empresa ha de fer constar la titularitat del servei (Departament de Drets Socials i Inclusió de la Generalitat de Catalunya) en tots els materials escrits i respectar la representació que té com a titular del projecte.
- c) Mantenir una coordinació directa i estable amb la DGSSI i presentar informes que recullin els treballs duts a terme per tal d'efectuar el seguiment. Els indicadors concrets que s'hagin d'incloure en aquests informes s'acordaran amb la DGSSI durant les dues primeres setmanes d'execució del contracte, i inclouran sempre l'indicador del Programa d'assistència material bàsica del FSE+, que és el nombre de receptors finals que s'han beneficiat de vals o targetes desglossats de la manera següent:
- nombre de nens menors de 18 anys,
  - nombre de persones joves d'edats compreses entre els 18 i els 29 anys,
  - nombre de destinataris finals de 65 anys o més,
  - nombre de dones,
  - nombre de destinataris finals amb discapacitat,
  - nombre de nacionals de tercers països (de fora de la Unió Europea),
  - nombre de destinataris finals d'origen estranger i minories,
  - i nombre de destinataris finals sense llar o afectats per l'exclusió en matèria d'habitatge.
- d) L'empresa o entitat adjudicatària haurà d'aportar mensualment un informe amb les dades clau de l'evolució dels itineraris d'acompanyament social. Aquest informe haurà d'incloure el llistat de famílies que han iniciat el procés d'acompanyament previst en el període informat. També haurà de presentar un informe semestral de resultats i una memòria final dins del mes següent a la finalització del servei. L'informe semestral haurà d'incloure també el llistat de seguiment de les famílies participants al programa, incloent l'evolució dels indicadors d'avaluació establerts en la primera entrevista amb la família usuària. Tant els informes mensuals com els semestrals hauran de permetre fer un seguiment de l'acompliment dels objectius, incloent indicadors de realització de l'activitat, la recollida i gestió de les incidències que puguin donar-se, l'avaluació de les actuacions realitzades i la recollida de la valoració dels equips professionals participants entorn dels objectius assolits. Tots els informes es lliuraran en format digital, i hauran d'estar desagregats per gènere. A més, hauran de presentar qualsevol dada estadística o d'intervenció que se'ls requereixi.

18



Doc. original signat per:  
Anna Vila i Rull 22/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6

Data creació còpia:  
20/05/2026 12:57:31

Pàgina 18 de 34

- e) Ser responsable de la qualitat tècnica en la prestació del servei, així com les conseqüències que es dedueixen, per a l'Administració o per a tercers, de les omissions, errors, mètode inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.
- f) Designar un/a professional representant de l'empresa per la coordinació tècnica funcional amb la DGSSI i el seguiment de l'objecte del contracte, que ha de ser qui s'encarregui de mantenir la relació amb la DGSSI, participi a les reunions de seguiment, asseguri i coordini la qualitat del procés i el compliment del terminis, realitzi propostes de millora i propostes d'objectius i elabori informes de seguiment. Aquesta designació i coordinació es considera inclosa en el preu objecte del contracte.
- g) Seguir les indicacions de la DGSSI sobre les línies directrius del programa i la seva gestió. Comunicar qualsevol incidència que pugui lesionar, perjudicar o entorpir el bon funcionament del programa.
- h) Actuar d'acord amb criteris de pluralitat, de qualitat i de perspectiva de gènere tant pel que fa a la política informativa com en la generació de continguts.
- i) Complir amb els terminis previstos i el calendari o durada establerts.
- j) Una vegada iniciat el servei, l'empresa o entitat contractista ha de mantenir un equip de treball estable, així com assegurar l'experiència i qualitat del coneixement en cas de canvis en aquest.
- k) L'esmentat personal dependrà exclusivament de l'empresa contractista, per la qual cosa tindrà tots els drets i deures inherents a la seva qualitat de patronatge i haurà de complir les disposicions vigents en matèria laboral, de seguretat social, sanitàries, de Prevenció de Riscos Laborals en el treball, i de conciliació laboral-familiar, referides al propi personal.
- l) L'empresa o entitat contractista té l'obligació de garantir als i les treballadores assignats/des al contracte les condicions laborals i els mínims salarials establerts al 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 79002575012007; la RESOLUCIÓ EMT/2054/2023, de 8 de juny, per la qual es disposa la inscripció i la publicació de l'acta de la Comissió paritària del Conveni col·lectiu de Catalunya d'acció social amb infants, joves, famílies i d'altres en situació de risc per als anys 2013-2018 (actualització taules salarials 2022-2024); i la RESOLUCIÓ EMT/1721/2025 que estableix les taules salarials pel 2025.
- m) Formalització del compliment de la LOPDGDD en la prestació amb accés a dades de caràcter personal (Annex 1 i 2).

19

	Doc. original signat per: Anna Vila i Rull 22/04/2026	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 20/05/2029	Data creació còpia: 20/05/2026 12:57:31
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica  CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ   0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6	Pàgina 19 de 34

- n) Disposar d'una organització i recursos adequats per executar amb eficàcia l'objecte del contracte, garantint un funcionament òptim del projecte.
- o) Garantir que l'equip de professionals implicats en l'execució de l'acompanyament ofereixin el servei amb la màxima qualitat.
- p) En cas de baixa de qualsevol professional implicat en el programa, caldrà substituir-lo per un altre que tingui el mateix nivell de coneixements i anys d'experiència i comunicar-ho a la DGSSI per tal de tenir el vistiplau de les noves professionals substituïdes.
- q) Utilitzar el català com a llengua vehicular i l'ús d'un llenguatge no sexista.

#### **10.1 Obligacions derivades del cofinançament del Fons Social Europeu Plus (FSE+)**

Les empreses adjudicatàries resten obligades, durant la vigència del contracte, a:

1. Respectar el marc regulador següent:
  - Reglament (UE) 2021/1060 del Parlament Europeu i del Consell de 24 de juny de 2021 pel qual s'estableixen les disposicions comunes relatives al Fons Europeu de Desenvolupament Regional, al Fons Social Europeu Plus, al Fons de Cohesió, al Fons de Transició Justa i al Fons Europeu Marítim, de Pesca i de Aqüicultura, així com les normes financeres pels esmentats Fons i pel Fons d'Asil, Migració i Integració, el Fons de Seguretat Interior i l'Instrument de Suport Financer a la Gestió de Fronteres i la Política de Visats.
  - Reglament (UE) 2021/1057 del Parlament Europeu i del Consell, de 24 de juny de 2021, pel qual s'estableix el Fons Social Europeu Plus (FSE+) i pel qual es deroga el Reglament (UE) núm. 1296/2013.
2. Respectar els principis d'igualtat entre homes i dones, d'igualtat d'oportunitats i no discriminació, d'accessibilitat i de desenvolupament sostenible i tenir en compte la Carta dels Drets Fonamentals de la Unió Europea, d'acord amb els articles 9 i 73 del Reglament (UE) 2021/1060, i els articles 3, 6 i 28 del Reglament (UE) 2021/1057.
3. Complir les següents mesures de visibilitat i comunicació:
  - Incloure l'emblema de la Unió, acompanyat de l'expressió "Cofinançat per la Unió Europea" en tota la documentació derivada d'aquesta contractació i en les targetes que es lliurin a les persones destinatàries.
  - Exhibir una placa o cartell amb el següent text "Programa FSE+ d'Assistència Material

20



Doc. original signat per:  
Anna Vila i Rull 22/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6

Data creació còpia:  
20/05/2026 12:57:31

Pàgina 20 de 34

Bàsica” i l’emblema de la Unió seguit del text “Cofinançat per la Unió Europea”.

L’ús i les característiques tècniques de l’emblema de la Unió estan regulats a l’annex IX del Reglament (UE) 2021/1060, de 24 de juny, del Parlament Europeu i del Consell (DOUE núm. L 231 de 30 de juny de 2021).

En el compliment dels requisits anteriors se seguiran les indicacions de difusió d’actuacions cofinançades del període 2021-2027, disponibles a: Comunicació FSE+.

L’absència total d’aquestes mesures comportarà una penalització del 3% de l’import adjudicat a l’empara del que disposa l’article 50.3 del Reglament (UE) 2021/1060, de 24 de juny, del Parlament Europeu i del Consell (DOUE núm. L 231 de 30 de juny de 2021).

4. Prestar col·laboració i facilitar tota la documentació que li sigui requerida durant l’exercici de les funcions de control i verificació de l’Autoritat d’Auditoria del Programa, de l’Autoritat de Gestió i de Certificació – la unitat administradora del FSE – de la Comissió Europea i d’altres òrgans que, d’acord amb la normativa comunitària, tinguin atribuïdes funcions de control financer dels ajuts finançats pel FSE+.
5. Facilitar les tasques de comprovació que pugui realitzar el SOC, i les de control de l’activitat econòmica i financera que corresponguin a la Intervenció General de la Generalitat de Catalunya, a la Sindicatura de Comptes o a altres òrgans competents, tant nacionals com comunitaris, aportant tota la informació que els sigui requerida en l’exercici de les actuacions.
6. Conservar els documents justificatius de les despeses cofinançades durant el termini de cinc anys a partir del 31 de desembre de l’any en que l’Autoritat de Gestió realitzi el darrer pagament al beneficiari. El Servei de Programació i Certificació de l’FSE informará al Departament de Drets Socials i Inclusió la data d’inici d’aquest període. Els documents s’han de conservar en forma d’original o en versió electrònica de documents originals.

#### **11. Potestats i obligacions del Departament de Drets Socials i Inclusió**

- a) Interpretar el contracte administratiu i resoldre els dubtes que puguin sorgir pel que fa al seu compliment.
- b) Establir els criteris i les directrius de les mesures d’acompanyament social a les persones participants al programa d’assistència material bàsica.
- c) Seguiment i control del correcte desenvolupament de la gestió del contracte.

	Doc. original signat per: Anna Vila i Rull 22/04/2026	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 20/05/2029	Data creació còpia: 20/05/2026 12:57:31
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 21 de 34
			
		0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6	

- d) Donar suport permanent a l'entitat o empresa adjudicatària, per facilitar la gestió i l'execució objecte del contracte i donar el vistiplau de tot el contingut i la gestió.
- e) Facilitar la implementació del programa en el territori en l'àmbit institucional.
- f) Modificar per raons d'interès públic les característiques del servei contractat, com també suspendre'n l'execució, indemnitzant, si és el cas, pels danys i perjudicis causats, d'acord amb els termes establerts per la legislació de contractes del sector públic.
- g) Resoldre, per raons d'interès públic, el servei contractat dins dels límits de la legislació de contractes del sector públic i tot atenint-se a la legislació aplicable.
- h) Exigir l'adopció de mesures concretes i eficaces per a restablir el bon ordre en l'execució d'allò pactat, en el supòsit que l'empresa contractista incorri en actes i omissions que puguin interrompre el normal funcionament del servei, sens perjudici d'allò establert en la legislació de contractes del sector públic.
- i) Exercir la inspecció del servei, controlant i avaluant de forma permanent la gestió del servei objecte del contracte i els resultats.
- j) Dictar les ordres i les instruccions necessàries per al compliment del contracte.
- k) Advertir a l'entitat contractista qualsevol deficiència que observi per tal que sigui esmenada.
- l) Facilitar les comunicacions amb els ens locals participants al programa.

## 12. Modificacions contractuals

No

## 13. Pagaments

La facturació derivada del present contracte de serveis s'ajustarà als requisits establerts en la normativa vigent, especialment en matèria de factura electrònica, tal com disposa la Llei 25/2013, de 27 de desembre, i l'Ordre ECO/306/2015, de 23 de setembre.

### 1. Forma de pagament

El pagament dels serveis s'efectuarà contra la presentació de la factura electrònica, un cop acreditada la realització total o parcial del servei, segons el que estableixi en aquest plec de prescripcions tècniques.

### 2. Presentació de factures

22

	Doc. original signat per: Anna Vila i Rull 22/04/2026	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 20/05/2029	Data creació còpia: 20/05/2026 12:57:31
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica  CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ   0EXYQZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6	Pàgina 22 de 34

Les factures s'han de trametre a través de la plataforma e.FACT, punt general d'entrada de factures electròniques de Catalunya. També es poden utilitzar altres plataformes reconegudes com FACe. Les factures han d'incloure:

- El número d'expedient del contracte
- Els codis DIR3 corresponents a l'oficina comptable, l'òrgan gestor i la unitat tramitadora

L'empresa adjudicatària haurà de facturar mensualment al Departament de Drets Socials i Inclusió, abans del dia 15 de cada mes. La factura constarà de dos conceptes, un relatiu a un tant alçat per l'acompanyament de les famílies, que serà el resultat de dividir l'import total anual pels mesos de cada anualitat; i un relatiu a les sessions grupals esmentades a l'apartat 3.4.2. Activitat d'acompanyament social especialitzat d'aquest plec de prescripcions tècniques. Només es podran incloure a la factura les sessions grupals que s'hagin dut a terme de manera efectiva. La factura haurà d'incloure el llistat de formacions realitzades, amb indicació del nombre d'hores de durada i de persones assistents.

En cas que l'entrada en vigor del contracte fos posterior a la data prevista a l'apartat 6 d'aquest plec de prescripcions tècniques, l'import total anual pel 2026 es calcularà de manera proporcional als mesos d'execució real del contracte.

Per l'any 2029 la darrera factura, així com tota la informació que l'acompanyi serà la corresponent al mes de juny de 2029 i haurà d'estar a disposició del Departament de Drets Socials i Inclusió abans del 30 de juliol del 2029. Un cop finalitzat el contracte, l'empresa adjudicatària disposarà d'un mes més per entregar els últims informes.

### 3. Requisits tècnics de la factura


Les factures han de ser signades amb signatura electrònica avançada basada en certificat qualificat i ajustar-se al format establert per la normativa aplicable.

### 4. Destinatari de les factures

El destinatari serà l'òrgan gestor indicat en el contracte específic.

### 5. Terminis de pagament

Els terminis de pagament s'establiran en el contracte basat, d'acord amb l'article 198 de la LCSP.

	Doc. original signat per: Anna Vila i Rull 22/04/2026	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 20/05/2029	Data creació còpia: 20/05/2026 12:57:31
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 23 de 34
			
		0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6	

#### 14. Clàusules mediambientals

L'empresa adjudicatària ha de garantir la sostenibilitat i el respecte mediambiental:

- a) Evitar en la mesura que sigui possible la impressió de paper, i utilització de suport digital.
- b) Aquelles impressions que siguin necessàries, fer-les en paper 100% reciclat i lliure de clor en la seva producció (PCF) i/o imprès en paper procedent d'explotacions forestals sostenibles. Caldrà aportar la fitxa tècnica del paper que inclogui aquesta informació. Els certificats de les ecoetiquetes següents també serviran com a acreditació: Distintiu de garantia de qualitat ambiental que atorga la Generalitat de Catalunya, Àngel Blau, Ecolabel, Cigne Nòrdic, FSC i/o PEFC.
- c) Impressió a doble cara en tots els materials utilitzats per a l'execució del servei.
- d) Ús d'altres materials amb criteris de sostenibilitat (prevenció de residus, minimització de productes tòxics, maximització de productes de proximitat, etc.)
- e) Garantir la recollida selectiva dels residus que es puguin generar durant l'execució del servei.
- f) Prioritzar el desplaçament de l'equip de professionals amb transport públic sempre que sigui possible. En el cas que no hi hagi alternativa de transport públic, realitzar el desplaçament amb un vehicle que haurà de disposar, com a mínim, de Distintiu mediambiental C o ECO emès per la DGT del Ministeri de l'Interior.

#### 15. Penalitats

Es preveuen les penalitats següents per al cas de compliment defectuós en el subministrament o incompliment dels compromisos o de les condicions d'execució del contracte, que seran proporcionals a la gravetat de l'incompliment i la quantia de cadascuna d'elles no podrà ser superior al 10% del pressupost del contracte, IVA exclòs, i el total de les penalitats no podrà superar el 50% del preu del contracte.

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 adjudicatària o sobre la garantia que, si s'escau, s'hagués constituït, quan no es puguin deduir dels pagaments esmentats. En el cas que l'import de la penalitat no es pugui deduir dels pagaments o de la garantia es generarà una carta de pagament per pagar totalment o parcialment l'import de la penalitat. Serà funció del responsable del contracte proposar, si escau, la imposició de penalitats, mitjançant un informe motivat.

	Doc. original signat per: Anna Vila i Rull 22/04/2026	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 20/05/2029	Data creació còpia: 20/05/2026 12:57:31
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 24 de 34
			
		0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6	

Es podrà acordar una reducció del 3% de la totalitat de l'import adjudicat per l'anualitat en vigència en el cas que les infraccions dels supòsits esmentats a continuació suposin l'incompliment de com a mínim un 5% de les accions a realitzar en una determinada anualitat:

a) Infraccions que impedeixin la correcta realització de les mesures d'acompanyament a les famílies usuàries, i que siguin imputables a l'empresa o entitat adjudicatària, d'acord amb les condicions establertes al punt 3 d'aquest plec de prescripcions tècniques:

- No realització de la sessió d'informació, acollida i entrevista inicial.
- No realització del pla personalitzat d'acompanyament social.
- No realització de les entrevistes de seguiment al cap de sis i dotze mesos, i posteriors en cas de pròrroga de la família beneficiària al programa.
- Incompliment dels terminis establerts per dur a terme l'acompanyament.

b) Infraccions que comportin la manca d'atenció a les famílies beneficiàries, o una resposta que no sigui la proposada en l'oferta plantejada.

c) Incompliment de l'obligació de coordinació amb la DGSSI, de presentació d'informes i memòries requerides relacionades amb el programa, que la DGSSI requereixi.

d) Entrega fora de termini de la factura així com la documentació que l'ha d'acompanyar.

A més, els incompliments d'alguna de les obligacions derivades del cofinançament del Fons Social Europeu Plus (FSE+) podran comportar una penalització de fins el 3% de l'import adjudicat per l'anualitat en vigència a l'empara del que disposa l'article 50.3 del Reglament (UE) 2021/1060, de 24 de juny, del Parlament Europeu i del Consell (DOUE núm. L 231 de 30 de juny de 2021).

#### 16. Programa d'identificació visual

L'empresa o entitat adjudicatària haurà de seguir les indicacions del Departament de Drets Socials i Inclusió sobre la identitat corporativa i la visibilitat del finançament europeu. Tota la documentació i comunicació haurà d'incloure els logotips del FSE+ i de la Generalitat de Catalunya.

Qualsevol acte o publicació haurà de ser autoritzat prèviament pel Departament de Drets Socials i Inclusió, amb una sol·licitud presentada amb almenys 15 dies hàbils d'antelació.

	Doc. original signat per: Anna Vila i Rull 22/04/2026	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 20/05/2029	Data creació còpia: 20/05/2026 12:57:31
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	Pàgina 25 de 34
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	
			
		0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6	

**17. Seguretat i protecció de dades**

L'empresa contractista del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPDGDD); i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (d'ara endavant RGPD) i qualsevol altra 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 de Drets Socials i Inclusió, establertes per Funció Pública, el CTTI, l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya, i pel propi Departament de Drets Socials i Inclusió.

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

Un mes després de l'adjudicació del servei, l'empresa contractista haurà de tenir a disposició del Departament de Drets Socials i Inclusió 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 de Drets Socials i Inclusió, qui en farà el seguiment. L'empresa contractista mantindrà i controlarà l'aplicació efectiva d'aquells durant el període de vigència del contracte.

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

***Formació al personal de l'empresa contractista***

L'empresa contractista es compromet a donar a conèixer al personal particip en la prestació dels serveis aquests requeriments de seguretat, així com a formar-lo en les obligacions que es deriven 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 de Drets Socials i Inclusió.

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 de Drets Socials i Inclusió.

#### **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. L'empresa contractista no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del Departament de Drets Socials i Inclusió.

#### **Auditoria del servei**

La Generalitat de Catalunya podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals.

L'empresa contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. Això inclourà el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin prestant els serveis objecte del contracte al personal que el client determini, que podrà ser tant personal propi del client com subcontractat.

No caldrà avisar prèviament per fer tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'empresa contractista. En els casos en què el client demani una col·laboració activa del personal de l'empresa contractista, s'avisarà amb quatre setmanes d'antelació.

L'empresa contractista sostindrà els costos d'auditories adjudicades a terceres parts i gestionades pel client. L'empresa contractista dedicarà al finançament d'aquestes auditories un màxim del 0,7% de l'import acumulat pels serveis del contracte (*import facturat*).

#### **Continuïtat del servei**

L'entitat adjudicatària haurà de comunicar al Departament de Drets Socials i Inclusió, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer minvar el funcionament del servei o de l'establiment, d'acord amb el protocol de gestió de crisi del Departament.



## FORMALITZACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA PD EN LA PRESTACIÓ AMB ACCÉS A DADES DE CARÀCTER PERSONAL

L'entitat adjudicatària del contracte i tot el seu personal se sotmetran al compliment del que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (d'ara endavant LOPDGDD), en relació amb les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del present contracte; i al que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (d'ara endavant RGPD), i altre normativa que sigui d'aplicació.

L'empresa contractista tractarà, per compte del Departament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei de mesures d'acompanyament social als participants en el programa d'assistència material bàsica.

Aquest tractament inclou:

Categories d'interessats: representants legals, sol·licitants.

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

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

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

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

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

28



Doc. original signat per:  
Anna Vila i Rull 22/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EXYQZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6

Data creació còpia:  
20/05/2026 12:57:31

Pàgina 28 de 34

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 adjudicatària 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.

En cas que 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 de Drets Socials i Inclusió, excepte en els casos d'autorització expressa o d'acord amb les condicions que estableixi el plec administratiu.

Durant la vigència del contracte formalitzat entre les parts, i d'acord amb el que estableix l'article 32 del RGPD i la disposició addicional primera de la LOPDGDD, l'entitat adjudicatària del contracte es compromet a adoptar totes les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa i donar-los un compliment efectiu per garantir la seguretat, la confidencialitat i la integritat de les dades de caràcter personal, per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tant si provenen de la manipulació humana com del medi físic o natural. Tenint en compte particularment els riscos que presenta el tractament de dades.

Les dades es tractaran exclusivament als locals acordats en el moment de formalització del contracte.

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

Un cop finalitzada la vigència del contracte formalitzat entre les parts, l'entitat adjudicatària donarà compliment al que disposa l'article 33 de la LOPDGDD. A aquest efecte, l'entitat adjudicatària retornarà de forma immediata la totalitat de les dades de caràcter personal i els

29



Doc. original signat per:  
Anna Vila i Rull 22/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6

Data creació còpia:  
20/05/2026 12:57:31

Pàgina 29 de 34

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.

***Ubicació dels servidors (en cas d'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.

***Custòdia dels expedients en paper***

Sens perjudici del que estableix la normativa de protecció de dades i el Document de Seguretat del Departament, la provisió del servei a les instal·lacions de l'empresa contractista es realitzarà en zones d'accés restringit, accessibles exclusivament pel personal destinat a la prestació del servei.

Al finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades s'haurà de mantenir les taules netes de papers i suports i guardar-los en un arxiu tancat, només accessible pel personal autoritzat i amb unes garanties mínimes de protecció mediambiental.

S'hauran d'adoptar mesures per a garantir la confidencialitat i la integritat de les dades durant el seu transport.

Qualsevol incident amb el tractament de les dades a les dependències de l'empresa contractista hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del Departament, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, i poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

***Mesures de gestió documental***

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

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

Les empreses i les institucions privades concessionàries de serveis públics, pel que fa a aquestes concessions, estan generant i custodiant documentació pública (independentment del seu suport, ja siguin expedients en paper o bé en suport electrònic); per tant, han d'aplicar el

30



Doc. original signat per:  
Anna Vila i Rull 22/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6

Data creació còpia:  
20/05/2026 12:57:31

Pàgina 30 de 34

Sistema de gestió documental del Departament (que inclou la producció, la tramitació, el control, l'avaluació i la conservació dels documents i l'accés a aquests) i garantir que l'empresa contractista en faci el tractament correcte en les fases activa i semiactiva.

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

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

#### **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".

Anna Vila i Rull

Directora General de Serveis Socials i Inclusió

	Doc. original signat per: Anna Vila i Rull 22/04/2026	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 20/05/2029	Data creació còpia: 20/05/2026 12:57:31
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 31 de 34
			
		0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6	

**ANNEX 1 PLECS ESTÀNDARDS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA**

➤ **Circulars Funció Pública**

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

➤ **Normes i guies del Departament**

➤ **Marc de Ciberseguretat per a la Protecció de Dades (MCPD) de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya**

➤ **Normes i guies de ciberseguretat de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya:**

- Control d'accés i identitat digital
- Mesures de seguretat en la construcció de sistemes d'informació
- Mesures de seguretat en la configuració i l'administració de sistemes d'informació
- Gestió d'incidents de seguretat
- Ús del correu electrònic
- Seguretat en el teletreball
- Connexió d'equips de tercers
- Ús de l'estació de treball
- Eliminació segura d'informació en la reutilització o destrucció de suports i sistemes

**NOTA:**

Les Circulars de Funció Pública estan disponibles a Internet. La resta són d'accés exclusivament intern i es facilitaran a l'adjudicatari si són d'aplicació pel servei contractat.



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

La persona que treballa a ..... està autoritzada a utilitzar els recursos d'informació del Departament de Drets Socials i 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.

	Doc. original signat per: Anna Vila i Rull 22/04/2026	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 20/05/2029	Data creació còpia: 20/05/2026 12:57:31
		Original electrònic / Còpia electrònica autèntica	
		CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ	Pàgina 33 de 34
			
		0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6	

9. No fer còpies ni extreure la informació a què tingui accés, llevat que sigui imprescindible per a l'adequada execució de les funcions assignades pel Departament i, per tant, es disposi de l'autorització corresponent. Si l'extracció suposa l'ús de suports extraïbles o ordinadors portàtils, l'autorització únicament permetrà el seu emmagatzematge de forma xifrada.
10. Esborrar qualsevol tractament temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.
11. No compartir les contrasenyes amb altres persones. L'identificador i contrasenya són personals i intransferibles.
12. Garantir la confidencialitat de les credencials emprant contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, canviant la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema i tornar-la a canviar periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.
13. En finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades, mantenir la taula neta de papers i suports i guardar la documentació i els suports en llocs segurs.
14. Tancar o bloquejar les sessions actives a l'ordinador (Ctrl+Alt+Supr) en abandonar temporalment el lloc de treball i apagar-lo al finalitzar la jornada.
15. No deixar sense recollir documents confidencials als dispositius de reproducció (fotocopiadores, faxos, escàners i impressores).
16. Notificar a la unitat gestora del contracte del Departament qualsevol incidència, anomalia o sospita relacionada amb la seguretat de la informació. En cas que la incidència estigui relacionada amb l'accés als sistemes d'informació es comunicarà 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

34



Doc. original signat per:  
Anna Vila i Rull 22/04/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 20/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0EXYQZZS7GDBFZD7LUIUMCRXRQWNL7F6

Data creació còpia:  
20/05/2026 12:57:31

Pàgina 34 de 34