

**Addenda núm. 3 a l'encàrrec de gestió marc de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Departament de la Presidència, al Centre d'Estudis d'Opinió per a la realització de les enquestes de satisfacció i avaluació de serveis de la Direcció General d'Atenció Ciutadana (abans Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió)**

Barcelona, 16 de març de 2016

**REUNITS**

D'una part, el senyor Joaquim Nin Borreda, que intervé en qualitat de secretari general del Departament de la Presidència de la Generalitat de Catalunya, amb NIF S0811001G, en virtut de l'habilitació conferida per la Resolució PRE/74/2013, de 21 de gener, de delegació de competències de la persona titular del Departament de la Presidència en la persona titular de la Secretaria General (DOGC núm. 6303, de 29 de gener de 2013).

D'altra part, el senyor Jordi Graells i Costa, director general d'Atenció Ciutadana, nomenat mitjançant decret 150/2016, de 2 de febrer, en nom i representació de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Departament de la Presidència, en qualitat de responsable del fitxer objecte de tractament creat per l'Ordre PRE/93/2011, de 24 de maig, de creació i supressió de fitxers de dades personals de la Direcció General d'Atenció Ciutadana del Departament de la Presidència.

I de l'altra, el Sr. Jordi Argelaguet i Argemí, que intervé com a director del Centre d'Estudis d'Opinió, nomenat pel Decret 242/2011, d'1 de febrer, i que actua en nom i representació del Centre, amb NIF Q0801493H i seu a Barcelona, d'acord amb la funció que li atribueix l'article 7.4 de la Llei 6/2007, del 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió.

Les parts es reconeixen recíprocament la capacitat necessària per formalitzar aquesta addenda i, de comú acord,

**MANIFESTEN**

I.- Que el 21 d'abril de 2015 s'ha formalitzat l'encàrrec de gestió marc de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Departament de la Presidència, al CEO per a la realització de les enquestes de satisfacció i avaluació de serveis de la Direcció General d'Atenció Ciutadana.

II.- Que l'esmentat encàrrec ha estat prorrogat per a 2016 en data 19 d'octubre de 2015.

III. L'encàrrec preveu que per a cada enquesta concreta es formalitzarà una addenda per tal de determinar els aspectes que es relacionen en diverses clàusules.

IV.- Que les competències de la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió en aquesta matèria han passat a la Direcció General d'Atenció Ciutadana pel Decret 28/2016, de 19 de gener, de reestructuració del Departament de la Presidència.

Per tal de donar compliment al que preveu l'encàrrec es formalitza aquesta addenda que es regeix per les següents

## **CLÀUSULES**

### **PRIMERA. Objecte**

L'objecte d'aquesta addenda és concretar els termes de l'encàrrec pel que fa a l'enquesta:

Enquesta d'avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012 durant l'any 2016.

Objectiu: Avaluar el grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, d'atenció ciutadana, sobre el servei que han rebut i analitzar l'evolució dels resultats en relació a consultes anteriors.

Contingut: el que s'estableix a la clàusula segona de l'Acord marc.

### **SEGONA. Metodologia i aspectes tècnics de l'enquesta**

- Metodologia: enquesta telefònica.
- Durada del qüestionari: fins a 5 minuts.
- Grandària de la mostra: 600 entrevistes vàlides.
- Àmbit geogràfic: Catalunya, Espanya, i la resta del món.
- Univers a entrevistar: Usuaris que hagin trucat al telèfon 012 durant els mesos d'abril, maig, juny, juliol, setembre i octubre de 2015 i han acceptat deixar les seves dades perquè se'ls truqui posteriorment.
- Tipus de mostreig: mostreig aleatori simple a partir de llistat complet de persones que hagin trucat al 012 durant el període de referència.

### **TERCERA. Aportació econòmica**

Import de l'aportació que farà el Departament de la Presidència al CEO: 7.623,00 € (set mil sis-cents vint-i-tres euros).

Partida pressupostària: PR1302 D/227000500/1130/0000 del pressupost vigent.

El pagament de l'aportació econòmica es tramitarà en el moment de la signatura d'aquesta addenda i contra presentació de la liquidació inicial que serà conformada per la unitat proponent.

Un cop acabats els treballs objecte de l'addenda, el CEO es compromet a presentar l'informe de resultats, una còpia de la base de dades, les tabulacions corresponents, així com el document de liquidació final en el qual es detallarà el cost de la contractació dels treballs de camp de les enquestes i, si ha estat inferior a l'import de l'aportació, en retornarà el sobrant al Departament de la Presidència, mitjançant un ingrés al Tresor de la Generalitat, al número de compte 9000 0010 50 0350000056.

### **QUARTA - DURADA**

El termini màxim per executar els treballs relatius a aquesta enquesta és fins al 31 de desembre de 2016 i com a màxim fins la data de finalització de vigència de l'encàrrec formalitzat el 21 d'abril de 2015 i prorrogat el 19 d'octubre de 2015.

### **CINQUENA – Tractament de dades de caràcter personal**

1. Per a la realització dels treballs d'aquesta enquesta la Direcció General d'Atenció Ciutadana posa a disposició del Centre d'Estudis d'Opinió, el fitxer del qual és responsable, següent:

**Servei d'atenció telefònica 012**, que conté dades de caràcter personal, amb un nivell de seguretat mitjà.

2. D'acord amb el que s'estableix a l'article 12.2 de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (en endavant, LOPD), és preceptiva la celebració d'un contracte regulador de l'accés a dades de caràcter personal per compte de tercers per al seu tractament posterior quan el citat accés resulta necessari per a la prestació d'un servei determinat al responsable del fitxer, no considerant-se comunicació de dades conforme a la citada llei.

Fent ús de la facultat conferida per l'esmentat article 12 de la LOPD, els tres signants d'aquesta addenda acorden que el Centre d'Estudis d'Opinió serà l'encarregat del tractament de les dades personals contingudes en el fitxer citat anteriorment.



3. Aquesta addenda tindrà també la condició de contracte de confidencialitat.

Els termes en què el Centre d'Estudis d'Opinió haurà de portar a terme el tractament de les dades personals contingudes al fitxer, identificat a l'apartat 1, al qual haurà de tenir accés per tal d'executar l'encàrrec de gestió són els que es preveuen en els apartats següents.

4. El tractament de les dades consistirà en l'anàlisi del fitxer de dades capturades, en l'elaboració de la mostra de persones a les quals se'ls farà l'enquesta de satisfacció, en el treball de camp de les entrevistes i en la codificació, depuració i explotació estadística dels resultats.

5. La durada del tractament és la prevista en la clàusula quarta.

6. El Centre d'Estudis d'Opinió i tot el seu personal se sotmeten a la normativa de protecció de dades, en especial la LOPD i el Reglament que la desplega, aprovat pel Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre i, de forma específica, a les condicions següents:

- a. Utilitzar les dades que formen part d'aquests fitxers, o les que reculli per a ser-hi incloses, només per a la finalitat objecte d'aquest encàrrec.
- b. Tractar les dades d'acord amb les instruccions de la Direcció General d'Atenció Ciutadana.
- c. No comunicar les dades a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que compti amb l'autorització expressa del responsable del fitxer o tractament, en els supòsits legalment admissibles.
- d. S'autoritza l'encarregat per subcontractar l'anàlisi del fitxer de dades capturades, l'elaboració de la mostra de persones a les quals se'ls farà l'enquesta de satisfacció, el treball de camp de les entrevistes i la codificació, depuració i explotació estadística dels resultats obtinguts a conseqüència del tractament de les dades de caràcter personal contingudes al fitxer **Servei d'atenció telefònica 012**, que conté dades de caràcter personal. En aquest cas, l'encarregat comunicarà al responsable aquesta subcontractació abans de la seva formalització, indicant el nom i les dades de contacte de l'empresa subcontractista. L'empresa subcontractada, que també té la condició d'encarregat del tractament, està obligat igualment al compliment de les obligacions establertes en aquest document per a l'encarregat del tractament i a les instruccions que dicti el responsable.
- e. Mantenir el deure de secret respecte de les dades de caràcter personal a què hagi tingut accés en virtut del present encàrrec, fins i tot després de finalitzar el seu objecte.

- f. Assegurar el coneixement adequat i el compliment de les obligacions que corresponen als seus treballadors que intervinguin en la prestació de serveis concreta.
- g. Implantar les mesures de seguretat que corresponen al nivell de seguretat mitjà pel fitxer anomenat **Servei d'atenció telefònica 012**, que conté dades de caràcter personal i, segons el que estableix el Reglament de la LOPD referenciat anteriorment, d'acord amb les especificacions següents:
1. Les dades es tractaran al local del Centre d'Estudis d'Opinió situat al C/Pau Claris,138, 4a planta. En cas que el Centre d'Estudis d'Opinió hagi de subcontractar la realització d'una part del tractament de les dades, aquesta es durà a terme en el domicili social de l'empresa subcontractada. En el supòsit que el Centre d'Estudis d'Opinió s'hagi de traslladar el local on duu a terme el tractament, ho haurà de comunicar prèviament a la Direcció General d'Atenció Ciutadana. El Centre d'Estudis d'Opinió es compromet a no incorporar les dades a les quals accedeixi de manera remota en suports diferents dels del responsable del tractament.
  2. El Centre d'Estudis d'Opinió ha de designar un responsable de seguretat i comunicar-ne la identitat i el perfil professional al responsable del fitxer.
  3. El Centre d'Estudis d'Opinió es compromet a comunicar, de forma immediata, a la Direcció General d'Atenció Ciutadana qualsevol incidència de seguretat que pugui afectar la integritat o confidencialitat de les dades tractades.
  4. El Centre d'Estudis d'Opinió es compromet a sotmetre's als controls i auditories que el responsable del fitxer consideri oportuns per comprovar el compliment dels acords d'aquest contracte.
- h. Retornar o destruir, immediatament, les dades de caràcter personal objecte del tractament en qualsevol moment en què ho sol·liciti el responsable dels fitxers i, en tot cas, una vegada finalitzat el servei requerit, sense que se'n pugui conservar cap còpia.
- i. En el cas que el Centre d'Estudis d'Opinió, com a encarregat del tractament, destinés les dades a finalitats diferents a les establertes, les comunicés o utilitzés incomplint les instruccions fixades en el present contracte, serà considerat també responsable del tractament, responnent de les infraccions en què hagués pogut incórrer.
- j. El Centre d'Estudis d'Opinió és responsable davant l'Administració de la



Generalitat de Catalunya per tots els danys i perjudicis que pugui causar i que siguin conseqüència de l'incompliment de les obligacions contingudes en aquest contracte incloent, a títol enunciatiu i no exhaustiu, tots els que es deriven de reclamacions de tercers o de procediments sancionadors iniciats per l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

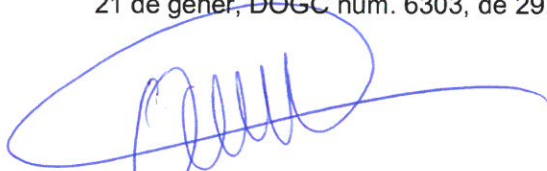
7. Correspon al responsable del tractament:

- a) Lliurar al Centre d'Estudis d'Opinió les dades contingudes en els fitxers objecte de tractament i referenciats a l'apartat 1 d'aquesta clàusula.
- b) Vetllar perquè l'encarregat del tractament adopti les mesures exigibles, d'acord amb el que estableix el Reglament de la LOPD i la resta d'obligacions i principis que s'assenyalen a la normativa de protecció de dades.

8. Quan les persones interessades o afectades exerceixin els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició davant l'encarregat del tractament, aquest ha de comunicar-ho, de forma immediata, a la Direcció General d'Atenció Ciutadana a través del correu electrònic: [ameq.presidencia@gencat.cat](mailto:ameq.presidencia@gencat.cat) juntament, si escau, amb les altres informacions que puguin ser rellevants per resoldre la sol·licitud.

I perquè consti, als efectes escaients i com a prova de conformitat, firmen les parts implicades aquesta addenda per triplicat i a un sol efecte, en el lloc i la data indicats a l'encapçalament.

Per delegació (Resolució PRE/74/2013, de 21 de gener, DOGC núm. 6303, de 29.1.2013)

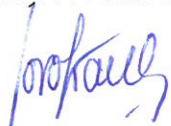


Joaquim Nin Borreda  
Secretari general



Jordi Argelaguet i Argemí  
Director del CEO

En qualitat de responsable del fitxer  
Per Ordre PRE/93/2011, de 24 de maig



Jordi Graells i Costa  
Director general d'Atenció Ciutadana