

ORDRE TSF/ /2020, de convocatòria per a l'acreditació d'entitats proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de l'atenció a la infància i l'adolescència.

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, configura un sistema de serveis socials que s'articula a partir de la Cartera de serveis socials que determina la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, integrada pel conjunt de serveis i centres de serveis socials de Catalunya públics i acreditats per la Generalitat per gestionar les prestacions del sistema.

L'article 166.3.a) de l'Estatut d'autonomia estableix la competència exclusiva de la Generalitat en matèria de protecció de menors, que inclou, en tot cas, la regulació del règim de la protecció i de les institucions públiques de protecció i tutela dels menors desemparats, en situació de risc i dels menors infractors, respectant en aquest darrer cas la legislació penal.

D'acord amb aquesta competència es va aprovar la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, que té per objecte la promoció del benestar personal i social dels infants i adolescents i de les actuacions de prevenció, atenció, protecció i participació adreçades a aquestes persones a fi de garantir l'exercici dels seus drets, l'assumpció de les seves responsabilitats i l'assoliment del seu desenvolupament integral. Aquesta Llei fixa el marc en què s'han de dur a terme les activitats de participació i de promoció dels drets i del benestar dels infants i dels adolescents i les activitats per atendre'ls i protegir-los en situacions de risc o desemparament.

La Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies és qui té atribuïdes les competències i les funcions en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència, d'acord amb el Decret 289/2016, de 30 d'agost, i el Decret 229/2018, de 23 d'octubre, de reestructuració del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

Entre les funcions atribuïdes a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència per l'article 143.1 del Decret 289/2016, de 30 d'agost, en relació amb la Llei 14/2010, del 27 de maig, es troben les de protegir i assumir la tutela dels infants i els adolescents desemparats, disposar i executar les mesures d'atenció necessàries per a cada un d'ells i gestionar els serveis que calguin per a la seva efectivitat, i assumir la guarda dels infants i els adolescents en els supòsits que estableixen les lleis.

La Cartera de serveis socials, aprovada pel Decret 142/2010, d'11 d'octubre, estableix a la disposició transitòria, lletra b), que mentre no s'aprovi el Reglament d'acreditació d'entitats que preveu l'article 70 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, s'entenen acreditades les entitats col·laboradores que presten determinats serveis, a l'empara de les ordres dictades pel departament competent en matèria de serveis socials.

Així mateix, el Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, estableix les condicions funcionals, de compliment obligatori, dels centres residencials. D'altra banda, la Directiva 2014/24/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 26 de febrer de 2014, sobre contractació pública, i per la qual es deroga la Directiva 2004/18/CE, estableix uns règims de contractació particulars per als serveis socials i altres serveis específics i reconeix una àmplia llibertat als estats membres per establir, sota els principis de publicitat, lliure concurrència i no-discriminació, el règim jurídic que considerin més adient a la naturalesa i finalitat d'aquests serveis, ja sigui de naturalesa contractual o no contractual.

D'acord amb el que preveu la Directiva esmentada, el Decret Llei 3/2016, de 31 de maig, de mesures urgents en matèria de contractació pública, prescriu en la disposició addicional tercera l'aplicació de fórmules no contractuals per a la gestió dels serveis socials. En el mateix sentit, l'article 11.6 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, disposa que queda exclosa d'aquesta Llei la prestació de serveis socials per entitats privades, sempre que aquesta es dugui a terme sense necessitat de subscriure contractes públics, a través, entre altres mitjans, del simple finançament d'aquests serveis o la concessió de llicències o autoritzacions a totes les entitats que compleixin les condicions que el poder adjudicador hagi fixat prèviament, sense límits ni quotes, i que el sistema esmentat garanteixi una publicitat suficient i s'ajusti als principis de transparència i no-discriminació.

Dins aquest marc normatiu, aquesta Ordre ha de permetre, sota els principis de publicitat, lliure concurrència i no-discriminació, que totes les persones físiques o jurídiques interessades puguin concórrer lliurement en les mateixes condicions per prestar, amb finançament públic, els serveis de la Cartera de serveis socials objecte de la convocatòria. En aquest sentit, la convocatòria consta d'uns annexos en els quals es concreten les condicions funcionals i materials que s'han de complir en la prestació de cada tipologia de serveis, en el marc de les disposicions del Decret 284/1996, de 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, la Cartera de serveis socials i la normativa d'actualització vigent.

Com a antecedent d'aquesta regulació en matèria de serveis socials, consta l'existència d'un règim d'acreditació d'entitats col·laboradores de diferents programes d'atenció a les persones, que es remunta a l'any 1992, que es va establir en ús de les competències en matèria de serveis socials que ja reconeixia l'Estatut d'autonomia de Catalunya de 1979, i que actualment es troba vigent, si bé requereix una actualització i adaptació a la nova realitat dels serveis socials a Catalunya dins de l'actual marc normatiu.

El sector dels serveis socials té la seva raó de ser en l'atenció als col·lectius més vulnerables i en la immediata que requereix la seva atenció, i, per això, ha d'estar sotmès a un règim que permeti una millor gestió diària dels casos. És per això que aquesta Ordre preveu que les persones o entitats que prestaven serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública en virtut de contractes o altres instruments jurídics amb finançament públic directe a la persona o entitat s'assimilin a un règim adaptat a les noves disposicions comunitàries, molt més flexible i adaptat a les necessitats dels serveis, amb plena subjecció als principis de publicitat, lliure concurrència i no-discriminació.

Finalment, pel que fa a la competència autonòmica en aquesta matèria, en virtut del que preveu la disposició addicional 49 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es transposen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014, la Generalitat de Catalunya pot articular instruments no contractuals per a la prestació de serveis públics destinats a satisfer necessitats de caràcter social.

L'Ordre ha estat sotmesa a la consideració del Ple del Consell General del Serveis Socials del 27 de gener de 2020.

Per tot el que s'ha exposat, en ús de les facultats que m'atorguen l'article 39.3 de la Llei 13/2008, de 5 de novembre, de la presidència de la Generalitat i del Govern, i la disposició transitòria, apartat b), del Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011,

Ordeno:

## Article 1

### Objecte

1.1 S'obre convocatòria per a l'acreditació de les persones físiques o jurídiques privades, tant les que ja prestin serveis en col·laboració amb la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) com les que no prestin serveis a l'entrada en vigor d'aquesta Ordre però ho volen fer, per a la prestació de serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública i per a la provisió de serveis socials de l'àmbit de l'atenció a la infància i l'adolescència mitjançant l'assignació de places.

1.2 Les persones físiques o jurídiques privades del punt 1.1 d'aquest article que compleixin els requisits que estableix l'article 4.1 poden acreditar-se i sol·licitar la provisió per a la prestació amb finançament públic dels serveis socials següents:

1.2.1 Servei experimental Cases d'infants (CI), d'acord amb l'annex 1.

## Article 2

### Fases del procediment

El procediment regulat en aquesta Ordre consta de dues fases:

Fase 1: acreditació de persones i entitats per a la prestació dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

Fase 2: provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública mitjançant l'assignació de places a les persones i entitats acreditades.

### Article 3

#### Sol·licituds

3.1 Per obtenir l'acreditació i la provisió de serveis socials de l'àmbit de l'atenció a la infància i l'adolescència mitjançant l'assignació de places, les persones físiques o jurídiques privades han de presentar les sol·licituds, d'acord amb els supòsits següents:

a) Les persones físiques o jurídiques privades que no prestin serveis en col·laboració amb la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i que es vulguin acreditar per a la prestació dels serveis que preveu l'article 1.2 han de presentar la sol·licitud d'acreditació que preveu aquest article. Així mateix, en el cas que vulguin optar a la fase de provisió dels serveis de la Xarxa mitjançant l'assignació de places, ho poden demanar pels serveis per als quals han sol·licitat acreditar-se, mitjançant el mateix formulari de sol·licitud.

b) Les persones físiques o jurídiques privades que estiguin prestant serveis en col·laboració amb la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència d'acord amb el que estableix la disposició addicional primera poden presentar la corresponent sol·licitud d'adaptació d'aquests serveis. Així mateix, en el cas que vulguin optar a la fase de provisió dels serveis de la Xarxa mitjançant l'assignació de places, ho poden demanar pels serveis per als quals han sol·licitat adaptar-se, mitjançant el mateix formulari de sol·licitud.

c) Les persones físiques o jurídiques privades que estiguin prestant serveis en col·laboració amb la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i que vulguin adaptar aquests serveis i també es vulguin acreditar per a nous serveis de l'article 1.2 han de presentar dues sol·licituds, la d'adaptació i la d'acreditació, respectivament. Així mateix, en el cas que vulguin optar a la fase de provisió dels serveis de la Xarxa mitjançant l'assignació de places, ho poden demanar pels serveis per als quals han sol·licitat adaptar-se i/o acreditar-se, mitjançant el mateix formulari de sol·licitud.

3.2 El termini de presentació de la sol·licitud comença l'endemà de la publicació d'aquesta convocatòria al DOGC i finalitza el xxxxxxxx, ambdós inclosos.

3.3 Els formularis de sol·licitud es poden obtenir al portal corporatiu de tramitació Canal Empresa (<http://canalempresa.gencat.cat>) o a l'apartat Tràmits del web de la Generalitat de Catalunya (<http://tramits.gencat.cat>), i s'han de presentar per via electrònica, a través del portal Canal Empresa (<http://canalempresa.gencat.cat>) o de l'apartat Tràmits del web de la Generalitat de Catalunya (<http://tramits.gencat.cat>).

En cada sol·licitud hi han de figurar tots els serveis per als quals es vol obtenir l'acreditació, adaptació i provisió, si escau, tenint en compte que en el cas que es demanin més de 20 serveis cal presentar una altra sol·licitud.

3.4 Les persones sol·licitants poden fer el seguiment de l'estat de la sol·licitud des de La meua carpeta de la seu electrònica de la Generalitat de Catalunya (<https://seu.gencat.cat/>) o al Canal Empresa (<https://canalempresa.gencat.cat>).

3.5 En el cas que es produeixi una interrupció no planificada que afecti el funcionament dels sistemes electrònics durant l'últim dia establert per efectuar el tràmit corresponent, aquest es pot dur a terme durant els tres dies hàbils consecutius.

3.6 Per poder presentar la sol·licitud electrònicament, cal disposar d'un certificat digital vàlid i vigent. S'admeten els sistemes de signatura electrònica avançada i segells electrònics avançats que es fonamenten en un registre fiable de la identitat d'usuaris o es basen en certificats reconeguts o qualificats de signatura electrònica.

Concretament, s'admeten els mecanismes següents:

Per a persones físiques:

Certificat reconegut o qualificat de signatura avançada idCAT que emet el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya.

Certificat del DNI electrònic.

El mecanisme idCAT-mòbil.

Per a persones jurídiques:

Certificats reconeguts o qualificats emesos a favor d'una persona jurídica o un ens sense personalitat jurídica i custodiats per una persona física, titular del certificat, la qual el pot emprar per actuar en nom de l'empresa o de l'ens indicat en el certificat.

Els mecanismes emprats per a la identificació de persones físiques que autèntiquin la identitat d'un ciutadà que declara representar una persona jurídica. Concretament, els que s'estableixen a l'apartat de persones físiques.

La relació de certificats digitals vàlids es pot consultar a la secció Certificats i signatures electròniques de la seu electrònica de la Generalitat de Catalunya (<https://seu.gencat.cat>).

#### Article 4

Requisits generals per a l'acreditació com a entitat proveïdora de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, i documentació que s'ha de presentar.

4.1 Les persones físiques o jurídiques privades que es vulguin acreditar per prestar determinats serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública han de complir els requisits generals següents:

a) El servei per a la prestació del qual es vol acreditar la persona física o jurídica privada ha d'estar inscrit en el Registre d'entitats, serveis i establiments socials, sens perjudici que a l'expedient d'inscripció es pugui exonerar del compliment de determinats requisits, d'acord amb el que preveu la disposició addicional vuitena del Decret 284/1996, 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials. Per sol·licitar l'acreditació, es permet haver presentat la corresponent sol·licitud d'autorització administrativa o comunicació prèvia, però en qualsevol cas la inscripció del servei en el Registre s'ha d'haver fet efectiva prèviament al tràmit que estableix l'article 5.2.

b) Disposar de la solvència econòmica i financera d'acord amb els criteris que s'estableixen a l'annex 3.

c) Disposar d'una experiència mínima de tres anys en serveis d'atenció a infants, adolescents o joves.

d) No haver estat sancionada, ni la persona física o jurídica privada en qüestió ni els seus representants legals i responsables, per infraccions greus o molt greus en matèria de serveis socials en el període dels dos anys immediatament anteriors a la sol·licitud.

e) Disposar de les condicions funcionals i materials exigides per la normativa aplicable per a la prestació del servei.

f) Disposar de la pòlissa d'assegurança que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei que es detalla a l'annex 1.

g) Estar al corrent de les obligacions tributàries davant de la Generalitat i l'Estat i de les obligacions amb la Seguretat Social.

h) Complir les obligacions aplicables en matèria mediambiental, social o laboral que estableixen el dret de la Unió Europea, el dret nacional, els convenis col·lectius o les disposicions de dret internacional mediambiental, social i laboral que vinculin a l'Estat.

i) Complir l'obligació que estableix el Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, de donar ocupació a persones treballadores amb discapacitat en un percentatge d'almenys un 2% del total de les persones treballadores, o aplicar les mesures alternatives de caràcter excepcional que regulen el Reial decret 364/2005, de 8 d'abril, i el Decret 86/2015, de 2 de juny, sobre l'aplicació de la quota de reserva del 2% a favor de persones amb discapacitat en empreses de 50 o més persones treballadores i de les mesures alternatives de caràcter excepcional al seu compliment.

j) Complir les condicions salarials dels treballadors de conformitat amb el conveni col·lectiu aplicable.

k) Comprometre's a respectar, en la prestació dels serveis, el que estableix la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes.

l) Atendre les persones usuàries en qualsevol de les llengües oficials de Catalunya, emprar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat i emprar, almenys, el català en els rètols, els cartells d'informació general de caràcter fix, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es deriven de l'execució dels serveis, d'acord amb la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística. En l'àmbit territorial de la Vall d'Aran, el compromís ha de ser d'emprar l'aranès d'acord amb la Llei 35/2010, d'1 d'octubre, de l'occità, aranès a l'Aran, i amb la normativa pròpia del Conselh Generau d'Aran que la desplegui.

m) Complir tot el que estableix la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), o altra normativa sobre protecció de dades, en relació amb les dades personals a les quals tingui accés en ocasió de la prestació del servei, i el 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.

n) Complir, en els casos que escaigui, l'obligació que estableix l'article 13.5 de la Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del Sistema de Protecció a la Infància i l'Adolescència, que el personal de les entitats les activitats de les quals suposin l'accés i exercici a les professions, oficis i activitats que impliquin contacte habitual amb menors no pot haver estat condemnat per sentència ferma per algun

delicte contra la llibertat i indemnitat sexual, que inclou l'agressió i l'abús sexual, l'assetjament sexual, l'exhibicionisme i la provocació sexual, la prostitució i l'explotació sexual i la corrupció de menors, així com per tràfic d'éssers humans. A aquest efecte, la persona o l'entitat ha de disposar de les certificacions legalment establertes i s'ha de comprometre a demanar les certificacions en el cas de canvi de les persones adscrites al projecte.

o) No haver estat mai objecte de sancions administratives fermes ni de sentències fermes condemnatòries per haver exercit o tolerat pràctiques laborals considerades discriminatòries per raó de sexe o de gènere.

p) No haver estat sancionades, en resolució ferma, per la comissió d'infracció greu en matèria d'integració laboral de discapacitats o molt greu en matèria de seguretat i salut en el treball, de conformitat amb el text refós de la Llei sobre infraccions i sancions en l'ordre social, aprovat pel Reial decret legislatiu 5/2000, de 4 d'agost o, si han estat sancionats, han d'haver aplicat les mesures correctores previstes i haver abonat les quantitats requerides per a aquest concepte.

q) Disposar, en el supòsit d'entitats o empreses de més de 250 treballadors i aquelles el conveni col·lectiu de les quals ho estableixi, d'un pla d'igualtat i aplicar-lo amb caràcter obligatori, d'acord amb el que estableix l'article 45 de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes.

r) Disposar d'un sistema d'organització i de gestió de prevenció, d'acord amb la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals, i amb la normativa que la desplega.

s) Adherir-se als principis ètics i de conducta als quals han d'adequar la seva activitat en la prestació dels serveis, d'acord amb les previsions que conté la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, tal com recull l'annex 6 d'aquesta Ordre.

4.2 La comprovació dels requisits que estableixen les lletres a), d) i g) de l'apartat anterior s'ha de fer d'ofici per part de l'Administració.

El compliment del requisit de la lletra b) s'ha de comprovar mitjançant acreditació, aportada juntament amb la sol·licitud, de la presentació davant de l'organisme oficial corresponent dels comptes anuals, en què figuri el balanç de situació i el compte de pèrdues i guanys.

En cas que l'empresa no tingui obligació de presentació de comptes davant d'un organisme oficial ni de legalitzar comptes, ha de presentar una declaració sobre aquest fet i ha de presentar els comptes legalitzats signats de la persona representant legal.

El compliment del requisit de la lletra c), s'ha de comprovar, mitjançant relació signada en què constin les entitats públiques o privades a les quals s'ha prestat serveis i que inclogui també la descripció del servei, l'import, les dates i els destinataris, que s'haurà de presentar juntament amb la sol·licitud.

El compliment del requisit de la lletra f) s'ha de comprovar mitjançant presentació de la pòlissa d'assegurances, presentada juntament amb la sol·licitud.

El compliment dels requisits de la resta de lletres de l'apartat anterior es fa mitjançant la declaració responsable corresponent, que està incorporada al formulari de sol·licitud.

4.3 Juntament amb el formulari de sol·licitud, tant el d'acreditació com el d'adaptació, les persones físiques o jurídiques privades que vulguin accedir a la fase de provisió dels serveis de la Xarxa mitjançant l'assignació de places dels serveis socials de l'article 1.2 d'aquesta Ordre han de presentar un projecte de gestió per a cadascun dels serveis per als quals es demanen places, d'acord amb els criteris que estableixen els annexos corresponents, en funció de la seva tipologia.

4.4 El projecte de gestió de cada servei ha de tenir un màxim de 15 pàgines a dues cares, inclosos els annexos, si en té, amb lletra Arial 11.

## Article 5

Tramitació i resolució de la fase d'acreditació de persones i entitats per a la prestació dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública en l'àmbit de l'atenció a la infància i l'adolescència

5.1 La fase d'acreditació per prestar els serveis inclosos a l'article 1.2 d'aquesta Ordre la instrueix la Sub-direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i es tramita d'acord amb el procediment que regula aquest article.

5.2 Un cop presentada la sol·licitud, el Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha de comprovar la inscripció del servei objecte d'acreditació al Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials, sens perjudici que s'hagi pogut exonerar del compliment de determinats requisits, d'acord amb el que preveu la disposició addicional vuitena del Decret 284/1996, 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials, així com el compliment dels requisits que estableixen les lletres d), e) i f) de l'article 4.1, tenint en compte els apartats dels annexos que estableixen les condicions relatives a l'organització i al funcionament per a cada tipologia de servei, i ha d'emetre'n l'informe corresponent.



5.3 La persona titular de la direcció general competent en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència també ha d'emetre un informe sobre el compliment, per part de la persona física o jurídica privada sol·licitant, dels altres requisits per a l'acreditació que estableix l'article 4.1.

5.4 Un cop emesos aquests informes, l'expedient s'ha de sotmetre al Comitè d'Acreditació que regula l'article 9, que ha d'avaluar-los, juntament amb tota la documentació que consti a l'expedient, i adoptar un acord de proposta d'acreditació que indiqui els serveis per als quals s'acredita la persona o entitat.

5.5 La persona titular del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha de dictar la resolució per la qual s'atorgui o es denegui l'acreditació de la persona o entitat com a proveïdora de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, amb indicació dels nous serveis per als quals està acreditada, i notificar-la a la persona o entitat interessada, en el termini màxim de tres mesos a comptar de l'endemà de la finalització del termini per a la presentació de sol·licituds. En aquest cas, les notificacions electròniques es posen a disposició de la persona interessada a la seu electrònica de la Generalitat de Catalunya (<http://seu.gencat.cat>), a l'espai La meua carpeta, Notificacions electròniques. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi notificat la resolució, les persones interessades poden entendre desestimada la seva sol·licitud.

Contra la resolució, que exhaureix la via administrativa, es pot interposar recurs potestatiu de reposició en el termini d'un mes, a comptar de l'endemà de la recepció de la notificació, davant la persona titular del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en els termes que estableix l'article 77 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, i els articles 123 i següents de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. Així mateix, es pot interposar un recurs contenciós administratiu, d'acord amb l'article 10.1.a) de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, davant el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de seva notificació.

## Article 6

### Efectes de l'acreditació

6.1 L'acreditació per a la prestació de serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública s'atorga per a un període inicial de 4 anys i està subjecta a les verificacions periòdiques de l'Administració. Aquest termini és prorrogable tàcitament cada 2 anys, sempre que en el moment de la pròrroga es compleixin les condicions i els requisits exigibles per a l'acreditació d'acord amb l'informe de l'òrgan de la DGAIA corresponent en funció de la tipologia de servei, i llevat renúncia expressa de la persona o entitat acreditada feta amb un preavís de 6 mesos d'antelació al venciment de la pròrroga corresponent.

6.2 La vigència màxima de l'acreditació, incloses les pròrrogues, no pot ser superior a 10 anys. No obstant això, un cop exhaurit aquest termini màxim, en el cas que la persona o entitat estigui prestant un servei de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, resta obligada a continuar en la seva prestació, fins a la seva provisió definitiva, durant un màxim de nou mesos.

6.3 Per mantenir l'acreditació, les persones o entitats acreditades com a proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública han de complir en tot moment els requisits vigents en cada moment, d'acord amb el marc normatiu aplicable.

6.4 L'acreditació com a entitat proveïdora del servei no comporta la recepció efectiva de persones usuàries, la qual s'ha de dur a terme mitjançant el procediment d'assignació de places que regula l'article 10.

6.5 Les entitats i persones acreditades estan obligades a facilitar tota la informació requerida pels òrgans de control de l'Administració i a comunicar qualsevol variació sobre la seva situació jurídica i administrativa.

6.6 Les entitats i persones acreditades es comprometen a complir els requisits i requeriments en matèria de seguretat i protecció de dades que s'especifiquen a:

a) La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

b) Altra legislació sectorial que pugui ser aplicable en matèria de seguretat.

Així mateix, hauran de tenir en compte les polítiques, normes i guies tecnològiques i de seguretat aplicables al Departament, establertes per Funció Pública, el CTTI, l'Àgència de Ciberseguretat de Catalunya, i ell propi Departament.

6.7 Les entitats i persones acreditades han de notificar qualsevol incident greu o que pugui posar en perill les persones ateses als Serveis Territorials del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la seva demarcació. El protocol de gestió de crisi del Departament està disponible al web corporatiu.

## Article 7

## Suspensió temporal de l'acreditació

La incoació d'un expedient sancionador per part dels Serveis d'Inspecció del departament per la comissió de faltes molt greus o de faltes greus d'acord amb la normativa d'aplicació en cada cas pot comportar la suspensió temporal de l'acreditació de la persona o l'entitat per a la prestació d'aquell servei, així com la impossibilitat de fer nous ingressos en cas que es produeixi una vacant, mentre duri la suspensió.

## Article 8

### Revocació de l'acreditació

8.1 L'acreditació per prestar serveis pot ser revocada durant el període de vigència si es comprova l'incompliment dels requisits i les condicions exigibles al servei o establiment, amb expedient previ en el qual s'ha de donar vista i audiència a les persones interessades, i s'ha de resoldre en un període màxim de sis mesos.

8.2 L'inici del procediment de revocació de l'acreditació correspon a la persona titular de la direcció general competent en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència, la instrucció correspon a la Subdirecció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i la resolució correspon a la persona titular del Departament competent en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència, a proposta del Comitè.

8.3 Són causes de revocació de l'acreditació:

- a) L'incompliment de les condicions relatives a l'organització i el funcionament de cada tipologia de servei d'acord amb el que s'estableix en els annexos d'aquesta Ordre o de les exigides en el moment de la pròrroga de la vigència de l'acreditació.
- b) La sanció ferma en via administrativa per una falta greu relacionada amb aspectes higiènics i sanitaris o per una falta molt greu, tipificades a la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials o la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i oportunitats de la infància i l'adolescència.
- c) El cobrament a les persones usuàries del servei, per qualsevol concepte, d'una quantitat econòmica superior a la que s'estableix en el pla de treball individual de cada jove.
- d) No prestar el servei de conformitat amb les condicions específiques i generals que estableixen els annexos d'aquesta Ordre.
- e) El canvi de l'entitat titular del servei, llevat que el Comitè d'Acreditació i Provisió de Serveis Socials en l'àmbit de l'atenció a la infància i l'adolescència verifiqui que la nova entitat sigui successora de l'anterior i que compleix els requisits i les condicions per acreditar-se.
- f) El tancament del servei.
- g) L'incompliment del nivell assistencial al qual s'ha compromès l'entitat.
- h) L'incompliment de les obligacions en matèria laboral, amb la Seguretat Social o de les tributàries.

8.4 La revocació de l'acreditació comporta la pèrdua del dret a atendre persones beneficiàries de les prestacions de la Cartera de serveis socials en aquell servei. La revocació de l'acreditació s'ha de comunicar a les persones usuàries dels serveis en qüestió o els seus representants legals i, en tot cas, se'ls ha de garantir el dret a gaudir d'un servei de característiques similars en un altre centre de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, mitjançant l'assignació d'un nou recurs per part del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

8.5 La revocació de l'acreditació d'un servei no comporta necessàriament la revocació de la d'altres serveis de la mateixa entitat, a excepció que comparteixin espais en el mateix establiment, cas en què la revocació es farà extensiva a aquests altres serveis.

8.6 La revocació de l'acreditació comporta la retirada de la placa acreditativa que preveu l'article 11.2 per part de l'entitat.

8.7 La revocació de l'acreditació com a conseqüència de la comissió d'una infracció administrativa comporta la impossibilitat de tornar a sol·licitar-la durant el temps establert per a la prescripció de la sanció.

## Article 9

Comitè d'Acreditació i Provisió de Serveis Socials en l'àmbit de l'atenció a la infància i l'adolescència

9.1 El Comitè d'Acreditació i Provisió de Serveis Socials en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència és un òrgan col·legiat adscrit al Departament de Treball, Afers Socials i Famílies encarregat de l'estudi, debat i proposta sobre aspectes relacionats amb les acreditacions d'entitats per prestar els serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, així com la provisió d'aquests serveis mitjançant l'assignació de places a les persones o entitats acreditades.

9.2 El Comitè té la composició següent:

- a) La presidència, que recau en la persona titular de la Direcció de Serveis del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

b) Vocalies:

b.1 La persona titular de la sub-direcció general competent en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència.

b.2 El/la coordinador/a d'avaluació d'entitats proveïdores de serveis socials.

b.3 La persona titular del Servei d'Inspecció i Registre del departament competent en matèria de serveis socials.

c) La secretaria, que recau en una persona funcionària adscrita a la direcció general competent en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència, designada per la presidència del Comitè.

9.3 La persona titular de la sub-direcció general competent en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència pot assistir a les reunions acompanyada dels funcionaris o funcionàries que cregui oportú, en funció de la matèria a tractar en la sessió.

9.4 Les funcions del Comitè d'Acreditació i Provisió de Serveis Socials són les següents:

a) Avaluar els informes sobre el compliment dels requisits i les condicions per a l'acreditació de les persones i entitats com a proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, així com la resta de documents que constin als expedients d'acreditació i provisió de serveis del Servei d'Inspecció i Registre i de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.

b) Fer el seguiment de les dues fases del procediment que estableix aquesta Ordre.

c) Proposar mesures correctores, si escau.

d) Debatre i adoptar els acords de propostes d'acreditació, així com de modificació, de suspensió temporal o de revocació d'acreditacions.

e) Debatre i adoptar els acords de propostes de provisió de serveis mitjançant l'assignació de places a les entitats acreditades, tenint en compte els informes de proposta d'assignació emesos per la persona titular de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.

9.5 Per a l'exercici de les seves funcions, el Comitè pot obtenir el suport dels òrgans tècnics competents del departament competent en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència.

9.6 El Comitè està subjecte al règim jurídic dels òrgans col·legiats de caràcter administratiu, d'acord amb la normativa vigent.

## Article 10

Tramitació i resolució de la fase de provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública mitjançant l'assignació de places a les entitats i persones acreditades

10.1 Les persones i entitats acreditades d'acord amb els articles anteriors poden passar a la fase de provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública previstos a l'annex 2 mitjançant l'assignació de places, que es tramita d'acord amb el que preveu aquest article.

10.2 Les persones i entitats que hagin estat acreditades d'acord amb la disposició addicional primera i hagin presentat la corresponent sol·licitud juntament amb el projecte de gestió que estableix l'article 4.3, poden accedir a aquesta fase del procediment directament, un cop obtinguda la corresponent resolució d'acreditació, encara que tinguin efectes en una data posterior a l'1 de gener de 2020, d'acord amb el que estableix el punt 4 de la disposició addicional primera.

10.3 En la fase de provisió de serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública s'han d'atendre els principis d'atenció personalitzada i integral, arrelament de la persona a l'entorn de l'atenció social, elecció de la persona i continuïtat en l'atenció i la qualitat.

10.4 La instrucció d'aquesta fase correspon a la persona titular de la Sub-direcció de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i s'ha de dur a terme d'acord amb els principis de publicitat, lliure concurrència i no-discriminació, i resta condicionada a la disponibilitat pressupostària, al compliment dels requisits d'aquesta Ordre, a la qualitat en l'atenció a les persones usuàries, a l'equitat i a l'equilibri territorial. S'ha de donar prioritat, quan existeixin condicions anàlogues d'eficàcia, qualitat i rendibilitat social, a les entitats sense ànim de lucre.

10.5 Un cop resoltes totes les sol·licituds d'acreditació, tant les provinents del procediment general com les provinents de la disposició addicional primera, la direcció general competent en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència ha d'emetre un informe per a l'assignació de places i serveis a les entitats o persones acreditades per prestar serveis que hagin sol·licitat concórrer a la provisió de nous serveis. Aquest informe ha de contenir la puntuació atorgada al servei, mitjançant la valoració del projecte de gestió, d'acord amb els criteris que preveu l'annex corresponent a la tipologia de servei.

10.6 L'informe que estableix l'apartat anterior s'ha de sotmetre al Comitè d'Acreditació i Provisió de Serveis Socials, que ha d'avaluar els informes i tota la documentació que consti a l'expedient, i adoptar un acord de proposta de provisió de serveis mitjançant l'assignació de places i serveis a les persones i entitats.



10.7 El Comitè d'Accreditació i Provisió de Serveis Socials pot requerir les persones o entitats que es proposin com a proveïdores perquè aportin els documents o informació que estimi necessaris.

10.8 Així mateix, el Comitè d'Accreditació i Provisió de Serveis Socials pot aconseguir els informes tècnics que consideri necessaris.

10.9 A la vista de l'acord del Comitè d'Accreditació i Provisió de Serveis Socials, la persona titular del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha de dictar la resolució per la qual s'estableix el nombre de places assignades a cada persona o entitat acreditada, que s'ha de publicar al Tauler electrònic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya (<http://tauler.gencat.cat>), sens perjudici que es puguin utilitzar addicionalment altres mitjans electrònics. Aquesta publicació substitueix la notificació individual i té els mateixos efectes. La Resolució s'ha de dictar i notificar a les persones interessades en el termini màxim de tres mesos a comptar de la resolució d'acreditació que preveu l'article 5.5. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi publicat la resolució, les persones interessades poden entendre desestimada la sol·licitud, sens perjudici de l'obligació de resoldre expressament per part de l'Administració.

Contra la resolució, que exhaureix la via administrativa, es pot interposar recurs potestatiu de reposició en el termini d'un mes, a comptar de l'endemà de la seva publicació, davant de la persona titular del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en els termes que estableix l'article 77 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, i els articles 123 i següents de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. Així mateix, es pot interposar un recurs contenciós administratiu, d'acord amb l'article 10.1.a) de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, davant el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de seva notificació.

#### Article 11

Efectes de la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública en l'àmbit de l'atenció a la infància i l'adolescència

11.1 La provisió de serveis realitzada d'acord amb el procediment que estableixen els articles anteriors es mantindrà mentre estigui vigent l'acreditació de la persona o entitat per prestar aquell servei.

11.2 Les persones i entitats amb serveis acreditats i places i serveis assignats han d'instal·lar, a càrrec seu, una placa acreditativa de la seva condició d'entitat proveïdora del Sistema Català de Serveis Socials en els establiments on es presten els serveis, segons el model oficial que figura a l'annex 5, Pla de visualització, si es el cas en funció de la tipologia de servei.

11.3 Les persones i entitats amb serveis acreditats i places i serveis assignats han de complir els requeriments en matèria de protecció de dades de caràcter personal que es recullen a l'annex 6, Protecció de dades.

11.4 La pèrdua de l'acreditació de les persones o entitats comporta la pèrdua del dret a prestar els serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

#### Article 12

##### Règim econòmic

El pagament a les persones i entitats proveïdores de les places i serveis assignats d'acord amb el procediment que preveu aquesta Ordre s'ha de fer en funció de la tipologia del servei, i d'acord amb el règim econòmic que estableix l'annex 1.

#### Article 13

Aportació de la persona usuària al finançament de la plaça en els serveis socials sotmesos a contraprestació econòmica

13.1 En les prestacions de serveis no gratuïtes, d'acord amb el que s'estableix en la Cartera de serveis socials, la persona usuària resta obligada a efectuar la seva aportació econòmica fins al moment de la seva baixa definitiva del centre o servei.

13.2 El copagament que realitzi la persona usuària per la prestació del servei s'ha de fer segons el que estableix el seu pla de treball individual com acord convencional signat entre la persona usuària, el representant de l'administració i l'entitat prestadora de serveis que li reconeix el dret al servei, d'acord amb la legislació vigent.

13.3 S'habilita l'entitat perquè aquesta pugui realitzar el cobrament de l'aportació econòmica de les persones usuàries o copagament, per compte i en nom del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en la quantia i els límits legalment i reglamentàriament establerts. Les quantitats recaptades per l'entitat en concepte d'aportacions de les persones usuàries seran deduïdes de la facturació que

aquesta ha de presentar al Departament, la qual s'ha de fer d'acord amb el sistema de facturació determinat pel Departament.

13.4 La direcció del centre o servei ha de vetllar pel compliment de la normativa pel que fa a l'aportació econòmica que ha d'efectuar la persona usuària en concepte de contraprestació del servei que rep, i resta obligada a col·laborar amb la direcció general competent en matèria d'atenció a la infància i l'adolescència per tal que la persona usuària compleixi aquest deure.

13.5 La persona o entitat no està autoritzada a rebre cap tipus de pagament de les persones ateses diferent del que consta al pla de treball individual signat entre les parts.

13.6 La persona o entitat ha de lliurar un rebut mensual a la persona beneficiària del servei en què ha de constar l'import total del preu fixat de la plaça i l'aportació de la persona usuària.

#### Article 14

##### Modificació de la provisió inicial

Per raons d'interès públic, quan resulti necessari per circumstàncies sobrevingudes i imprevisibles en el moment de l'assignació inicial a l'entitat proveïdora, sempre que no s'alteri la tipologia dels serveis a proveir i no sigui possible canviar l'entitat proveïdora per raons de tipus econòmic o tècnic o quan la modificació generi inconvenients significatius es pot modificar la provisió inicial per augmentar o disminuir el nombre de places o incloure serveis fins a un 50% del preu inicial, IVA exclòs.

La modificació pot ser sol·licitada per la persona proveïdora o iniciada d'ofici per la persona titular de la DGAIA. S'ha de formalitzar mitjançant resolució de la persona titular del Departament competent en matèria d'infància i adolescència, amb la prèvia audiència a les persones interessades en el cas de ser d'ofici. Els efectes es produiran a partir de la signatura de la resolució.

#### Article 15

##### Provisió d'emergència dels serveis socials en l'àmbit de l'atenció a la infància i l'adolescència

Excepcionalment, amb la justificació de la necessitat de proporcionar una atenció immediata a les persones en situació d'urgència social i vulnerabilitat, en casos en què es doni un perill greu per la seva vida o integritat, es pot fer una provisió d'emergència dels serveis necessaris mitjançant resolució de la persona titular del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

En tot cas, la provisió d'emergència d'aquests serveis s'ha de regularitzar en la convocatòria de la tipologia dels serveis que correspongui següent, que s'ha de publicar en el termini màxim de nou mesos a comptar des de la resolució que acorda la provisió de l'emergència.

#### Article 16

##### Protecció de dades de caràcter personal

D'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD) i al que estableix al Reglament (UE) 2016/679 (RGPD), les dades de caràcter personal seran tractades d'acord amb els principis de seguretat i confidencialitat que estableix la normativa sobre protecció de dades.

En el cas que l'objecte de la convocatòria inclogui el tractament de dades de caràcter personal, per persones físiques i entitats acreditades han de complir el que estableix la normativa vigent en matèria de protecció de dades, i han d'adaptar i implementar les mesures de seguretat tècniques i organitzatives apropiades per garantir un nivell de protecció adequat al risc.

#### Article 17

##### Publicitat de les resolucions d'acreditació i provisió.

La publicitat activa de les resolucions d'acreditació i provisió s'han de fer a través del web del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i del Portal de la Transparència, atès que l'article 13.1 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, estableix que cal donar publicitat a tots els contractes subscrits, independentment de la fórmula utilitzada.

#### Disposicions addicionals

##### Primera

Procediment d'adaptació de les persones i entitats proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

–1 Les persones físiques o jurídiques privades que a l'entrada en vigor d'aquesta Ordre estiguin prestant els serveis en col·laboració amb la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública en l'àmbit de l'atenció a la infància i l'adolescència que es detallen a l'apartat 10 d'aquesta disposició en virtut de resolucions o altres instruments jurídics amb finançament públic no subjectes al règim de subvencions, i que no estiguin ja adaptades, es poden acollir, amb una sol·licitud prèvia, al règim jurídic que regula aquesta Ordre, per quedar adaptades com a persones o entitats acreditades proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública amb la provisió pel mateix nombre de places que tenien assignades.

–2 Als efectes del que disposa el punt anterior, el preu de la plaça així com el règim econòmic de pagament i la resta de condicions en què es prestava el servei, han de ser, inicialment, i fins que es determinin per disposició normativa, les que s'estaven aplicant d'acord amb els instruments jurídics mitjançant els quals prestaven els serveis. Aquestes condicions de prestació dels serveis són les que figuren als projectes tècnics presentats juntament amb la sol·licitud d'inscripció al Registre d'entitats, serveis i establiments socials i en els plecs de prescripcions que regeixen la contractació administrativa segons la tipologia de servei social i que figuren al perfil del contractant.

El sistema de facturació és el que estableix el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

–3 Per poder acollir-se a l'adaptació que preveu aquesta disposició les persones físiques o jurídiques privades han de complir els requisits següents:

a) Els serveis sobre els quals es demana l'adaptació de les persones i entitats han d'estar degudament inscrits al Registre d'entitats, serveis i establiments socials, sens perjudici del que estableix la disposició addicional vuitena del Decret 284/1996, 23 de juliol, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials.

b) Les persones físiques o jurídiques privades titulars dels serveis han de disposar de la solvència tècnica següent: disposar d'una experiència mínima de tres anys en serveis d'atenció a infants, adolescents o joves.

c) Les persones físiques o jurídiques privades titulars dels serveis han de disposar de la solvència econòmica suficient que es detalla a l'annex 4 per a cada tipologia de servei.

–4 La comprovació del requisit 3.a) s'ha de fer d'ofici a través del Servei d'Inspecció i Registre del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

El compliment del requisit 3.b) s'ha de comprovar, mitjançant relació signada en què constin les entitats públiques o privades a les quals s'ha prestat serveis i que inclogui també la descripció del servei, l'import, les dates i els destinataris, que s'ha de presentar juntament amb la sol·licitud.

El compliment del requisit 3.c) s'ha de comprovar mitjançant declaració responsable de l'entitat presentada juntament amb la sol·licitud d'adaptació.

–5 L'adaptació que regula aquesta disposició té efectes des de l'1 de gener de 2020 o des de la data de finalització de la vigència del contracte o instrument jurídic amb finançament públic en virtut del qual estiguessin prestant els serveis, en cas que aquesta fos posterior.

–6 Per acollir-se a l'adaptació que regula aquesta disposició, les persones i entitats interessades han de presentar la sol·licitud d'acord amb les previsions de l'article 3 d'aquesta Ordre que li siguin aplicables, inclòs el termini de presentació. La presentació de la sol·licitud comporta la voluntat d'acollir-se al nou règim.

S'ha de presentar una sol·licitud per a tots els serveis que la persona física o jurídica privada estigui prestant en col·laboració amb la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, d'acord amb la classificació que es preveu a l'apartat 9 d'aquesta disposició. En el cas que es demani l'adaptació de més de 20 serveis, cal presentar una altra sol·licitud.

–7 En el cas que hi hagi raons excepcionals i d'interès públic que ho justifiquin, mitjançant resolució de la persona titular del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, es pot obrir un nou termini per a la presentació de les sol·licituds per part de les persones i entitats que vulguin acollir-se a l'adaptació que preveu aquesta disposició.

–8 Les persones físiques o jurídiques privades que no presentin la sol·licitud per acollir-se al règim que preveu aquesta disposició han de continuar prestant el servei amb el règim jurídic dels instruments jurídics en virtut dels quals s'estava prestant, però aquests instruments no seran objecte de pròrroga.

–9 La instrucció del procediment d'adaptació de les entitats i persones proveïdores correspon a la Sub-direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. Un cop fetes les comprovacions corresponents, el Comitè ha d'eleva la proposta de resolució a la persona titular del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. En la resolució, si es reconeix l'adaptació sol·licitada, s'ha d'assignar el nombre de places que prestava la persona o l'entitat a les persones usuàries d'acord amb el que preveu l'apartat 1 d'aquesta disposició, així com l'especificació de les condicions en què s'ha de prestar el servei.

La persona titular del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies ha de dictar la corresponent resolució, i notificar-la a la persona o entitat interessada. En aquest cas, les notificacions electròniques es posen a disposició de la persona interessada a la seu electrònica de la Generalitat de Catalunya (<http://seu.gencat.cat>), a l'espai La meva carpeta, Notificacions electròniques. Aquesta resolució s'ha de dictar en el termini màxim de tres mesos a comptar de l'endemà de la finalització del termini per a la presentació de sol·licituds. Transcorregut aquest termini sense que s'hagi notificat la resolució, les persones interessades poden entendre desestimada la seva sol·licitud.

Contra la resolució, que exhaureix la via administrativa, es pot interposar recurs potestatiu de reposició en el termini d'un mes, a comptar de l'endemà de la recepció de la notificació, davant la persona titular del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en els termes que estableix l'article 77 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, i els articles 123 i següents de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. Així mateix, es pot interposar un recurs contenciós administratiu, d'acord amb l'article 10.1.a) de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, davant el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de seva notificació.

Aquesta resolució, sens perjudici del que estableix l'apartat 2 d'aquesta disposició, deixa sense efectes els contractes, resolucions o altres instruments jurídics amb finançament públic mitjançant els quals es prestava el servei.

–10 El procediment d'adaptació que preveu aquesta disposició és aplicable a les tipologies de servei següents:

10.1 Pis assistit per a joves 16 a 18 anys (servei de pis assistit per a joves d'edats compreses entre els 16 i els 18 anys).

10.2 Pis assistit per a joves de més de 18 anys (servei de suport integral de pis assistit per a joves de 18 a 21 anys en dificultat social).

10.3 Pis assistit per a joves de més de 18 anys (servei de suport integral de pis assistit per a joves de 16 a 21 anys en dificultat social, vinculat a programes d'inserció laboral - PIL).

10.4 Acompanyament joves tutelats-SAEJ (servei d'acompanyament especialitzat per a joves tutelats i extutelats).

10.5 Servei experimental (servei de primera acollida i atenció integral de menors estrangers no acompanyats).

10.6 Servei experimental (servei de protecció d'emergència).

–11 L'acreditació de les persones físiques o jurídiques privades per prestar serveis en virtut d'aquesta disposició té la vigència que preveu l'article 6 d'aquesta Ordre, excepte l'acreditació per a la prestació dels serveis següents, que té una vigència d'un any des de la data de la resolució d'adaptació, prorrogable expressament per períodes màxims d'un any, mitjançant resolució de la persona titular del Departament competent en matèria de protecció a la infància i l'adolescència. La vigència màxima de l'acreditació en el cas d'aquests serveis, incloses les pròrrogues, no pot ser superior a 10 anys.

11.1 Servei experimental (servei de primera acollida i atenció integral de menors estrangers no acompanyats).

11.2 Servei experimental (servei de protecció d'emergència).

## Segona

Adequació a la normativa vigent de les persones o entitats acreditades com a proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública en l'àmbit de l'atenció a la infància i l'adolescència

Per mantenir la condició de persones o entitats acreditades com a proveïdores de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, així com per continuar prestant els serveis corresponents a les places assignades en virtut d'aquesta Ordre, les persones o entitats acreditades s'han d'ajustar en tot moment a les previsions, condicions i criteris per a l'acreditació que estableixi la disposició

reglamentària en matèria de concertació social, i queden sotmeses al règim jurídic que disposi la norma reglamentària.

En l'establiment dels concerts socials per a la provisió de serveis socials en l'àmbit de l'atenció a la infància i l'adolescència, s'han d'atendre els principis d'atenció personalitzada i integral, arrelament de la persona a l'entorn de l'atenció social, elecció de la persona o el seu representant i continuïtat en l'atenció i la qualitat, en els termes que preveu la disposició addicional tercera del Decret llei 3/2016, de mesures urgents en matèria de contractació pública.

Per això, es poden establir com a requisits, clàusules, mesures de preferència o mesures de discriminació positiva, criteris socials, de qualitat, d'experiència i trajectòria acreditada, i els altres que es determinin reglamentàriament.

#### Tercera

Aprovació de noves convocatòries per a la provisió dels serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

Mitjançant resolució de la persona titular del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies publicada al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* es poden fer noves convocatòries per a la provisió de serveis socials en l'àmbit de l'atenció a la infància i l'adolescència mitjançant assignació de places, que s'han d'ajustar al règim jurídic que preveu aquesta Ordre.

#### Disposició final

##### Entrada en vigor

Aquesta Ordre entra en vigor l'endemà de la seva publicació al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*.

Barcelona,

Chakir El Homrani Lesfar  
Conseller de Treball, Afers Socials i Famílies

#### Annexos

##### Annex 1

Condicions relatives a l'organització i funcionament i criteris de provisió per a l'assignació de places del servei experimental de Cases d'infants

##### Annex 2

Provisió de places

##### Annex 3

Solvència econòmica i financera per a l'acreditació com a entitat proveïdora de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

##### Annex 4

Solvència econòmica per a l'adaptació com a entitat proveïdora de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

##### Annex 5

Pla de visualització

## Annex 6 Protecció de dades

## Annex 7 Principis ètics i regles de conducta

## Annex 1 Condicions relatives a l'organització i funcionament i criteris de provisió per a l'assignació de places del servei experimental de Cases d'infants

### –1 Condicions relatives a l'organització i funcionament per a l'assignació de places del servei experimental de Cases d'infants

#### Primer Definició, persones destinatàries i objectius

##### 1.1 Definició

El servei de Cases d'infants (CI) és un servei residencial temporal que treballa específicament i de manera coordinada amb els serveis socials bàsics i els serveis d'equips d'atenció a la infància i l'adolescència per aconseguir la millora de les capacitats dels infants o adolescents i de la seva família i possibilitar un retorn ràpid al nucli familiar. Si bé aquest servei residencial, de manera específica, no es descriu a la Cartera de serveis socials ni a l'annex del Decret de 23 de juliol de 1996, d'acord amb la Llei 12/2007, de serveis socials, i la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, el Programa marc per a centres residencials en vigor aprovat per la DGAIA defineix les Cases d'infants com un servei específic dins dels centres residencials d'acció educativa.

##### 1.2 Persones destinatàries

A vegades el pronòstic de recuperabilitat de la situació social i personal dels menors en situació de risc, guarda protectora o desemparament i les seves famílies és molt alt. En aquest context, s'ha de plantejar la institucionalització com una ajuda per aconseguir un retorn ràpid al nucli familiar del menor. En tots aquests casos, més enllà de les places residencials d'acció educativa, ubicades als CRAE, que no són el recurs més adient per aquest tipus de pronòstic i relacions amb les famílies, la DGAIA també ha de disposar de serveis residencials adequats, amb places i equips d'intervenció familiar adients, per tractar aquestes situacions més específiques que no es poden treballar en profunditat des d'un CRAE ordinari.

Es tracta d'usuaris d'entre 3 i 18 anys en situació de risc, guarda protectora o desemparament i les seves famílies que es trobin en les situacions següents:

1.2.1 Guardes protectores (article 119 de la Llei 14/2010, del 27 de maig) o situacions assimilables (tuteles administratives en les quals consti la voluntarietat d'acollir-se al programa per part dels progenitors o persones que ostentin la tutela o la guarda de l'infant o adolescent i d'aquest mateix si té més de 12 anys, o situacions en les quals el pronòstic de recuperabilitat sigui alt).

1.2.2 Adolescents que s'acullin voluntàriament al programa.

De forma preferent, el servei va adreçat a infants i/o adolescents, especialment grups de germans/anes, amb un pronòstic de recuperabilitat mitjà/alt i residents a la mateixa província.

També poden ser atesos els infants desemparats que prèviament estiguin acollits en un centre d'acollida o en un centre residencial d'acció educativa que presentin una bona evolució familiar, un pronòstic elevat de recuperabilitat i uns indicadors de millora favorables.

##### 1.3 Objectius

Els principals objectius de les Cases d'infants són:

1.3.1 Crear un model d'atenció naturalitzat i normalitzat, obert a la comunitat i flexible.

1.3.2 Garantir el benestar emocional i itineraris formatius normalitzats als infants o adolescents acollits dotant de suport psicopedagògic totes les unitats de convivència.

1.3.3 Reduir la temporalitat de la institucionalització treballant amb les famílies abans de l'ingrés, durant l'estada a la unitat residencial, en el procés de retorn a casa i després del desinternament.

1.3.4 Aplicar un model integral d'atenció a la infància, l'adolescència i la família.

#### Segon

Funcions, organització, estructura i organigrama, funcionament general, gestió documental



## 2.1 Funcions

La funció de les Cases d'infants és la de substituir la família temporalment. Aquestes funcions es concreten, com a mínim, a tenir cobertes les necessitats bàsiques dels infants o adolescents tals com la higiene, l'alimentació, el suport afectiu, el vestuari, l'educació, la formació, el lleure, la salut, i a afavorir el desenvolupament equilibrat de la seva persona, tot proporcionant-li una educació integral i compensadora.

La funció específica és treballar coordinadament amb la resta de serveis i amb les famílies abans de l'ingrés, durant l'estada a la unitat residencial, en el procés de retorn a casa i després del desinternament.

## 2.2 Organització

L'organització del servei de les Cases d'infants és la descrita a continuació.

### 2.2.1 Instruments tècnics específics de la CI, pel que fa a la resposta institucional com a servei

#### a) Projecte educatiu de les Cases d'infants

Cada CI ha de tenir el seu propi projecte educatiu, on s'han de definir les particularitats territorials, infraestructurals, d'entorn i característiques pròpies de cada casa.

#### b) Reglament de règim intern (RRI)

El RRI recull el conjunt de criteris i normes que n'asseguren la bona organització i el bon funcionament en tots els aspectes. En el cas de les CI, té una vigència de tres anys. L'òrgan competent de la DGAIA ha d'aprovar-ne el contingut a aquest efecte i en pot instar la modificació en qualsevol moment.

Així, el contingut bàsic de l'RRI el constitueixen:

Els òrgans del centre.

Les seves funcions.

La normativa i els criteris del centre.

El procediment de funcionament.

Els drets i deures dels infants i adolescents acollits al centre.

Els calendaris.

Els controls i la supervisió.

Les accions educatives reparadores.

#### c) Programació anual.

La programació anual és el document format pel conjunt d'objectius, procediments i tècniques que ordenen les accions que ha de desenvolupar la CI al llarg d'un any, temporalitzant els objectius i fent operatives les accions. Aquesta programació s'ha de lliurar a l'organisme competent de la DGAIA perquè la valori durant el primer trimestre de l'any, i també s'hi ha d'incloure el pressupost econòmic previst.

S'elabora un cop a l'any i consisteix en la planificació i la concreció, en el terreny pràctic i en un espai determinat, de les accions mitjançant les quals s'ha de desenvolupar la vida quotidiana en el servei.

#### d) Memòria anual

La memòria tècnica anual és un instrument que recull les avaluacions anteriors de la programació anual corresponent. Ha de facilitar la presa de decisions i sintetitzar els objectius a programar per a l'any següent. Si l'òrgan competent de la DGAIA ho sol·licita, també ha d'incloure la memòria econòmica i/o auditoria. S'ha de lliurar a l'òrgan competent de la DGAIA durant el primer trimestre de l'any. Aquesta memòria ha d'incloure indicadors que permetin l'avaluació general del servei.

Conté una síntesi del desenvolupament del projecte, seguint la programació anual i el Projecte educatiu i d'intervenció familiar (PEIF), durant l'any en qüestió, així com els resultats avaluats per l'equip educatiu.

#### e) Agenda/diari.

Constitueix una de les eines més importants de comunicació interna entre els diferents torns de treball de l'equip educatiu.

#### f) Sistemes d'informació (sini@).

De conformitat amb l'article 25 de la Llei 14/2010, del 27 de maig, la informació i gestió de la CI s'integra en el Sistema d'informació i gestió en infància i adolescència.

### 2.2.2 Instruments tècnics pel que fa al treball directe amb els infants i/o adolescents i les seves famílies

Els elements tècnics per portar a terme aquesta tasca són:

#### a) El protocol d'observació (PO).

#### b) El Projecte educatiu i d'intervenció familiar (PEIF).

#### c) L'Informe de seguiment educatiu i familiar (ISEF)

#### d) Pacte de convivència.

- e) Comunicat d'incidències.
- f) Compareixença.

a) El protocol d'observació (PO) és la guia que facilita l'observació de l'infant i/o adolescent els primers dies d'ingrés i permet elaborar el Projecte educatiu i d'intervenció familiar (PEIF). El PO s'elabora durant els primers 30 dies a partir de quan l'infant i/o l'adolescent arriba a la CI. Es d'ús exclusiu de la CI i no és necessari que es faci arribar al servei especialitzat de protecció a la infància i l'adolescència de la DGAIA.

b) El Projecte educatiu i d'intervenció familiar (PEIF) és un instrument tècnic que té la funció de facilitar i concretar l'atenció individualitzada de cada infant i adolescent. En el PEIF hi han de constar els objectius educatius que es pretenen assolir amb aquell infant i/o adolescent, d'acord amb el seu estudi diagnòstic, l'evolució del procés personal i les estratègies d'intervenció que caldrà utilitzar. El PEIF ha de preveure els sistemes d'avaluació de l'acció educativa i de l'evolució de l'infant o l'adolescent, de manera que es puguin revisar els objectius proposats en funció de la seva evolució. L'educador/a referent, a partir de la recollida d'informació de tots els agents implicats i de manera conjunta amb l'equip d'intervenció familiar, és responsable del disseny dels objectius de treball que es visualitzaran al PEIF.

La confecció pràctica l'ha de portar a terme l'educador correferent en els espais reservats a aquest efecte i l'ha de presentar en reunió d'equip. Es preveu que es redacti el PEIF inicial durant els primers 45 dies d'estada de l'infant a la casa. Representa l'adaptació i concreció del Pla de treball (elaborat per l'equip derivador) a la realitat del servei. Implica els infants i adolescents en el procés educatiu, en la mesura de les seves possibilitats, i també les famílies.

El PEIF s'elabora anualment i dibuixa el mapa d'objectius a treballar durant el curs. Concreta les seves estratègies, actuacions, recursos materials i humans, que permeten l'acció educativa a tots els professionals del servei. Segons l'avaluació continuada (ISEF), ens permetrà fer un seguiment del procés i, si cal, formular nous objectius.

El PEIF constitueix la principal eina de referència de les Cases d'infants a l'hora de fer el seguiment, confeccionar els informes i avaluar.

c) L'Informe de seguiment educatiu i familiar (ISEF) descriu la situació actual de l'infant, se'n valora l'evolució –principalment d'acord amb els objectius del PEIF–, i finalment s'enuncia la proposta que fa l'equip educatiu respecte de continuar la intervenció en la direcció que creu més adequada i amb les eines que calgui.

És un instrument per avaluar trimestralment, o quan la situació ho requereixi, el moment personal familiar del menor. L'avaluació s'ha de correspondre amb el PEIF. No se n'elabora un cada vegada, sinó que s'actualitza l'anterior del qual s'avaluen novament els indicadors i s'aporten les noves informacions.

Un canvi de situació jurídica, un desinternament, un acolliment familiar, un retorn a la família biològica, el pas a un recurs de l'Àrea de Suport al Jove Tutelat i Extutelat (ASJTET) o la derivació a un recurs més específic o protegit comporta adjuntar a l'informe una proposta per part de l'equip. Aquesta proposta s'ha de consensuar amb l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA).

d) El Pacte de convivència (normativa).

En el moment d'entrar a la casa d'infants, la direcció explica el document Pacte de convivència, on s'exposa la normativa bàsica i el funcionament de la casa, i proposa que el subscriuguin la família i els infants o adolescents més grans de 12 anys.

e) Comunicat d'incidències.

S'han de comunicar els incidents greus i/o incidències sanitàries urgents, tant al tutor i/o familiars com als agents tècnics que intervenen en el cas. S'han d'exposar l'incident i la relació dels fets, les intervencions que s'han dut a terme i l'avaluació, seguint els criteris de la DGAIA.

f) Compareixença.

A petició de la DGAIA/EAIA, o per decisió de l'equip de la casa, es pot posar per escrit el relat d'una compareixença de l'infant i/o família. A la compareixença l'infant exposa les demandes o necessitats de les quals ha de quedar-ne constància escrita.

En qualsevol moment l'infant o adolescent pot demanar fer una compareixença per escrit a qualsevol educador de la casa.

### 2.2.3 Organització de la participació i la dinàmica dels infants i joves a les Cases d'Infants.

#### Assemblea d'infants

L'assemblea d'infants és un dels vehicles que possibilita als infants i joves la participació real en l'organització i la dinàmica de cada casa d'infants. S'han de tractar temes relatius al funcionament de la vida quotidiana i l'organització que afectin el grup i que no entrin en contradicció amb la normativa establerta ni amb el Projecte educatiu de Cases d'infants ni amb el PEIF.

Les propostes, idees, queixes, etc., es poden presentar a l'equip educatiu, així com peticions i suggeriments pel que fa a la modificació de qüestions relatives a la dinàmica quotidiana de la casa, de manera puntual o permanent. Tots els nois i noies assistents hi tenen veu i vot.

Es preveuen com a temes habituals de debat l'organització i la presa de responsabilitats envers les tasques domèstiques, els menús, els conflictes interns, les propostes d'activitats, etc.

Cal establir, i així ho ha de manifestar a l'assemblea dels infants, el compromís de la direcció de la casa de donar resposta a les peticions en un sentit o altre, així com determinar la vinculació de la participació dels infants en les decisions que els afectin.

Sens perjudici d'això, s'ha de constituir el consell de participació, de conformitat amb el Decret 202/2009, dels òrgans de participació i de coordinació del Sistema Català de Serveis Socials.

#### 2.2.4 Criteris dels horaris generals dels infants i adolescents de la casa d'infants.

L'horari de vida quotidiana és un element clau per a l'organització. Aporta ordre i ajuda en l'estructura del dia a dia de la casa d'infants, i és especialment important per als infants o joves que estan greument mancats d'elements estructurants.

L'horari que s'estableix s'adapta a les necessitats i interessos dels infants en els diferents períodes o dies concrets: escola, vacances, dies de festa o d'activitats extraordinàries. Ha d'incloure la coordinació necessària interna i externa.

Aquests horaris han de respectar sempre:

a) Les necessitats biològiques dels infants, fonamentalment pel que fa a l'alimentació, la higiene i el repòs.

b) Les necessitats formatives i escolars, establint temps per a l'estudi i/o el reforç escolar.

c) Les necessitats lúdiques i d'esbarjo, per jugar i relacionar-se.

d) La necessitat d'espais per a la relació quotidiana (infants i joves, família i equip educatiu).

Les activitats que s'organitzin durant caps de setmana, festius i períodes de vacances han de possibilitar al màxim el contacte entre els infants i les seves famílies i s'organitzen a aquest efecte.

#### 2.2.5 Relació amb l'entorn

La casa d'infants no ha de suposar un trencament amb l'entorn de l'infant i/o adolescent, ja que és un recurs temporal i es preveu una curta estada dels nens i nenes.

Cal procurar que l'infant i/o adolescent resti al més a prop possible del seu territori, intentant conservar la mateixa escola, servei de lleure, esports o altres recursos dels quals l'infant gaudia: tot això ha de quedar expressat en el seu projecte educatiu individual.

### 2.3 Estructura i organigrama

L'estructura i organigrama de les cases d'infants està regulada en el marc normatiu, en concret, segueixen els criteris fixats dins del Programa de suport a les famílies amb infants i adolescents en situació de desemparament o en risc de caure-hi, en concret, per la Directriu general d'actuació 4/2016, de 2 de novembre, de la Direcció General d'Atenció a la Infància i a l'Adolescència, per la qual s'aprova i es dona difusió de la *Guia d'intervenció: procediments de treball de les cases d'infants*.

2.3.1 Les condicions físiques, materials i arquitectòniques dels centres de protecció s'han d'adaptar a la normativa vigent en cada moment i requerida pels centres residencials d'acció educativa.

Per tant, la cases d'infants ha de complir els requisits sanitaris, de seguretat, higiene, accessibilitat, etc., i adaptar les seves condicions tèrmiques i acústiques per garantir la confortabilitat dels infants i/o adolescents acollits.

La distribució estructural de la Casa d'infants és la següent:

Menjador.

Sala d'estar - espai TIC i biblioteca.

8 places distribuïdes en habitacions dobles o individuals, que disposen de tauleta i armari individual i escriptoris amb una superfície mínima de 10 m<sup>2</sup> i han de tenir 80 cm lliures a un costat dels llits i als peus. Les obertures han de garantir una superfície de ventilació mínima de 0,40 m<sup>2</sup>.

Un despatx per a l'equip educatiu (EE) del centre amb connexions a la xarxa i telèfon i impressora; amb espai per a arxiu.

Una cuina adequada per preparar els àpats de tota la llar simultàniament.

Zona de bugaderia amb rentadora i assecadora.

2 banys complets: rentamans, vàter i dutxa, un d'ells adaptat per a persones amb discapacitat (que permeti inscriure-hi un cercle lliure d'1,5 m, rentamans sense peu, etc.).

Les zones de circulació interior seran d'1 m d'amplada mínima i davant de les portes del bany adaptat i habitació adaptada han de permetre la inscripció d'un cercle lliure d'1,2 m.

Cada infant ha de disposar, preferentment, de la seva habitació d'un llit individual, d'un armari amb espai suficient per desar-hi els objectes personals, una tauleta de nit i una taula d'estudi. S'ha de

procurar que l'infant o l'adolescent disposi d'una habitació individual, si bé, també pot ser doble. Les habitacions han de ser personalitzades per als infants o adolescents que les ocupin i s'ha d'evitar el canvi d'habitació, excepte en situacions degudament justificades, durant la seva estada al centre.

2.3.2 L'entitat ha de garantir que la Casa d'infants disposi del personal necessari per a la correcta atenció dels infants o adolescents de manera continuada les 24 hores del dia de tots els dies de l'any.

El personal d'atenció directa ha d'estar compost d'un/una director/a a temps parcial (1/2 jornada), d'un equip educatiu (5 educadors/ores socials) i d'un equip d'intervenció familiar format per 1 psicòleg/a (1/2 jornada), 1 pedagog/a (1/4 jornada), 1 treballador/a social (1/4 jornada) i 2 treballadors/ores familiars a jornada completa. Aquest personal no pot ser subcontractat.

L'entitat ha de disposar i aplicar un programa anual de formació continuada i d'actualització en les tècniques d'atenció als infants i/o adolescents per als professionals del centre en els seus diferents àmbits d'actuació.

L'entitat ha de garantir, per mitjans propis o aliens, la formació del seu personal pel que fa a les pràctiques correctes d'higiene i manipulació d'aliments.

Els recursos humans de la CI són:

a) Director/a

Cada casa d'infants ha de tenir un/una director/a professional a mitja jornada que ha d'assumir la responsabilitat de les guardes dels infants o adolescents i que, en darrera instància, decidirà sobre les qüestions que facin referència als infants o adolescents.

Aquest director o directora assumeix les funcions establertes en la legislació vigent quant a les responsabilitats de les guardes dels infants i/o adolescents del centre. La titulació que ha de tenir és la de llicenciatura o diplomatura universitària, o grau, preferentment en Pedagogia, Psicologia o Educació Social, i ha de tenir experiència en infància i adolescència en situació de desprotecció i/o alt risc social.

Les seves funcions específiques estan detallades al document "Perfil professional del responsable de centre residencial d'acció educativa i centre d'acolliment per a la infància i l'adolescència", aprovat el 27 de novembre de 1998 pel Comitè d'Experts i Experts en Formació de Recursos en l'Àmbit dels Serveis Socials. És responsable del compliment de les funcions encomanades a les Cases d'infants i que es contenen de manera específica en el document Projecte de Cases d'infants.

b) Educadors/es

A la Cases d'infants hi ha un equip educatiu format per un mínim de 5 educadors, a jornada completa, d'acord amb el que disposa el Conveni col·lectiu d'aplicació en vigor.

Una persona de l'equip d'educadors/es és el referent per cada casa. Aquest referent ha de formar part de l'equip d'intervenció familiar.

Les funcions de l'educador/a referent i de l'equip educatiu han de coincidir amb les definides a l'Acord aprovat en data 14 d'octubre de 2005 pel Comitè d'Expertes i Experts en formació en l'Àmbit de l'acció social.

Les funcions específiques de l'educador/a referent a la casa d'infants estan recollides en el document del Projecte de Cases d'infants elaborat per la DGAIA.

c) Equip d'intervenció familiar

L'equip d'intervenció familiar de la casa d'infants està format per 1 psicòleg/òloga a ½ jornada, 1 pedagog/a a ¼ de la jornada, 1 treballador/a social a ¼ de la jornada i 2 treballadors/es familiars a jornada completa. La jornada de tot l'equip s'ha d'ajustar al que disposa el Conveni col·lectiu d'aplicació en vigor.

L'equip d'intervenció familiar ha d'executar aquells aspectes o àrees del Pla de millora que li corresponguin d'acord amb el Pla de treball elaborat per l'equip derivador (EAIA) i orquestrar la seva realització conjuntament amb l'equip educatiu de la casa.

Està format per professionals de la psicologia, la pedagogia, el treball social i l'educador referent de cada casa.

Cada professional de l'equip d'intervenció familiar és referent dels casos juntament amb l'educador/a referent. S'ha de tenir en compte a l'hora d'adjudicar els casos les necessitats específiques de cada família, mantenint en tot cas una repartició equitativa. L'adjudicació s'ha de consensuar amb la direcció.

Els treballadors i treballadores familiars que formen part de l'equip d'intervenció familiar contribueixen al desenvolupament dels projectes educatius individuals i als plans de treball familiars. Intervenien en la vida quotidiana del servei prestant suport a la tasca de l'educador/a. També col·laboren en la millora de les famílies des del suport i l'ajuda.

Han de tenir una formació específica homologada en treball familiar avalada per l'Associació de Treballadors/es Familiars de Catalunya.

Les funcions dels tècnics o tècniques en treball familiar són:

c.1) Educativa

Modificar hàbits negatius i crear hàbits positius oferint mitjans per al canvi a l'usuari o usuària. Potenciar les relacions familiars positives descobrint els valors i recursos propis i cultivant noves inquietuds. Potenciar l'autonomia personal.

c.2) Preventiva

Observar, detectar i prevenir situacions de risc, amb les intervencions professionals adients al problema

c.3) Sociabilitzadora

Treballar les relacions socials i familiars per aconseguir una bona integració o reintegració social.

c.4) Assistencial

Atenció personal, petites gestions, ajuda en les mancances i necessitats per poder afrontar les dificultats de la vida quotidiana de crisi o risc com a conseqüència de problemes familiars. Potenciació de l'autonomia personal.

d) Personal de serveis

L'entitat ha de disposar del personal necessari de serveis (neteja, cuina, bugaderia, administració).

e) Persones voluntàries

La col·laboració de persones voluntàries a la Cases d'infants s'ha de dur a terme d'acord amb la Llei 25/2015, del 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme i complint el que disposa la Directriu general d'actuació 1/2016, de 17 de febrer, sobre la gestió del voluntariat als centres on resideixen infants i adolescents en situació d'atenció immediata, guarda o tutela.

D'aquesta manera, s'ha de seguir el procediment que estableix la Directriu general d'actuació 1/2016, de 17 de febrer, que, entre d'altres requeriments, regula la necessària aprovació de la Sub-direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, per tal que es pugui efectuar la intervenció de voluntariat proposada pel centre residencial.

Es fa constar que sempre s'ha d'articular mitjançant el corresponent conveni amb les entitats de voluntariat legalment registrades. No s'admeten col·laboracions de caràcter individual.

Les persones voluntàries en cap cas poden substituir les funcions de l'equip educatiu. Les seves actuacions s'han de definir juntament amb la resta de professionals del centre i han de ser supervisades per l'entitat contractadora.

f) Persones en pràctiques

Les Cases d'infants poden disposar de col·laboracions de persones en pràctiques universitàries procedents de formacions relacionades (educadors/es socials a tots els centres i treballadors/es socials, pedagogs i psicòlegs als centres tutoritzats pels equips tècnics).

Aquesta col·laboració s'ha d'emmarcar dins del corresponent Conveni signat entre la Universitat i l'entitat que gestiona el recurs.

Els alumnes en pràctiques han d'estar sempre acompanyats pel professional definit com a responsable de l'alumne, que és un professional de la casa d'infants. En cap cas, els alumnes en pràctiques poden fer-se càrrec de la gestió ni de les accions educatives en absència dels professionals. No poden tenir accés als expedients dels infants i adolescents residents al centre ni extreure cap document del centre.

El procés d'acollida i atenció de l'alumnat en pràctiques ha de fer-se d'acord amb la *Guia de les bones pràctiques*, aprovada per la DGAIA, per a centres del Sistema de Protecció de la Infància i l'Adolescència.

La casa d'infants ha de comunicar al responsable del contracte les dades personals dels alumnes en pràctiques, el perfil professional, l'horari de les pràctiques, el tutor responsable i la seva disponibilitat horària, el plantejament inicial del projecte, la tipologia de les activitats a realitzar dins del pla de pràctiques, el disseny del programa d'intervenció per donar resposta a les necessitats detectades al centre en què es duu a terme el pràcticum, així com l'avaluació del pràcticum.

#### 2.4 Funcionament general

L'entitat es compromet a atendre a la casa d'infants els infants i/o adolescents que li siguin confiats pel Servei d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (SEAIA) corresponent.

L'entitat i el SEAIA han d'acordar motivadament, i d'acord amb la disponibilitat de places, l'edat dels infants o adolescents i les seves característiques personals i socials, i que l'ingrés en el centre es dugui a terme en el termini més breu possible.

Sens perjudici de la facultat de decisió final que correspon a la DGAIA en els casos de desacord, la derivació, valoració i seguiment dels casos s'ha d'efectuar mitjançant la creació d'una comissió d'assignació i seguiment de casos formada per: un tècnic/a de la DGAIA, un tècnic/a dels Serveis Socials del Territori, un tècnic/a de l'EIA del territori i el director/a de la casa d'infants.

L'acceptació del cas s'ha de comunicar a la DGAIA en el termini de 5 dies a comptar de la seva presentació a la casa d'infants, i l'infant o l'adolescent ha d'ingressar en el termini màxim de 10 dies, tret de casos excepcionals, i sempre en benefici de l'infant o l'adolescent, en què l'entitat contractadora i la DGAIA acordin prorrogar prudencialment aquest termini. En els casos d'urgència, l'ocupació es farà efectiva quan hi hagi una proposta d'ingrés en una casa d'infants, d'acord amb la tipologia existent, amb la informació que la DGAIA disposi fins aquell moment, que es completarà una vegada realitzat l'ingrés.

En el cas que l'entitat tingui objeccions per acceptar la proposta, ho ha de comunicar a la DGAIA, per escrit i motivadament, en el termini de 5 dies a comptar de la seva presentació al centre.

Les cases d'infants han de complir els principis generals, metodològics i els principis per a l'acció socioeducativa aprovats en el Programa marc per als centres residencials en vigor.

Els criteris de funcionament dels serveis residencials de la DGAIA envers els infants i adolescents acollits estan detallats a la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència*, tot i que s'han d'ajustar a l'especialitat del recurs de Cases d'infants.

#### 2.4.1 Línies d'Intervenció de les Cases d'infants

a) Treball familiar. Es planteja una intervenció global infant-família. La intervenció s'orientarà a treballar tots els aspectes implicats en l'estímul i la recuperació de les capacitats parentals de les famílies.

b) Intervenció especialitzada. De manera transversal, tots els infants atesos i les seves famílies poden disposar de suport social, psicològic i pedagògic complementari. S'ha de materialitzar en sessions individuals de reforç escolar, estratègies relacionals, assessorament a l'equip educatiu, orientació familiar, suport individual a les funcions parentals, sessions *in situ* per orientar les dinàmiques familiars, acompanyaments, organització de tasques i deures, presència i acompanyament en les reunions de la família amb professionals, suport en la realització de tasques (compres, organització de la llar, etc.).

#### 2.4.2 Eixos transversals de les Cases d'infants.

2.4.2.1 Orientació cap a l'empoderament dels infants i els adolescents en situació de desemparament o en risc de patir-ne, i de les seves famílies, més que no pas de posar-hi el focus en les dificultats o les mancances.

2.4.2.2 Intervenció en tot el conjunt familiar. Complementarietat del treball amb els infants i els adolescents i amb les seves famílies: evitar tractar els infants i adolescents i les seves famílies com a unitats independents.

2.4.2.3 Orientació clara cap a la reintegració familiar. L'estada al recurs ha de ser mínima i cal garantir la revisió de la mesura d'ingrés per reduir-ne el temps d'estada i facilitar al màxim el retorn de l'infant a la família.

Aquests eixos s'han de treballar partint dels aspectes següents:

Temporalitat. D'aquesta manera, la intervenció a les Cases d'infants només ha de durar el temps necessari per dur a terme el treball amb l'infant o l'adolescent i la seva família fins que se superin les causes que motiven la intervenció (actualment dotze mesos ampliables a divuit, segons l'evolució de la situació).

Unitats reduïdes configurades com a habitatges familiars amb espai suficient, que permetin una intervenció personalitzada dins d'un entorn normalitzat i natural.

Participació. Implicació de l'infant o l'adolescent i de la seva família en el procés d'intervenció i en la presa de decisions, la qual cosa suposa un treball directe i constant amb les famílies.

Proximitat. Les famílies derivades seran de zones properes a l'emplaçament de la casa perquè l'infant no hagi d'abandonar el seu entorn.

Treball en xarxa. S'integraran els serveis socials bàsics, l'EAIA i la DGAIA en la valoració, el seguiment i la proposta, per garantir així un ingrés, estada i retorn o emancipació coordinats i consensuats.

Per això, els processos clau del funcionament del centre, en síntesi, són els següents:

a) Ingrés: acollida i acompanyament durant l'acollida i el període d'adaptació al centre d'acord amb el protocol d'ingrés.

b) Projecte educatiu (PEIF) i Informe de seguiment educatiu i familiar (ISEF).

b.1) Planificació i avaluació de l'atenció socioeducativa integrada al PEIF.

b.2) Continguts treballats a la tutoria d'acord amb el que estableix el PEIF.

c) Vida quotidiana.

c.1) Utilitzar la vida quotidiana, conceptuada al Projecte educatiu de Cases d'infants, com a eina metodològica principal per educar, potenciar capacitats, transmetre valors i donar seguretat als infants i/o adolescents acollits.



- c.2) S'ha de fer un ús educatiu de la normativa i les sancions, d'acord amb la Llei 14/2010, del 27 de maig i el que estipula el Projecte educatiu de Cases d'infants i a l'RRI. Els infants i/o adolescents del centre han de conèixer aquesta normativa i sancions.
- c.3) Establiment del vincle i acompanyament en l'elaboració de les pèrdues.
- c.4) Atenció a la salut.
- c.5) Protocol de promoció i seguiment de la salut.
- c.6) Atenció a la salut mental.
- d) Promoció de l'autonomia i del desenvolupament evolutiu: desenvolupament de l'infant en funció de l'edat cronològica i madurativa, per promoure l'autonomia (paràmetres de psicologia evolutiva).
- e) Formació acadèmica: millora del rendiment escolar.
- f) Formació prelaboral i inserció laboral: disseny de l'itinerari formatiu i laboral.
- g) Educació en el lleure i relacions amb l'entorn: utilització dels recursos de lleure i d'esport de l'entorn comunitari.
- h) Relació amb la família: implicació de la família en l'atenció a l'infant, d'una importància especial a les Cases d'infants.
- i) Gestió de riscos de l'infant i l'adolescent.
  - i.1) Valoració de riscos.
  - i.2) Escapades i no retorns.
  - i.3) Contenció davant del conflicte.
  - i.4) Prevenció de comportaments sexuals abusius entre iguals.
  - i.5) Prevenció del consum de drogues
- j) Protecció dels drets de l'infant, de l'adolescent i de la família: dret de l'infant i/o adolescent a la informació sobre el propi procés, en funció de la seva edat i capacitat, d'acord amb la Llei 14/2010, de 27 de maig.
- k) Desinternament.
  - k.1) Desinternament planificat i comiat amb acompanyament professional.
  - k.2) Actuacions segons motivació del desinternament.
- l) Altres programes específics
  - l.1) Atenció a la primera infància (0-4).
  - l.2) Suport a l'autonomia dels adolescents de 16-18.
  - l.3) Formació afectivosexual i prevenció de relacions de parella abusives.
  - l.4) Discapacitat intel·lectual i altres discapacitats sobreafegides derivades de problemes de salut mental.
  - l.5) Acompanyar els infants amb malalties greus i en la pròpia mort.

## 2.5 Gestió documental

Els infants i adolescents acollits a la Cases d'infants han de disposar del seu expedient individual de manera que permeti disposar de la informació necessària per prestar l'atenció requerida en cada moment del procés d'atenció.

Aquest expedient ha d'estar protegit d'acord amb el que disposa la normativa de protecció de dades personals, per tal de garantir-ne la confidencialitat.

L'expedient de l'infant o l'adolescent ha de permetre la continuïtat de l'atenció integral del noi o noia durant el seu pas pel sistema de protecció, per tant ha de permetre traçar la història de l'infant, inclosa l'anterior a l'ingrés i la produïda durant l'estada al centre.

Així, la documentació que ha de constar a l'expedient de l'infant i adolescent, abans de l'ingrés, durant l'ingrés i en el seu desinternament consta a la *Guia de les bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència*.

Específicament, a títol enunciatiu i com a mínim, les àrees en què s'ha d'estructurar l'expedient de l'infant i/o adolescent al centre són:

- a) Administrativa.
- b) Personal: DNI, documentació escolar, llibre de família, altra documentació personal de l'infant i/o adolescent, etc.
- c) Familiar: síntesis avaluatives, informe de l'EAIA.
- d) De salut: targeta sanitària, carnet de vacunes, informes mèdics, prescripcions de medicació, etc.
- e) Tutorial: PEIF, registre tutories, ISEF, seguiment, full de registre de reunions amb l'EAIA, registre de visites familiars, etc.
- f) Psicopedagogia: informe psicològics, escolars, resolució i dictamen tècnic facultatiu del CAD, si escau, etc.
- g) Formació i/o laboral: notes, títols, certificats, contractes laborals, etc.

## Obligacions de l'entitat

### 3.1 Obligacions generals

3.1.1 L'entitat ha de prestar el servei en les millors condicions possibles i amb la necessària continuïtat, d'acord amb els principis de bona fe i diligència i ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions legals que li són aplicables.

3.1.2 L'entitat ha de conèixer i aplicar, en tot cas, la legislació vigent a Catalunya, a l'Estat i a la Unió Europea en matèria de protecció a la infància, així com la Convenció sobre els Drets de l'Infant, aprovada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el dia 20 de novembre de 1989, i el Conveni de 19 d'octubre de 2006 relatiu a la competència, la llei aplicable, el reconeixement, l'execució i la cooperació en matèria de responsabilitat parental i de mesures de protecció dels nens i la Conferència de la Haia de Dret Internacional Privat.

3.1.3 L'entitat ha de complir els requisits i característiques, que han de tenir els instruments tècnics específics de la CI, pel que fa a la resposta institucional com a servei i els instruments per al treball individual amb els infants i adolescents acollits, d'acord amb el que es preveu en aquest annex.

3.1.4 A l'inici de l'execució del servei l'entitat ha de transmetre al responsable de la DGAIA el Projecte educatiu de Cases d'infants, que ha de ser aprovat per l'òrgan competent de la DGAIA. També han de ser aprovades les seves modificacions, tant periòdiques com instades per l'òrgan competent de la DGAIA, en el termini màxim d'un mes del requeriment.

3.1.5 A l'inici de l'execució del servei, l'entitat ha de transmetre al responsable de la DGAIA, l'RRI de la Cases d'infants, que ha de ser aprovat per l'òrgan competent de la DGAIA. També n'han de ser aprovades les seves modificacions, tant periòdiques com instades per l'òrgan competent de la DGAIA, en el termini màxim d'un mes des del requeriment.

3.1.6 Durant el primer semestre de l'any, l'entitat, mentre duri l'execució del servei, ha de transmetre al responsable de la DGAIA la Programació anual de les Cases d'infants, així com el pressupost econòmic previst.

3.1.7 L'entitat, a petició del responsable de la DGAIA, ha de transmetre la memòria tècnica anual del centre residencial. També ha de lliurar una auditoria econòmica amb justificació de les despeses directes i indirectes de la prestació del servei de l'any anterior, els costos de la qual els assumeix l'entitat.

3.1.8 L'entitat ha de transmetre, mitjançant el personal del centre, al responsable de la DGAIA, dins dels terminis i la periodicitat que estableix aquest annex, el Projecte educatiu i d'intervenció familiar (PEIF) de cada infant o adolescent.

3.1.9 L'entitat ha de transmetre al responsable de la DGAIA, dins dels terminis i la periodicitat establerta en aquest annex, l'Informe de seguiment educatiu i familiar (ISEF) de cada infant o adolescent.

3.1.10 En especial, l'entitat ha d'afavorir la relació de l'infant o adolescent amb la seva família i el seu ambient natural. Ha de planificar el PEIF de l'infant o adolescent, en coordinació amb l'EAI, abans que ingressi a la casa d'infants, per tal de donar resposta i millorar la situació que en va motivar l'ingrés si així es considera oportú, d'acord amb el que disposa la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència*. L'entitat contractadora, conjuntament i de manera consensuada amb l'equip esmentat (EAI), ha de proposar

els canvis de situació que corresponguin i ha de justificar la impossibilitat de portar a terme la implicació de la família en l'atenció a l'infant i/o adolescent.

Així, a l'hora de dissenyar estratègies per afavorir la implicació de les famílies en l'atenció a l'infant i o adolescent s'han de seguir els criteris que estableix la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència*, així com el document, elaborat per la DGAIA, de Projectes de Cases d'infants.

3.1.11 L'entitat ha d'aplicar la resta d'indicacions, no especificades en aquests annex, que constin en el Programa marc per a centres residencials vigent, quan exerceixi la guarda dels infants o adolescents, en els termes que resulti aplicable a les cases d'infants.

3.1.12 L'entitat, mitjançant el director o directora i el personal del centre, d'acord amb la vigent Circular, elaborada per la DGAIA, sobre la comunicació de les incidències als centres propis i col·laboradors de la DGAIA i la resta de normativa a l'efecte vigent, ha de comunicar immediatament a la DGAIA totes i cadascuna de les incidències d'interès relatives als adolescents, així com el funcionament del centre i també subministrar tota la informació i documentació necessària per conèixer el compliment de les exigències determinades en la normativa vigent, en concret, d'acord amb el que estipula la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència*. Com a mínim, sens perjudici del que disposi la normativa vigent en matèria d'infància i adolescència, les incidències que han de ser comunicades al responsable de la DGAIA són:

Agressions.

Accidents.

Urgències mèdiques o psiquiàtriques.

Denúncies a l'infant o l'adolescent.

Incidències judicials o policials.

Incidents greus tals com segrest, conflictes familiars, robatoris, etc.

Emergències greus.

Incidències greus que requereixin la presència de bombers, forces i cossos de seguretat i/o ambulàncies.

3.1.13 L'entitat està obligada a facilitar les avaluacions externes, efectuades per l'òrgan competent en matèria d'infància i d'adolescència, així com l'examen de documents i llibres de dades relatives als infants o adolescents. Aquesta supervisió també comprèn els aspectes relacionats amb el funcionament del centre i també subministrar tota la informació necessària per conèixer el compliment de les exigències determinades en la normativa vigent en matèria de serveis socials.

3.1.14 L'entitat ha de tenir en el centre fulls de reclamació (model oficial), que han d'estar a disposició dels usuaris o de qualsevol persona interessada que els demani. També ha de mostrar en lloc visible per a infants i famílies les adreces i telèfons de la DGAIA i del Síndic de Greuges on es poden adreçar en cas de queixes.

En el mateix lloc visible ha de figurar l'horari del/la director/a per poder rebre usuaris amb aquesta finalitat.

3.1.15 L'entitat ha de garantir que en el centre es disposi d'un expedient propi, amb documentació original, de cada infant o adolescent, permanentment actualitzat, d'acord amb el que s'estableix aquesta Ordre i, en especial, el detall que consta a la *Guia de bones pràctiques per a centres del Sistema de protecció a la infància i l'adolescència*, sens perjudici de la còpia de la documentació incorporada al sini@.

3.1.16 Els impresos que s'utilitzin a la Cases d'infants i la seva retolació interior i exterior són en llengua catalana, d'acord amb la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística. En concret, l'entitat contractadora ha d'emprar normalment la llengua catalana en les actuacions i la documentació interna, en la retolació, en les comunicacions per megafonia i, a la vegada, ha d'emprar també el català en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català, incloent-hi les factures i altres documents de tràfic, sens perjudici del dret dels ciutadans i ciutadanes de rebre-les en castellà si així ho demanen.

3.1.17 Identificació visual: L'entitat es compromet a instal·lar una placa a l'exterior de l'entrada del centre, segons el model que adjuntem a l'annex 5. És important que es respectin totes les característiques d'aquest model, ja que respon a un format únic per a tot el Sistema Públic de Serveis Socials de Catalunya.

3.1.18 L'establiment residencial ha de complir les condicions funcionals i materials que estableix normativa vigent en matèria de serveis socials següent: el Decret 142/2010, 11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011, de regulació del Sistema Català de Serveis Socials; el Decret 2/1997, de 7 de gener, en la seva part no derogada, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei 37/1991, de mesures de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, modificada per la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.

3.1.19 L'entitat ha de designar un o una representant de la seva confiança amb les atribucions necessàries per a la resolució immediata dels problemes detectats en la prestació d'aquest servei.

3.1.20 L'entitat ha de facilitar en tot moment l'actuació del Servei d'Inspecció i Registre de la Direcció de Serveis del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

3.1.21 A requeriment de la Inspecció, les deficiències s'han d'esmenar en les condicions que aquesta estableixi, d'acord amb la Llei 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials i de modificació del Decret legislatiu 17/1994, de 16 de novembre, pel qual s'aprova la refosa de les lleis 12/1983, 26/1985 i 4/1994, en matèria d'assistència i serveis socials. Si pertoca, caldrà comunicar les deficiències a la DGAIA per tal que ho comuniqui a la Secretaria General del Departament.

3.1.22 L'entitat ha de tenir contractada una pòlissa d'assegurança que cobreixi la seva responsabilitat civil i la del personal al seu servei davant de tercers per unes sumes assegurades mínimes de 400.000 euros per víctima i de 800.000 euros per sinistre, tenint en compte l'increment dels imports d'indemnització que fixa la Llei 35/2015, de 22 de setembre, de reforma del sistema per a la valoració dels danys i perjudicis causats a les persones en accidents de circulació, atès que s'aplica, per analogia per al càlcul de totes les indemnitzacions. Té consideració de tercer en la pòlissa contractada qualsevol persona física o jurídica diferent de l'entitat, prenedora de l'assegurança i també entitat assegurada. També tenen la consideració de tercers els infants i/o adolescents sota la

guarda de l'entitat que es causin danys entre ells, així com els treballadors de l'entitat, pels danys causats entre ells o pels infants i/o adolescents. Aquesta pòlissa l'ha de subscriure amb una entitat de reconeguda solvència.

En relació amb la pòlissa esmentada en el paràgraf anterior, el Departament, a través del Servei d'Inspecció i Registre, ha de dur a terme periòdicament controls de la pòlissa contractada per l'entitat, per tal de comprovar l'abast de la seva cobertura i la seva permanent vigència. L'entitat també està obligada a lliurar al responsable de la DGAIA còpia de les pòlisses i de l'últim rebut de pagament, a l'inici d'execució del servei i, en el termini màxim d'un mes, de les modificacions i/o renovacions d'aquesta pòlissa.

3.1.23 El centre ha de disposar de l'autorització sanitària de funcionament atorgada pel Departament de Salut. Així mateix, l'entitat ha de garantir, per mitjans propis o aliens, la formació del seu personal pel que fa a les pràctiques correctes d'higiene i manipulació d'aliments.

3.1.24 Són de compliment obligatori per l'entitat les instruccions, circulars o protocols penjats al Portal de Transparència del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

3.2 Obligacions referides a l'edifici i instal·lacions

3.2.1 L'entitat es compromet a mantenir l'edifici, que aporta la mateixa entitat, en bones condicions d'ús i conservació i a vetllar per la seva habitabilitat i confortabilitat.

3.2.2 L'entitat ha de realitzar les despeses que siguin necessàries per mantenir l'edifici, les instal·lacions, els aparells i altres elements en perfecte estat de conservació i en funcionament.

3.2.3 L'entitat s'ha de fer càrrec de totes les despeses de subministraments, comunicacions i altres de necessàries per a la prestació dels serveis.

3.3 Obligacions en matèria de personal

3.3.1 El personal de la casa d'infants ha de dependre de l'entitat, la qual té tots els drets i deures inherents a la seva qualitat d'empresària i ha de complir totes les disposicions vigents en matèria laboral, de Seguretat Social, sanitàries i de seguretat i higiene en el treball, referides al personal que té a càrrec seu.

3.3.2 L'entitat, mitjançant els seus òrgans rectors, també ha de tenir cura i ser responsable de l'actuació individualitzada del personal del centre, per la qual cosa ha de controlar i decidir el més convenient en cas d'incompliment de la seva tasca.

3.3.3 Per a la prestació del servei l'entitat ha d'aportar els mitjans personals necessaris per cobrir l'horari i els objectius que s'estableixin. Per calcular la ràtio del personal –que, com a mínim, ha de donar compliment al que disposa la Cartera de serveis socials de regulació del Sistema Català de Serveis Socials vigent. De tal manera, l'equip educatiu ha d'estar compost per un mínim de 5 educadors o educadores socials titulats i/o habilitats, la jornada setmanal dels quals s'ha d'ajustar al que preveu el vigent Conveni col·lectiu d'aplicació. Aquest nombre mínim d'educadors/es es calcula també sobre la base de les característiques dels infants i/o adolescents acollits, les característiques de l'equipament de la casa d'infants, i el nombre de places proveïdes.

3.3.4 Els torns horaris s'han de distribuir de manera que assegurin un mínim d'educadors que garanteixi una atenció adequada dels infants o adolescents ingressats.

3.3.5 L'entitat s'ha d'encarregar de la formació de tot el seu personal i de les corresponents activitats de reciclatge, sens perjudici dels cursos que organitzi la DGAIA, als quals aquests professionals hi tinguin accés.

3.3.6 A efectes d'identificació del personal del centre i control dels documents TC, l'entitat facilitarà a la DGAIA la relació de treballadors del centre i l'horari detallat de cada professional. Posteriorment, cada sis mesos –o sempre que ho sol·liciti la DGAIA–, l'entitat ha de trametre els documents TC1 i TC2, o document equivalent corresponent a aquest període, de tot el personal que presti o hagi prestat els seus serveis a l'equipament social a què fa referència aquesta Ordre. Juntament amb aquests documents, l'entitat ha de prestar una relació de les persones que treballen en el centre en aquell moment.

3.3.7 L'entitat ha d'informar immediatament la persona responsable de la DGAIA de les altes i les baixes del personal, tant de serveis com de l'equip educatiu, així com de les seves substitucions. Quan s'escaigui, ha d'acreditar la titulació exigida del substitut.

3.3.8 L'entitat ha de garantir totes les substitucions dels educadors/ores i de l'equip d'intervenció familiar, s'ha de mantenir sempre la ràtio corresponent, tots els dies de l'any. Els seus horaris s'estableixen en funció dels interessos dels infants i adolescents, respectant els drets laborals dels treballadors.

3.3.9 L'entitat ha de garantir que el centre tingui cobertes les seves necessitats en l'àmbit dels serveis (neteja, cuina, bugaderia, administració, vigilància), ja sigui amb personal o amb dispositius d'alarma en el cas del servei de vigilància i seguretat.

3.3.10 L'entitat ha de disposar i aplicar un programa anual de formació contínua i d'actualització en les tècniques d'atenció als infants i/o adolescents, per als professionals del centre en els seus diferents àmbits d'actuació.

3.3.11 L'entitat, a requeriment de la DGAIA, ha de separar, de l'atenció directa dels infants i adolescents, els professionals (equip educatiu, equip d'intervenció familiar, direcció i resta de personal que tingui contacte amb els infants i adolescents acollits) de la casa d'infants, així com la resta de personal voluntari i en pràctiques de la CI, en el termini màxim de 24 hores, des que es notifiqui, quan aquesta valori, encara que sigui preventivament, d'acord amb l'interès superior de l'infant o l'adolescent, que pot suposar un risc per al seu desenvolupament integral o el seu benestar.

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

3.3.13 L'entitat ha de complir els requisits que estableix aquesta Ordre, així com la resta de normativa vigent, en relació amb el personal en pràctiques i voluntari que col·labori en el centre residencial.

Quart

Règim econòmic

La contraprestació econòmica que la Direcció General d'Atenció a la Infància i/o Adolescència abonarà per a la prestació del servei de Cases d'infants és:

| Àmbit territorial | Cost infant/adolescent/dia |
|-------------------|----------------------------|
| Barcelona         | 153,07 euros               |
| Tarragona         | 146,29 euros               |
| Girona            | 147,90 euros               |
| Lleida            | 145,31 euros               |

En cap cas es pot superar el nombre d'estades màximes mensuals d'acord amb el nombre de places proveïdes. En cap cas s'han d'abonar les infraocupacions.

Les necessitats educatives i sanitàries dels infants i adolescents acollits han d'estar cobertes pels serveis sanitaris i educatius oferts per les respectives xarxes públiques, per la qual cosa el seu pagament, a part del mòdul base, només es pot sol·licitar en els casos degudament justificats i seguint les instruccions vigents del Departament.

L'entitat no pot percebre cap tipus de quantitat econòmica en concepte d'estada per part dels usuaris del centre.

Facturació

El sistema de facturació és el que determina el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies.

–2 Criteris de provisió per a l'assignació de places del servei de Cases d'infants

Els criteris per a la provisió del servei de Cases d'infants que s'han d'aplicar, amb un màxim de 50 punts, són els següents:

Per poder ser acreditada, l'entitat ha d'obtenir un 70% d'aquesta puntuació màxima, és a dir un mínim 35 punts.

1. Instruments del centre residencial (màxim 24 punts). Aquests criteris no admeten declaració de confidencialitat.

1.1 Projecte educatiu de Cases d'infants (màxim 3 punts).

Es valora que sigui un document dinàmic i obert als canvis per tal d'adequar-se a la realitat de la casa d'infants, respondre a les característiques de la població que s'hi atén, a les directrius i a la normativa.

1.2 Reglament de règim intern (màxim 3 punts).

Es valora que el Reglament estableixi els òrgans de les Cases d'infants, les seves funcions i el conjunt de normes i el procediment de funcionament. Es valora també els àmbits susceptibles de reglamentació.

1.3 Programació anual (màxim 3 punts).

Es valora el conjunt d'objectius, procediments i tècniques que ordenen les accions que ha de desenvolupar la casa d'infants residencial al llarg d'un any, ha de temporalitzar els objectius i fer operatives les accions. Tanmateix es valora la planificació dels objectius generals prioritaris, els recursos humans i econòmics necessaris disponibles, l'organització específica per aconseguir-los, el

calendari, les actuacions i els responsables, els criteris, els protagonistes, la temporització i els indicadors d'avaluació.

#### 1.4 Memòria tècnica anual (màxim 3 punts).

Es valora que reculli els instruments i mecanismes per incloure les avaluacions anteriors de la programació anual, faciliti la presa de decisions i sintetitzi els objectius a programar l'any següent i que inclogui instruments que permetin la retroalimentació i l'adaptació del PEC i l'RRRI a les necessitats canviants, i que serveixi de base de les programacions anuals successives.

#### 1.5 Protocol d'observació (màxim 3 punts).

Es valoren els mecanismes d'observació de l'infant o adolescent els primers dies d'ingrés i permet elaborar el PEI inicial. Es valora també que sigui un document dinàmic i que s'adapti a les característiques de la seva població.

#### 1.6 Projecte educatiu individual (màxim 3 punts).

Es valora que sigui un document revisable, avaluable i dinàmic, i que estigui fonamentat en una observació sistemàtica, una programació d'objectius i estratègies en els àmbits d'identitat personal, sociabilitat, resultats acadèmics i incorporació social, i una avaluació i reprogramació sistemàtica.

#### 1.7 Informe de seguiment educatiu i familiar (màxim 3 punts).

Es valoren els mecanismes per anar ajustant els objectius a les característiques individuals dels infants i adolescents.

#### 1.8 Pacte de convivència (màxim 3 punts).

Es valoren els mecanismes establerts per informar l'infant o adolescent de manera adequada en el moment d'entrar a la casa d'infants, el document Pacte de convivència, on s'exposa la normativa bàsica i el funcionament de la casa, i proposa que el subscriguin la família i els més grans de 12 anys.

### 2. Processos de funcionament de les Cases d'infants (màxim 12 punts).

#### 2.1 Protocol d'ingrés i acollida (màxim 2 punts). Aquest criteri admet declaració de confidencialitat.

Es valoraren les accions i mecanismes adreçats a facilitar el procés d'adaptació de l'infant o l'adolescent que conté el protocol d'ingrés i acollida.

#### 2.2 Planificació de l'acompanyament i de les tutories (màxim 2 punts). Aquest criteri admet declaració de confidencialitat.

Es valora la planificació de les accions d'acompanyament i de les tutories dels infants i adolescents.

#### 2.3 Organització de la vida quotidiana (màxim 2 punts). Aquest criteri admet declaració de confidencialitat.

Es valora la planificació i l'organització de la vida quotidiana, és a dir del dia a dia dels infants i adolescents acollits.

#### 2.4 Gestió de riscos (màxim 2 punts). Aquest criteri admet declaració de confidencialitat.

Es valora l'existència d'un protocol de gestió de riscos, així com les accions concretes per a la minimització dels riscos.

#### 2.5 Protecció i informació dels drets dels infants, de l'adolescent i de la família (màxim 2 punts). Aquest criteri admet declaració de confidencialitat.

Es valora l'exposició de les accions adreçades a la protecció i informació dels infants, adolescents i de la família.

#### 2.6 Protocol de desinternament (màxim 2 punts). Aquest criteri admet declaració de confidencialitat.

Es valoren les accions, mecanismes, fases i metodologia i el procés que conté el protocol de desinternament.

### 3. Mecanismes de coordinació (màxim 5 punts). Aquests criteris admeten declaració de confidencialitat.

#### 3.1 Coordinació interna (màxim 2,5 punts).

Es valoren els mecanismes de coordinació interna dels diferents professionals i equips, i se'n detallen els mecanismes i la periodicitat.

#### 3.2 Coordinació externa (màxim 2,5 punts).

Es valoren els mecanismes de coordinació externa entre l'entitat i els altres subjectes que intervenen, així com la seva periodicitat.

### 4. Recursos humans de la casa d'infants (màxim 9 punts).

#### 4.1 Distribució dels torns i horaris (màxim 3 punts). Aquest criteri admet declaració de confidencialitat.

Es valoren les rotacions que evitin les rotacions intensives que obliguen a fer llargues jornades i llargs intervals de dies de descans, fet que suposa tenir una relació més intermitent amb els infants i adolescents.



4.2 Experiència professional del personal (màxim 3 punts). Aquest criteri no admet declaració de confidencialitat.

Es valora l'experiència professional que demanarà l'entitat per la contractació d'aquest personal.

4.3 Programa de formació del personal (màxim 3 punts). Aquest criteri no admet declaració de confidencialitat.

Es valora el programa de formació que proposa l'entitat, tant el nombre d'hores anual dedicades a la formació del personal com la tipologia dels cursos que s'ofereixen, que han de tenir relació amb l'acolliment residencial, la relació amb menors o adolescents, la gestió de riscos, la gestió de la violència i la gestió de les emocions.

En el cas d'obtenir la mateixa puntuació, tenen preferència les entitats que tinguin la consideració d'entitat sense ànim de lucre.

Si encara hi ha empat, es prioritza l'entitat que tingui més puntuació en la suma dels criteris 2 i 4.

## Annex 2

### Provisió de places

Casa d'infants:

96 places distribuïdes de la manera següent:

Àmbit territorial de Barcelona

Preu: 153,07 euros infant/adolescent/dia.

Sabadell: 8 places.

Terrassa: 8 places.

L'Hospitalet de Llobregat: 8 places.

Badalona: 8 places.

Àmbit territorial de Girona

Preu: 147,90 euros infant/adolescent/dia.

Lloret: 8 places.

Blanes: 8 places.

Girona: 8 places.

Àmbit territorial de Lleida

Preu: 145,31 euros infant/adolescent/dia.

Lleida: 8 places

Àmbit territorial de Tarragona

Preu: 146,29 euros infant/adolescent/dia.

Gandesa: 8 places.

Tortosa: 8 places.

Tarragona: 8 places.

El Vendrell: 8 places.

## Annex 3

Solvència econòmica i financera per a l'acreditació com a entitat proveïdora de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

Solvència econòmica

Per tal d'acreditar la solvència econòmica de la tipologia de serveis inclosa a l'article 1.2, les entitats han d'haver obtingut en algun dels tres darrers exercicis comptables tancats una xifra anual de negocis igual o superior a les que consten a continuació en serveis d'atenció a infants i adolescents similars

Casa d'infants: 425.467,68 euros.

Solvència financera

A més de complir amb la xifra abans esmentada, les entitats han de complir en el darrer exercici tancat en el moment de presentació de la sol·licitud, almenys tres de les condicions següents:

1. Ràtio de solvència superior a 1,5.
2. Passiu corrent inferior al 65% del passiu total.
3. Fons de maniobra positiu.
4. Flux de caixa o *cashflow* positiu.

La ràtio de solvència estaria definida com el total actiu dividit pel total passiu.

Un exercici es considera comptablement tancat quan hagin passat set mesos des de la data del tancament comptable establerta als Estatuts.

Per tal d'acreditar aquests requisits, s'accepten els documents següents:

1. Certificat d'un auditor, o,
2. Comptes anuals dels tres darrers exercicis tancats. Aquests comptes han de ser auditats si la legislació corresponent ho estableix.

En cas d'optar pels comptes anuals, si aquests comptes ja han estat presentats en un registre oficial, cal presentar únicament el document que acrediti la presentació esmentada.

En cas que l'entitat no tingui obligació de presentació de comptes davant organisme oficial, ha de presentar una declaració sobre aquest fet i presentar el balanç i el compte de pèrdues i guanys signats per la persona representant legal.

#### Annex 4

Solvència econòmica per a l'adaptació com a entitat proveïdora de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública

Haver obtingut en algun dels tres darrers exercicis comptables tancats una xifra anual de negocis igual o superior en les tipologies de serveis d'atenció a infants i adolescents a les que consten a continuació:

–1 Pis assistit per a joves 16 a 18 anys (servei de pis assistit per a joves d'edats compreses entre els 16 i els 18 anys): 290.722,15 €.

–2 Pis assistit per a joves de més de 18 anys (servei de suport integral de pis assistit per a joves de 18 a 21 anys en dificultat social): 55.199,93 €.

–3 Pis assistit per a joves de més de 18 anys (servei de suport integral de pis assistit per a joves de 16 a 21 anys en dificultat social, vinculat a programes d'inserció laboral - PIL): 169.516,67 €.

–4 Acompanyament joves tutelats - SAEJ (servei d'acompanyament especialitzat per a joves tutelats i extutelats): 347.725,62 €.

–5 Servei experimental (servei de primera acollida i atenció integral de menors estrangers no acompanyats): 331.947,36 €.

–6 Servei experimental (servei de protecció d'emergència): 1.157.282,85 €.

#### Annex 5

Pla de visualització

Entitat proveïdora del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies



Normes bàsiques de disseny (en el cas de tenir algun dubte, cal seguir el Pla d'identificació visual de la Generalitat de Catalunya):

[http://identitatcorporativa.gencat.cat/web/.content/Documentacio/pdf/senyal\\_exterior.pdf](http://identitatcorporativa.gencat.cat/web/.content/Documentacio/pdf/senyal_exterior.pdf)

Fons gris Pantone 428C, RAL 7038. Senyal: 23,3 mm.

Composició tipogràfica: composició en caixa centrada. Helvètica light, bold i condensed. Cossos: 34/34 i 130. Cal centrar la totalitat de l'alçària de les línies de text amb l'alçada de l'indicador.

Solució a una tinta: senyal i text en negre.

En tots els casos s'ha d'aplicar el suport tipus 3, element de 450 × 450 mm, format per: indicador (P) en planxa d'acer esmaltat al foc a 850°C o alumini oxilacat, retolació mitjançant serigrafia amb tintes de dos components, amb quatre plegaments a 90° de 20 mm. Marc (Smp) format per perfils angulars de 20 mm x 20 mm x 2 d'acer laminat en fred i galvanitzats. El marc Smp se subjecta al parament vertical amb cargols de cabota plana, tacs de PVC i volanderes separadores d'acer. L'indicador P se subjecta al marc Smp amb cargols sisavats i volanderes de tefló.

## Annex 6

### Protecció de dades

#### –1 Seguretat i protecció de dades

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

La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser aplicable.

Les polítiques, normes i guies tecnològiques i de seguretat aplicables al Departament, establertes per Funció Pública, el CTTI, el Cescat, i pel mateix Departament.

Qualsevol excepció a la normativa aplicable ha de ser autoritzada expressament per la unitat gestora del servei del Departament.

Un mes després de la provisió del servei, l'empresa contractista ha de tenir a disposició del Departament un informe de grau de compliment respecte de la normativa i estàndards aplicables i un pla d'adequació de 4 mesos com a màxim per assolir el seu compliment a la unitat gestora del servei del Departament, qui en farà el seguiment.

L'entitat ha de mantenir-ne i controlar l'aplicació efectiva durant el període de vigència de la provisió.

En cas d'emissió de nova normativa durant la prestació del servei que pugui ser aplicable, l'entitat ha de posar en marxa tots els controls que afectin 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 una nova inversió, s'han de pactar amb el client possibles plans d'implantació.

#### –2 Formació al personal de l'entitat

L'entitat es compromet a donar a conèixer al personal participi en la prestació dels serveis aquests requeriments de seguretat, així com a formar-lo en les obligacions que deriva de la legislació de protecció de dades i de les normatives, guies i procediments de seguretat aplicables.

#### –3 Confidencialitat i publicitat del servei

L'entitat està obligada a guardar secret respecte a les dades o informació prèvia que, tot i no ser públics o notoris, estiguin relacionats amb l'objecte del servei.

Tot el personal que participi en la prestació del servei ha 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'entitat ha de vetllar per la conservació i custòdia d'aquestes, tot i que poden ser requerides en qualsevol moment pel Departament.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta a la Generalitat ha de ser aprovat prèviament pel Departament.

#### –4 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'entitat no la pot fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del Departament.

#### –5 Ús de recursos tècnics (en cas d'ús de recursos tècnics)

Per motius de seguretat, qualsevol ús de recursos tècnics de l'entitat (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del servei ha de ser prèviament justificat a la unitat gestora del servei del Departament amb un informe d'anàlisi de beneficis i riscos, que aquesta ha d'aprovar.

Prèviament a l'ús autoritzat de sistemes o recursos propis de l'empresa contractista, incloses les estacions de treball, aquests s'han d'adequar als estàndards de seguretat del Cescat, referits a l'annex d'aquesta Ordre, en els quatre mesos següents.

Les estacions amb accés als sistemes d'informació del Departament a les dependències de l'entitat s'han d'ubicar en una zona d'accés restringit.

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'entitat que tractin les dades del Departament han de ser reportats immediatament a la unitat gestora del servei del client, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'entitat, i poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

Els adjudicataris han de fer servir la xarxa, maquinari i/o programari propietat del Departament exclusivament per a la prestació del servei, seguint les directrius de configuració del Departament.

#### –6 Connexió als sistemes del Departament (en cas de connexió als sistemes del Departament)

La connexió remota d'equips de l'entitat als sistemes que el Departament posi a la seva disposició per a l'execució del servei s'ha de fer a través de la xarxa de la Generalitat mitjançant un enllaç dedicat al nus corporatiu (NIS), complint amb la guia de connexió d'equips de tercers i la norma de mesures de seguretat al nus.

L'entitat ha de subministrar la línia de connexió i l'equip remot i fer-se càrrec de totes les despeses que se'n puguin derivar: línies de comunicacions, dispositius, etc.

#### –7 Auditoria del servei

El Departament pot realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals.

L'entitat ha de proporcionar la seva total cooperació per a la realització d'aquestes auditories. Això inclou el lliurament de documentació i l'accés físic a les instal·lacions on s'estiguin prestant els serveis al personal que el client determini, que pot ser tant personal propi del client com subcontractat.

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

L'entitat ha de sostenir els costos d'auditories adjudicades a terceres parts i gestionades pel client. L'entitat dedicarà al finançament d'aquestes auditories un màxim del 0,7% de l'import facturat acumulat pels serveis de la provisió.

#### –8 Continuïtat del servei

En cas de centres de serveis socials, l'adjudicatari ha de comunicar al Departament, a través dels Serveis Territorials, qualsevol incidència que pugui vulnerar la legislació, lesionar, perjudicar o fer

minvar el funcionament del servei o de l'establiment, d'acord amb el protocol de gestió de crisi del Departament.

#### Formalització del compliment de la LOPD en la prestació amb accés a dades de caràcter personal

L'entitat i tot el seu personal s'han de sotmetre 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).

L'entitat tractarà, per compte del Departament, les dades de caràcter personal necessàries per prestar el servei experimental de casa d'infants

El Departament, responsable del fitxer i del tractament, ha de posar a disposició de l'empresa contractista dades del tractament: Sistema d'Informació i Gestió en Infància i Adolescència SINI@.

Les dades a les quals l'entitat ha d'accedir amb motiu de la prestació del servei són de risc inherent de nivell alt.

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

L'entitat ha de tractar les dades d'acord amb les instruccions del Departament i en cap cas les ha d'aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent de les funcions assignades, ni les ha de comunicar ni cedir, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al contracte, llevat que tingui l'autorització expressa del responsable del fitxer o tractament, en els supòsits admissibles legalment. S'entén per subministrament qualsevol revelació d'informació, encara que sigui per negligència, que permeti a tercers conèixer, totalment o parcialment, la informació referida.

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

La documentació i la informació que es desprengui en ocasió de la prestació dels serveis professionals derivats del present plec o a la qual es tingui accés tenen un caràcter plenament confidencial. A aquest efecte, no pot ser objecte de reproducció total ni parcial per cap mitjà o suport, no se'n pot 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'aplica també a la resta del personal de l'entitat que tingui accés a les dades o pugui tenir-hi.

L'entitat 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 subsisteixen amb posterioritat a l'extinció del present contracte.

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

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

Durant la vigència de la provisió, i d'acord amb el que estableix l'article 32 d'RGPD i la disposició addicional primera de la LOPDGDD, l'entitat 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-ne l'alteració, la pèrdua, el tractament o l'accés no autoritzat, tant si provenen de la manipulació humana com del medi físic o natural. I tenint en compte particularment els riscos que presenta el tractament de dades.

Les dades s'han de tractar exclusivament als locals acordats en el moment de la formalització de la provisió.

Els sistemes d'informació que el Departament posarà a disposició de l'entitat durant la prestació del servei són els següents:

1. Accés al Sistema d'Informació de la Infància i l'Adolescència (Sini@).

2. Accés a l'expedient propi dels menors tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència que estiguin sota la guarda del centre al qual puguin accedir sense necessitat d'entrar a l'aplicació del Sini@.

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

Un cop finalitzada la vigència de la provisió, l'entitat ha de donar compliment al que disposa l'article 33 de la LOPDGDD. A aquest efecte, l'entitat ha de retornar de manera immediata la totalitat de les dades de caràcter personal i els suports en què constin les dades obtingudes com a conseqüència de la prestació del servei, sense poder conservar-ne cap còpia, tret del supòsit que recull l'article 33 de la LOPDGDD.

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

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

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

A fi de garantir la confidencialitat de les credencials, cada individu és responsable d'emprar contrasenyes que no siguin fàcils d'endevinar, conforme la guia de contrasenyes del Cescat, canviar la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema, canviar-la davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.

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

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

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

Als usuaris que estiguin més de 6 mesos sense utilitzar el seu codi d'identificació, aquest codi serà inhabilitat automàticament i hauran de demanar-ne al servei d'atenció a l'usuari l'activació, mentre que al personal que estigui més d'un any sense entrar al sistema, el codi d'usuari els serà esborrat automàticament i hauran de demanar un de nou quan vulgui accedir novament als sistemes d'informació.

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

#### Gestió de suports

En cas que es produeixi qualsevol extracció autoritzada de dades a un suport extern (USB, DVD, disc extern...), l'usuari que la duu a terme l'ha d'inventariar, etiquetar, protegir-la contra accessos no autoritzats i xifrar-la segons els criteris definits al document de seguretat del Departament. La sortida d'informació, sempre amb la prèvia autorització de la unitat gestora del contracte del Departament i de la persona responsable de l'entitat adjudicatària, fora de les instal·lacions del Departament o d'altres dependències acordades a la formalització del contracte, s'ha de fer registrant-ne la sortida, de manera que es pugui determinar el tipus de suport o document enviat, la data i l'hora, el destinatari, el nombre de suports o documents, el tipus d'informació que contenen, la forma d'enviament i la persona responsable del lliurament. L'entrada de dades és registrada de la mateixa manera.

Així mateix s'han d'establir les mesures adients que garanteixin la destrucció segura de la informació abans de la retirada o reutilització dels suports.

L'enviament d'informació amb dades de caràcter personal per correu electrònic també ha de ser expressament autoritzat pel responsable del fitxer o el Comitè de Seguretat de la Informació i de Protecció de Dades (CSIPD), i s'han de xifrar les dades amb contingut amb nivell de risc alt i s'ha de registrar-ne la sortida de dades, com en el cas de suports físics esmentats anteriorment.

En cas d'emmagatzematge d'informació de nivell de risc inherent mitjà o alt en dispositius mòbils (PC portàtils, tauletes, telèfons mòbils), cal que el dispositiu estigui xifrat i la clau d'accés sigui difícil d'endevinar.

#### Custòdia dels expedients en paper

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

En finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades, s'han 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'han d'adoptar mesures per 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 ha de ser reportat immediatament a la unitat gestora del contracte del Departament, però també registrat, avaluat i convenientment gestionat per l'empresa contractista, i pot comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

#### Mesures de gestió documental

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

Decret 76/1996, de 5 de març, pel qual es regula el Sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat de Catalunya.

Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents.

Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.

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

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

–1 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).

–2 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 humitat).

–3 La transferència de la documentació: cal retornar la documentació segons els criteris de classificació, ordenació i descripció establerts pel Departament.

–4 La destrucció de la documentació, si escau: durant la concessió d'aquest servei públic l'empresa adjudicatària té restringida la destrucció de la documentació.

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

## Servei d'atenció al ciutadà

L'entitat ha d'emprar els protocols i condicions establerts 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 ha de fer signar a cada treballador el document d'acceptació d'obligacions per al personal abans d'iniciar la prestació del servei, amb independència de si accedeix o no a dades de caràcter personal (annex 2).

Finalment, per garantir el compliment de les dades de caràcter personal, l'entitat adjudicatària ha de tenir en consideració l'annex A, Plecs estàndards de la Generalitat de Catalunya.

## Annex A

### Plecs estàndards de la Generalitat de Catalunya

#### –1 Circulars de Funció Pública

1.1 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.

#### –2 Normes i guies del Departament

#### –3 Marc de ciberseguretat per a la protecció de dades (MCPD) del Cесicat

#### –4 Normes i guies de ciberseguretat del Cесicat:

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 B

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

La persona que treballa a les Cases d'Infants està autoritzada a utilitzar els recursos d'informació del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i a accedir a les seves instal·lacions sempre que sigui necessari per a l'execució del contracte i seguint els termes i les condicions especificats a continuació.

### Obligacions

Els col·laboradors que participin en la prestació del servei estan sotmesos a la política, les normes i procediments de seguretat del Departament i tenen l'obligació de respectar els requeriments següents:

–1 Mantenir el deure de secret sobre la informació a la qual tinguin accés en el temps, fins i tot un cop finalitzada la seva 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 presta servei al Departament i els procediments i mesures que s'hi aplica en l'exercici de les seves funcions.
- 4 Complir 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 que estableix el 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 elaborat pel Departament a aquest efecte.
- 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 tingui l'autorització expressa del Departament.
- 9 No fer còpies ni extreure la informació a què tingui accés, llevat que sigui imprescindible per a l'adequada execució de les funcions assignades pel Departament i, per tant, es disposi de l'autorització corresponent. Si l'extracció suposa l'ús de suports extraïbles o ordinadors portàtils, l'autorització únicament en permetrà l'emmagatzematge de forma xifrada.
- 10 Esborrar qualsevol tractament temporal que hagi calgut generar en l'exercici de les seves atribucions, un cop finalitzi la raó per la qual va ser creat.
- 11 No compartir les contrasenyes amb altres persones. L'identificador i la 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 recollir documents confidencials en els 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, s'ha de comunicar immediatament al servei d'atenció a l'usuari del Departament (telèfon 900 101 439).
- 17 Lliurar tota còpia o versió de la informació disponible durant la prestació del servei en concloure la col·laboració. Quan els equips utilitzats per a la prestació del servei no siguin propietat del Departament, cal eliminar d'aquests equips tota la informació/codi/programari propietat de Departament o la Generalitat de Catalunya, 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,

Annex 7

Principis ètics i regles de conducta

- 1 Les entitats han d'adoptar una conducta èticament exemplar i actuar per evitar la corrupció en qualsevol de totes les seves possibles formes.

–2 En aquest sentit –i al marge dels altres deures vinculats al principi d'actuació esmentat en el punt anterior, derivats dels principis ètics i de les regles de conducta als quals les entitats han d'adequar la seva activitat–, assumeixen particularment les obligacions següents:

2.1 Comunicar immediatament a l'òrgan administratiu competent les possibles situacions de conflicte d'interessos.

2.2 No sol·licitar, directament o indirectament, que un càrrec o empleat públic influeixi en el procés de resolució.

2.3 No oferir ni facilitar a càrrecs o empleats públics avantatges personals o materials, ni per a aquells mateixos ni per a persones vinculades amb el seu entorn familiar o social.

2.4 No realitzar qualsevol altra acció que pugui vulnerar els principis d'igualtat d'oportunitats i de lliure concurrència.

2.5 No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.

2.6 Respectar els principis de lliure mercat i de concurrència competitiva, i abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència, com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.). Així mateix, denunciar qualsevol acte o conducta dirigits a aquelles finalitats dels quals tingui coneixement.

2.7 No utilitzar informació confidencial, coneguda mitjançant el contracte, per obtenir, directament o indirectament, un avantatge o benefici econòmic en interès propi.

2.8 Observar els principis, les normes i els cànons ètics propis de les activitats, els oficis o les professions corresponents a les prestacions proveïdes.

2.9 Col·laborar amb l'òrgan administratiu competent en les actuacions que aquest realitzi per al seguiment o l'avaluació del compliment dels requisits establerts, particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats.

2.10 Denunciar els actes dels quals tingui coneixement i que puguin comportar una infracció de les obligacions que conté aquesta clàusula.

–3 L'incompliment de qualsevol de les obligacions que conté l'anterior apartat 2 per part de les entitats és causa de revocació, sens perjudici d'aquelles altres possibles conseqüències que preveu la legislació vigent.