



servei català de

**Trànsit**Generalitat de  
Departament**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNiques PER A LA CONTRACTACIÓ DEL  
SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A LES VÍCTIMES D'ACCIDENTS DE  
TRÀNSIT A CATALUNYA (SIAVT)****Expedient: SCT-2027-2****1. Objecte del contracte**

L'objecte del contracte és la prestació del Servei d'Informació i Atenció a les Víctimes d'Accidents de Trànsit a Catalunya (SIAVT), que inclou l'atenció telefònica gratuïta, la informació, l'orientació, la derivació als recursos especialitzats i el seguiment proactiu de les persones afectades, en els termes establerts en aquest plec.

**2. Descripció del servei**

Aquest servei es duu a terme mitjançant un sistema d'atenció telefònica gestionat per un centre especialitzat i, si escau, mitjançant l'atenció directa per part de professionals de la psicologia.

Així mateix, el servei inclou un seguiment psicològic proactiu i periòdic de les víctimes indirectes d'accidents mortals durant el primer any posterior al sinistre, amb la finalitat d'orientar-les i assessorar-les en els diferents tràmits i en l'accés als recursos existents.

El SIAVT és un recurs d'acompanyament i suport a les persones que han patit un accident de trànsit, les quals sovint es troben en una situació de vulnerabilitat i desconeixen els recursos i procediments disponibles per afrontar una realitat sobrevinguda, no desitjada i que altera de manera significativa l'equilibri personal, familiar i social.

**3. Abast del contracte i prestacions mínimes**

Totes les despeses necessàries per a la correcta prestació del servei (línies telefòniques, comunicacions, sistemes informàtics, personal, formació i altres recursos) aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

**3.1. Atenció telefònica**

- El servei s'haurà de prestar mitjançant el número de telèfon gratuït 900 100 268, d'ús exclusiu del SIAVT.
- El número 900 100 268 serà titularitat del Servei Català de Trànsit, que en cedirà l'ús a l'empresa adjudicatària durant la vigència del contracte, exclusivament per a la prestació del servei objecte d'aquest plec.
- L'empresa adjudicatària serà responsable de la gestió operativa del servei d'atenció telefònica, incloent-hi la contractació i el cost de les comunicacions, la disponibilitat del servei, l'atenció de les trucades i el compliment dels nivells de servei establerts.
- El sistema d'atenció telefònica haurà de disposar de capacitat de registre de les trucades entrants, amb compliment estricte de la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i de confidencialitat.

**Generalitat  
de Catalunya**

1/7

Doc. original signat per:  
Montserrat Olària Sagrera  
06/05/2026Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 13/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0LP2L07JVGC3F35YLEBO8NNW0YBEBG3W

Data creació còpia:  
13/05/2026 13:27:57

Pàgina 1 de 7



- El servei funcionarà de dilluns a diumenge, de 9.00 a 20.00 hores.
- Com a mínim, el 80 % de les trucades hauran de ser ateses en un temps inferior a 30 segons.
- S'hauran d'atendre totes les trucades efectuades per víctimes directes o indirectes d'accidents de trànsit.

### 3.2. Atenció en línia

Disponibilitat d'un telèfon mòbil amb aplicació de missatgeria instantània WhatsApp.

Recepció i resposta de les consultes mitjançant:

- Correu electrònic.
- Formulari web del Servei Català de Trànsit.
- Missatgeria instantània.

### 3.3. Seguiment psicològic proactiu

El seguiment psicològic proactiu que ha de realitzar el SIAVT ha d'estar estrictament vinculat al sinistre viari. En els casos en què les persones usuàries presentin simptomatologia clínica i requereixin atenció psicològica sanitària, diagnòstic i/o tractament, seran derivades als centres clínics especialitzats.

Aquest seguiment s'ha de dur a terme amb una periodicitat mensual, adreçat a les víctimes indirectes dels sinistres viaris mortals durant un període màxim d'un any des de la data del sinistre. Igualment, s'ha de preveure un seguiment puntual per a les víctimes molt greus.

D'altra banda, també efectuarà el seguiment psicològic a les persones usuàries que li siguin derivades del servei INVICTES per un termini màxim d'un any i amb la mateixa periodicitat.

La durada del seguiment s'ha d'adaptar a les necessitats particulars de cada persona. En alguns casos, sis mesos poden ser suficients, mentre que en d'altres pot ser necessari un període més llarg. En qualsevol situació, la durada total del seguiment no ha de superar els 15 mesos.

Quan la víctima sol·liciti el seguiment, el/la professional de la psicologia haurà de respondre en un termini màxim de 24 hores i iniciar l'acompanyament en un màxim de 15 dies.

Per a la realització del seguiment, és imprescindible que les persones beneficiàries hagin prestat el seu consentiment exprés mitjançant el formulari d'autorització de cessió de dades habilitat a aquest efecte. La persona interessada haurà d'emplenar i signar aquest formulari per autoritzar la recepció de les comunicacions incloses en el seguiment proactiu.





**3.4. Mitjans materials i sistemes d'informació**

L'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans materials i informàtics necessaris, incloent un programari de gestió que permeti registrar:

- Canals d'entrada de la consulta ( telefònica, web, formularis, altres)
- Tipologia de les consultes rebudes (legal, policial, social, sanitària, psicològica, altres).
- Dades bàsiques dels usuaris (gènere, edat, víctima directa o indirecta)
- Diferenciar la demarcació de l'origen del sinistre, si ha estat en vies urbanes o no i el tipus d'accidentat que hi ha hagut.
- Consultar per quin canal els usuaris han conegut el servei
- Relació de totes les visites psicològiques que s'hagin efectuat
- Consentiments per al seguiment proactiu
- Resultat de l'enquesta de satisfacció

Així mateix, haurà d'elaborar i aplicar un protocol d'atenció i un procediment de derivació a professionals especialitzats.

**3.5. Tractament de dades personals**

En el marc de l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària tractarà dades personals per compte del Servei Català de Trànsit, en la seva condició d'encarregada del tractament, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

Aquest tractament es deriva directament de la prestació del servei i inclourà, entre d'altres:

- L'atenció telefònica i gestió de consultes de les persones usuàries.
- El contacte i seguiment de les persones que sol·licitin atenció personalitzada.
- L'acompanyament emocional i el seguiment de víctimes indirectes, amb el seu consentiment.
- El registre de les actuacions realitzades i la gestió de la informació necessària per a la prestació del servei.
- La recollida de valoracions i grau de satisfacció de les persones usuàries.
- L'elaboració d'informes i la gestió de bases de dades associades al servei.

Les dades objecte de tractament podran incloure dades identificatives, de contacte i, si escau, dades relatives a la salut o a la situació emocional de les persones usuàries, en la mesura estrictament necessària per a la prestació del servei.



Doc. original signat per:  
Montserrat Olària Sagrera  
06/05/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al [web csv.gencat.cat](http://web.csv.gencat.cat) fins al 13/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

0LP2L07JVGC3F35YLEBO8NNW0YBEBG3W

Data creació còpia:  
13/05/2026 13:27:57

Pàgina 3 de 7



servei català de

**Trànsit**Generalitat de  
Departament

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Tractar les dades únicament seguint les instruccions del Servei Català de Trànsit.
- Garantir la confidencialitat i el deure de secret del personal adscrit al servei.
- Aplicar les mesures tècniques i organitzatives adequades per garantir la seguretat de les dades.
- No destinar les dades a finalitats diferents de les derivades del contracte ni comunicar-les a tercers, excepte obligació legal.
- Assistir el responsable del tractament en el compliment de les seves obligacions en matèria de protecció de dades.

El detall de les obligacions en matèria de protecció de dades es regirà igualment pel que estableixi la normativa aplicable i, si escau, per la documentació contractual corresponent.

#### 4. Mitjans personals

L'empresa adjudicatària haurà d'adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals suficients per garantir el correcte funcionament del servei durant tot l'horari d'atenció establert.

El personal adscrit haurà de disposar dels coneixements adequats de les llengües oficials a Catalunya.

A aquests efectes, l'empresa adjudicatària haurà de garantir, com a mínim, la disponibilitat dels perfils professionals següents:

- **Personal operador d'atenció telefònica**, amb experiència acreditada mínima de 2 anys en l'àmbit de l'atenció a emergències, dol o col·lectius en situació de vulnerabilitat.
- **Professionals titulats en psicologia** (mínim de dos), col·legiats al Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya. Cal que tinguin una experiència acreditada mínima de 4 anys en atenció a víctimes d'accidents de trànsit, intervenció en emergències i dol.

L'organització concreta de l'equip, el nombre de professionals assignats i la seva dedicació horària haurà de ser coherent amb el volum de servei previst i serà responsabilitat de l'empresa adjudicatària, sense perjudici del compliment dels nivells de servei establerts en aquest plec.

##### 4.1. Tasques de l'equip del SIAVT

Les funcions del personal adscrit al SIAVT es limitaran a informació, orientació, acompanyament emocional, suport i derivació als recursos adients, en cap cas es poden tractar trastorns, tampoc es poden realitzar diagnòstics ni intervencions terapèutiques o tractaments clínics.

Generalitat  
de Catalunya

4/7



Doc. original signat per:  
Montserrat Olària Sagrera  
06/05/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 13/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0LP2L07JVGC3F35YLEBO8NNW0YBEBG3W

Data creació còpia:  
13/05/2026 13:27:57

Pàgina 4 de 7



servei català de

**Trànsit**Generalitat de  
**Departament**

Les tasques principals seran:

- Orientar i facilitar a les persones usuàries la informació requerida, derivar-los a les associacions de víctimes i als recursos adequats.
- Contactar telefònicament amb les persones que sol·licitin una atenció personalitzada dins del mateix dia o com a màxim, el dia hàbil següent, en l'horari establert de 9.00 a 20.00 hores.
- Realitzar mensualment el seguiment psicològic i acompanyament emocional a les víctimes indirectes d'accidents mortals que hagin autoritzat expressament aquest seguiment.
- Recollir la valoració del grau de satisfacció de les persones usuàries respecte del servei rebut.
- Recollir una valoració del suport psicològic continuat de les persones usuàries respecte del servei rebut.
- Mantenir actualitzada la relació de recursos existents per poder facilitar-la als usuaris del servei.
- Garantir el compliment de la normativa de protecció de dades personals.

**5. Altres obligacions de l'empresa adjudicatària**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- La formació inicial del personal operador, mitjançant un pla de formació que inclogui, com a mínim:
  - Escolta empàtica i suport emocional
  - Primers auxilis psicològics en atenció telefònica
  - Protocols d'actuació en accidents de trànsit
  - Protecció de dades i confidencialitat
  - Drets de les víctimes i procediments legals
- La formació continuada dels professionals especialitzats.
- L'elaboració d'informes mensuals d'activitat d'acord amb el model establert pel Servei Català de Trànsit, on hi consti, entre d'altres els registres descrits a l'apartat 3.4. Mitjans materials i sistemes d'informació.
- Presència a les jornades i difusió SIAVT que organitzi el Servei Català de Trànsit.

Generalitat  
de Catalunya

5/7

Doc. original signat per:  
Montserrat Olària Sagrera  
06/05/2026Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 13/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0LP2L07JVGC3F35YLEBO8NNW0YBEBG3W

Data creació còpia:  
13/05/2026 13:27:57

Pàgina 5 de 7



Un cop adjudicat el contracte, el Servei Català de Trànsit:

- Comunicarà a l'empresa adjudicatària els camps que ha de contenir la base de dades.
- S'informarà de les dades necessàries per fer el traspàs del telèfon 900 100 268

#### 6. Idioma de la prestació del servei

El personal adscrit a l'execució del contracte que desenvolupi tasques d'atenció als usuaris del servei ha de tenir els coneixements adients de les llengües oficials a Catalunya i han de comunicar-se oralment en català sens perjudici que es pugui atendre en altres llengües quan la situació ho requereixi.

En particular s'exigeix la capacitació lingüística següent del Certificat de nivell de suficiència (C1) del MECR del personal operador d'atenció telefònica.

Els coneixements de català s'acreditaran prèviament a l'adjudicació del contracte mitjançant els certificats del Departament de Política Lingüística o del Consorci Institut Ramon Llull, o els altres certificats, diplomes i títols considerats vàlids a aquests efectes (i que es poden consultar en el [web de llengua catalana](#))".

L'empresa contractista ha d'emprar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de l'execució de l'objecte d'aquest contracte. Així mateix, l'empresa contractista, ha d'emprar almenys el català en, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que derivin de l'execució de les prestacions objecte del contracte.

#### 7. Obligacions de l'adjudicatari

L'empresa adjudicatària del SIAVT estarà obligada a formar part del Grup de Treball d'Atenció a les víctimes de sinistres de trànsit que es convoca anualment.

També haurà de col·laborar a les jornades de víctimes que realitzi el Servei Català de Trànsit.

#### 8. Forma de pagament

L'empresa adjudicatària presentarà una factura mensual vençuda, acompanyada dels informes previstos en aquest plec. Les factures hauran de ser conformades per la Subdirecció General de Seguretat Viària.

#### 9. Confidencialitat i protecció de dades

L'empresa adjudicatària i el seu personal estan obligats a mantenir la confidencialitat de tota la informació a què tinguin accés amb motiu de l'execució del contracte, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.





servei català de

**Trànsit**Generalitat de  
**Departament**

L'empresa adjudicatària haurà de complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i assumir les obligacions de confidencialitat, no difusió d'informació i destrucció de la documentació en els termes establerts pel Servei Català de Trànsit.

Serà d'obligat compliment la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades), sens perjudici de l'aplicació de la legislació sobre gestió i preservació de la documentació administrativa.

L'adjudicatari s'haurà de comprometre a:

- No difondre cap dada o informació obtinguda durant la prestació del servei, tant relacionada amb l'àmbit específic del projecte (dades relacionades amb velocitats, mobilitat, etc.) com amb el funcionament general del Servei Català de Trànsit (procediments, organització, comunicacions, etc.).
- No revelar la seva participació en el projecte ni a subministrar detalls sobre el model d'implantació sense una autorització expressa del Servei Català de Trànsit.
- Destruir tota la documentació associada al projecte (incloent dades de prova, estructures de bases de dades, etc.) en poder de l'adjudicatari a petició expressa del Servei Català de Trànsit ja sigui per finalització del vincle contractual o d'altres motius que a criteri de l'administració contractant així ho justifiquin.

#### 10. Responsable del contracte

La persona responsable de Gestió i Planificació de Seguretat Viària del Servei Català de Trànsit serà l'encarregada de supervisar la correcta execució del contracte, adoptant les decisions i les instruccions necessàries per a la correcta realització de la prestació pactada, dins de l'àmbit de facultats que li siguin atribuïdes.

Montse Olària Sagrera  
Responsable de Gestió i Planificació de Seguretat Viària

Generalitat  
de Catalunya

7/7



Doc. original signat per:  
Montserrat Olària Sagrera  
06/05/2026

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al  
web [csv.gencat.cat](http://csv.gencat.cat) fins al 13/05/2029

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0LP2L07JVGC3F35YLEBO8NNW0YBEBG3W

Data creació còpia:  
13/05/2026 13:27:57

Pàgina 7 de 7