

## **Acta d'obertura dels sobres A i B**

<b>Expedient</b>	<b>JU-2025-7</b>	<b>Modalitat</b>	<b>Contracte Públic</b>
<b>Unitat promotora</b>	Direcció General d'Execució Penal i Justícia Juvenil, Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima		
<b>Procediment</b>	<b>Obert</b>	<b>Tipus</b>	<b>Serveis</b>
<b>Objecte</b>	Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a persones víctimes d'un delictes		

	Import base €	IVA €	Import amb IVA €
Pressupost licitació	348.450,24	73.174,55	421.624,79
Valor estimat	836.280,58	-	-
Termini d'execució	1 Anys		

### **Identificació de la sessió**

Data: 4 d'octubre de 2024

Horari: 11:00

Lloc: Virtual per Teams

<b>Assistents</b>		
<b>Nom</b>	<b>Càrrec Mesa</b>	<b>Càrrec Persona</b>
Xavier Navarro Morte	President	Subdirector general de Gestió Econòmica
Sara Molina Alonso	Vicepresidenta	Cap del Servei de Contractació
Montse Borrego Jordana	Vocal en representació d'Assessoria Jurídica	Advocada adjunta a l'Assessoria Jurídica
Teresa Marta Piñeiro Valcarcel	Vocal Servei Contractació	Cap de la secció de gestió d'expedients de contractació
Lourdes Prieto Martin	Vocal Unitat Promotora	Cap de Secció tramitació
Berta Mireya Fernandez Jimenez	Vocal Unitat Promotora	Tècnic
Mariona Estruch Estrada	Vocal Unitat Promotora	Tècnic
Roger Burrell Argente	Vocal Unitat Promotora	Cap del Servei de Gestió de Recursos Humans i Econòmics
Alfred Oriola Carulla	Secretari	Tècnic del Servei de Contractació

### Ordre del dia

1. Constitució de la mesa.
2. Obertura sobre A i si s'escau, sobre B.
3. Torn obert de paraules.

### Desenvolupament de la sessió

El president obre la sessió, i un cop constituïda la Mesa de Contractació, el secretari relaciona les empreses presentades, que son les següents:



### Certificat de l'eina Sobre Digital

Per a la licitació corresponent a "AN/ARAV - STIOVD" amb el codi d'expedient "JU-2025-7" que finalitza el termini per a la presentació d'ofertes el dia 01/10/2024, a les 14:00, les proposicions presentades mitjançant l'eina de Sobre Digital són les que es relacionen a continuació:

Denominació social	NIF	Data d'entrada	Hora d'entrada	Registre d'entrada
CREU ROJA ESPANYOLA A CATALUNYA	Q2866001G	01/10/2024	10:29:14	9020/46024/2024
Servicios de Teleasistencia, S.A.	A80495864	01/10/2024	11:09:35	9020/46044/2024

Seguidament, es procedeix a l'obertura del sobre A. D'acord amb el que estipula l'apartat H del quadre de característiques del plec de clàusules administratives particulars, l'esmentat sobre ha de contenir la documentació que s'indica a continuació:

- Annex núm. 1-A: DEUC.
- Annex núm. 1-B: Declaració responsable.
- Annex 1-C: Declaració responsable relatiu a l'absència de conflicte d'interès (DACI)
- Annex 1-D: Informació bàsica sobre protecció de dades de caràcter personal de les persones físiques pel que fa al tractament de les seves dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades

Els membres de la mesa examinen la documentació aportada per totes les empreses presentades, es comprova i es verifica que és correcta.

Esmentar que l'empresa Servicios de Teleassistència, SA te la intenció de subcontractar part del servei tal i com s'indica al DEUC. A aquest efecte l'empresa aporta el document DEUC degudament signat de l'empresa subcontractista.

Atès que tota la documentació presentada es correcta, i atès que tots els membres de la Mesa hi estan d'acord, es procedeix a l'obertura del sobre B, corresponent als criteris d'adjudicació automàtica, i que son els següents:

Criteris de valoració automàtica		Punts
<b>A</b>	Oferta Econòmica	30
<b>B</b>	Model organitzatiu	15
<b>C</b>	Formació continuada als i les professionals dels equips	8
<b>D</b>	Model de coordinació	10
<b>E</b>	Model del procés de selecció de personal	5
<b>F</b>	Enquestes de satisfacció	7
<b>G</b>	Model de gestió de les demandes	10
<b>H</b>	Idiomes acreditats	10
<b>I</b>	Mitjans de comunicació addicionals	5
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>

La documentació que ha de contenir el sobre B és la següent:

- L'oferta econòmica (d'acord amb el model de l'Annex 2 tenint en compte les instruccions de l'Annex 3).
- Les declaracions corresponents a la resta de criteris d'adjudicació quantificables de forma automàtica (establerts a l'Annex 4) d'acord amb els models dels annexos que van de l'Annex 4-A a l'Annex 4-H del Plec de Clàusules Administratives Particulars.

S'adjunta com a Annex la documentació del sobre B que han aportat les dos empreses licitadores.

La Mesa convé admetre a la licitació les empreses presentades i traslladar a la unitat promotora la documentació per tal que elabori el seu informe de valoració.

## Acords

Després d'examinar la documentació presentada, la Mesa acorda admetre les empreses presentades i donar trasllat a la unitat promotora per tal que elabori el seu informe de valoració.

El president aixeca la sessió, de la qual estenc, com a secretari aquesta acta.

El secretari

Vist i plau  
El president

**Annex de l'acta de la mesa d'obertura de propostes**

CREU ROJA ESPANYOLA A CATALUNYA

**ANNEX NÚM. 2 - MODEL D'OFERTA ECONÒMICA<sup>3</sup>**

**[REDACTED]**, declara que, assabentada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser adjudicatari/ària del **contracte de servei de Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a Persones Víctima d'un delict**e amb expedient número JU-2025-7,

ES COMPROMET,

En representació de l'empresa CREU ROJA ESPANYOLA A CATALUNYA, en qualitat de SECRETARIA DEL COMITÈ AUTONÒMIC, i segons escriptura pública autoritzada davant de notari Ignacio Gil-Antuñano Vizcaíno en data 19 de febrer de 2024 i amb número de protocol 827, amb CIF número Q2866001G domiciliada a Barcelona, al Carrer Joan d'Àustria 120) a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats i, als efectes que sigui considerat en els criteris d'adjudicació, declara que els preus establerts a continuació **cobreixen els costos salarials del personal** d'acord amb el conveni col·lectiu del sector.

	Import mensual sense IVA	Preu sense IVA	IVA	Preu amb IVA
gener - desembre 2025	26.133,77 €	313.605,22€	65.857,10€	379.462,32 €

I perquè consti, signo aquesta oferta econòmica.

BARCELONA, a 1 d'Octubre de 2024

Signatura de la persona apoderada declarant:

**ANNEX NÚM. 4-A SOBRE B Declaració relativa al model organitzatiu**

██████████, amb domicili al ██████████ amb document nacional d'identitat núm. ██████████ en nom i representació de l'empresa CREU ROJA ESPANYOLA A CATALUNYA amb domicili al carrer Joan d'Àustria 120, 08018 de Barcelona amb NIF Q2866001G assabentada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per tal de poder ser adjudicatari/ària del contracte de **servei públic per a l'execució del Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a Persones Víctima d'un delictes** es compromet en nom i representació de l'empresa a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats i,

Declaro, als efectes que sigui considerat en els criteris de valoració, que són certes les dades següents relatives a la **execució del contracte d'acord amb un model organitzatiu que cobreixi una major franja horària amb un mínim de dos/dues professionals addicionals a l'establert en el plec de tècniques** d'acord amb la disponibilitat següent:

- L'empresa garanteix la disponibilitat de dos professionals en la franja horària de 08.00 a 11.00 hores.
- L'empresa garanteix la disponibilitat de dos professionals en la franja horària de 18.00 a 20.00 hores.
- L'empresa garanteix la disponibilitat de dos professionals en la franja horària de 20.00 a 22.00 hores.

Barcelona, a 30 de setembre de 2024,

Signatura de la persona declarant:



**ANNEX NÚM. 4-B SOBRE B Declaració relativa al programa de formació continuada als i les professionals**

██████████, amb domicili al ██████████ amb document nacional d'identitat núm. ██████████ en nom i representació de l'empresa CREU ROJA ESPANYOLA A CATALUNYA amb domicili al carrer Joan d'Àustria 120, 08018 de Barcelona amb NIF Q2866001G assabentada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per tal de poder ser adjudicatari/ària del contracte de **servei públic per a l'execució del Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a Persones Víctima d'un delictes** es compromet en nom i representació de l'empresa a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats i,

Declara, als efectes que sigui considerat en els criteris de valoració, que són certes lesdades següents relatives al **programa de formació continuada que l'empresa posarà a disposició de les persones del servei** fora de la seva jornada laboral en els termes següents:

- L'empresa licitadora oferirà programes de formació especialitzada sobre atenció i contenció en crisis, d'un mínim de 10 hores cada any.
- L'empresa licitadora oferirà programes de formació especialitzada en victimologia, d'un mínim de 10 hores cada any.
- L'empresa licitadora oferirà programes de formació especialitzada en dret processal penal, d'un mínim de 10 hores cada any.
- L'empresa licitadora oferirà programes de formació destinada específicament a la persona coordinadora dirigida a la gestió d'equips professionals, d'un mínim de 10 hores cada any.

Barcelona, a 30 de setembre de 2024,

**ANNEX NÚM. 4-C SOBRE BDeclaració relativa al model de coordinació**

Na. E [REDACTED] amb domicili al carrer [REDACTED] amb document nacional d'identitat núm. [REDACTED], en nom i representació de l'empresa CREU ROJA ESPANYOLA A CATALUNYA amb domicili al carrer Joan d'Àustria 120, 08018 de Barcelona amb NIF Q2866001G assabentada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per tal de poder ser adjudicatari/ària del contracte de **servel públic per a l'execució del Servel d'Informació i Orientació Telemàtica a Persones Víctima d'un delictes** es compromet en nom i representació de l'empresa a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats i,

Declara, als efectes que sigui considerat en els criteris de valoració, que són certes les dades següents relatives al **model de coordinació extraordinària que l'empresa licitadora té previst implementar durant l'execució per a la resolució d'incidències en el termini de:**

- Durant el mateix dia.
- Durant el dia següent al dia de la incidència.
- Durant el segon dia següent al dia de la incidència.
- Durant el tercer dia següent al dia de la incidència.
- Durant el quart dia següent al dia de la incidència.
- Durant el cinquè dia següent al dia de la incidència.

Així mateix, declara, als efectes que sigui considerat en els criteris de valoració, que són certes les dades següents relatives al **model de coordinació ordinària interna de l'equip (coordinador/a i resta de professionals del servel) que l'empresa licitadora té previst implementar durant l'execució del contracte d'acord amb la periodicitat següent:**

- Amb una periodicitat setmanal.
- Amb una periodicitat quinzenal.
- Amb una periodicitat mensual.
- Amb una periodicitat bimestral.

Barcelona, a 30 de setembre de 2024,

Signatura de la persona declarant:



**ANNEX 4-D SOBRE B Declaració relativa al model de selecció de personal**

Na. [REDACTED] amb domicili al [REDACTED] amb document nacional d'identitat núm. [REDACTED] en nom i representació de l'empresa CREU ROJA ESPANYOLA A CATALUNYA amb domicili al carrer Joan d'Àustria 120, 08018 de Barcelona amb NIF Q2866001G assabentada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per tal de poder ser adjudicatari/ària del contracte de **servei públic per a l'execució del Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a Persones Víctima d'un delictes** es compromet en nom i representació de l'empresa a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats i,

Declaro, als efectes que sigui considerat en els criteris de valoració, que són certes les dades següents relatives al **model de selecció de personal que s'ha d'incorporar al servei**:

L'empresa compta amb una borsa de treball.

- Sí  
 No

L'empresa utilitzarà models i criteris de selecció de personal que permetin avaluar les competències professionals:

- Sí  
 No

Barcelona, a 30 de setembre de 2024,

Signatura de la persona declarant:

**ANNEX NÚM. 4-F SOBRE B Declaració relativa a les enquestes de satisfacció**

amb domicili al amb document nacional d'identitat núm. en nom i representació de l'empresa CREU ROJA ESPANYOLA A CATALUNYA amb domicili al carrer Joan d'Àustria 120, 08018 de Barcelona amb NIF Q2866001G assabentada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per tal de poder ser adjudicatari/ària del contracte de **servei públic per a l'execució del Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a Persones Víctima d'un delictes** es compromet en nom i representació de l'empresa a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats i,

Declaro, als efectes que sigui considerat en els criteris de valoració, que són certes les dades relatives a l'avaluació del servei per part de les persones ateses mitjançant la realització **d'enquestes de satisfacció a través de mitjans telemàtics** que compleixen els criteris següents:

L'empresa realitzarà enquestes de satisfacció a les persones ateses:

- Sí  
 No

Les enquestes inclouen un apartat de propostes de millora:

- Sí  
 No

Barcelona, a 30 de setembre de 2024,

Signatura de la persona declarant:

**ANNEX NÚM. 4-F SOBRE B Declaració relativa al model de gestió de les demandes**

[REDACTED] amb domicili al carrer [REDACTED] amb document nacional d'identitat núm. [REDACTED] en nom i representació de l'empresa CREU ROJA ESPANYOLA A CATALUNYA amb domicili al carrer Joan d'Àustria 120, 08018 de Barcelona amb NIF Q2866001G assabentada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per tal de poder ser adjudicatari/ària del contracte de servei públic per a l'execució del Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a Persones Víctima d'un delictes es compromet en nom i representació de l'empresa a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats i,

Declara, als efectes que sigui considerat en els criteris de valoració, que són certes les dades relatives al model de gestió de les demandes d'acord amb els criteris següents:

- L'empresa incorpora un circuit de derivació al servei d'emergències que inclou una fitxa de derivació al 112 a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima i un seguiment posterior a la víctima.
- L'empresa incorpora un circuit de derivació al servei d'emergències que inclou únicament una fitxa de derivació al 112 a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima.
- L'empresa incorpora un circuit de derivació al servei d'emergències que inclou únicament un correu electrònic a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima (sense fitxa de derivació).
- L'empresa incorpora un circuit de derivació al servei d'emergències que inclou únicament una trucada telefònica a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima (sense fitxa de derivació).
- L'empresa incorpora un circuit de derivació a l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte mitjançant una fitxa de derivació que és lliurada de forma immediata a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima .
- L'empresa incorpora un circuit de derivació a l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte mitjançant una fitxa de derivació que és lliurada al dia següent a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima.
- L'empresa incorpora un circuit de derivació a l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte mitjançant una trucada o un correu electrònic a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima sense fitxa de derivació.
- L'empresa incorpora com a mínim un circuit de derivació a altres serveis especialitzats.

Barcelona, a 30 de setembre de 2024,

**ANNEX NÚM. 4-G SOBRE B Declaració relativa als Idiomes que acrediten les persones del servei  
(persona coordinadora i tècnics/ques)**

██████████ amb domicili al carrer ██████████ amb document nacional d'identitat núm ██████████ en nom i representació de l'empresa CREU ROJA ESPANYOLA A CATALUNYA amb domicili al carrer Joan d'Àustria 120, 08018 de Barcelona amb NIF Q2866001G assabentada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per tal de poder ser adjudicatari/ària del contracte de servei públic per a l'execució del **Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a Persones Víctima d'un delictes** es compromet en nom i representació de l'empresa a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats i,

Declarar, als efectes que sigui considerat en els criteris de valoració, que són certes les dades relatives **als coneixements acreditats en les llengües següents: francès, àrab, rus, romanès, portuguès, urdú i mandarí.** El nivell mínim per poder complir amb el criteri de valoració és el nivell B1 o equivalent.

- L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar un total de 7 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques.
- L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar un total de 6 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques.
- L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar un total de 5 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques.
- L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar un total de 4 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques.
- L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar un total de 3 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques.
- L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar un total de 2 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques.
- L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar un total d'1 idioma addicional als requerits al plec de prescripcions tècniques.

Barcelona, a 30 de setembre de 2024,

**ANNEX NÚM. 4-H SOBRE B Declaració relativa a la inclusió de dispositius i/o mitjans de comunicació  
addicionals als establerts**

██████████ amb domicili al ██████████ amb document nacional d'identitat núm. ██████████ en nom i representació de l'empresa CREU ROJA ESPANYOLA A CATALUNYA amb domicili al carrer Joan d'Àustria 120, 08018 de Barcelona amb NIF Q2866001G assabentada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per tal de poder ser adjudicatari/ària del contracte de servei públic per a l'execució **del Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a Persones Víctima d'un delicte** es compromet en nom i representació de l'empresa a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats i,

Declara, als efectes que sigui considerat en els criteris de valoració, que són certes lesdades següents relatives a **Inclusió de mitjans de comunicació addicionals als establerts en el plec de tècniques següents:**

- Servei de videotrucades, a través d'una aplicació mòbil o ordinador.
- Servei de trucades de veu IP, a través d'una aplicació mòbil (Android com a mínim).
- Servei d'Skype o similar (amb i sense vídeo).
- Servei de xat disponible a la web del servei.
- La utilització de les xarxes socials.

Barcelona, a 30 de setembre de 2024,

Signatura de la persona declarant:

SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, SA

**OFERTA ECONÒMICA**

██████████, declara que, assabentada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per poder ser adjudicatària del contracte de servei de **Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a Persones Víctima d'un delicte** amb expedient número JU-2025-7,

ES COMPROMET,

En nom i representació de l'empresa **SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A.** a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulats i, als efectes que sigui considerat en els criteris d'adjudicació, declara que els preus establerts a continuació **cobreixen els costos salarials del personal** d'acord amb el conveni col·lectiu del sector.

	Import mensual sense IVA	Preu sense IVA	IVA(21%)	Preu amb IVA
gener - desembre 2025	28.747,14 €	344.965,68 €	72.442,79 €	417.408,47 €

I perquè consti, signo aquesta oferta econòmica.

## DECLARACIÓ RELATIVA AL MODEL ORGANITZATIU

██████████, ██████████  
██████████ en representació de l'empresa SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A., assabentada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per tal de poder ser adjudicatària del contracte de **servei públic per a l'execució del Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a Persones Víctima d'un delictes** es compromet, en nom i representació de l'empresa SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A., a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulades i,

Declara, als efectes que sigui considerat en els criteris de valoració, que són certes les dades següents relatives a la **execució del contracte d'acord amb un model organitzatiu que cobreixi una major franja horària amb un mínim de dos/dues professionals addicionals a l'establert en el plec de tècniques d'acord amb la disponibilitat següent:**

- L'empresa garanteix la disponibilitat de dos professionals en la franja horària de 08.00 a 11.00 hores.
- L'empresa garanteix la disponibilitat de dos professionals en la franja horària de 18.00 a 20.00 hores.
- L'empresa garanteix la disponibilitat de dos professionals en la franja horària de 20.00 a 22.00 hores.

## **DECLARACIÓ RELATIVA AL PROGRAMA DE FORMACIÓ CONTINUADA ALS I LES PROFESSIONALS**

**[REDACTED]**, amb residència al **[REDACTED]**  
**[REDACTED]** en representació de l'empresa **SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A.**, assabentada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per tal de poder ser adjudicatària del contracte de servei públic per a l'execució del Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a Persones Víctima d'un delictes es compromet, en nom i representació de l'empresa **SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A.**, a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulades i,

Declara, als efectes que sigui considerat en els criteris de valoració, que són certes les dades següents relatives al programa de formació continuada que l'empresa posarà a disposició de les persones del servei fora de la seva jornada laboral en els termes següents:

- L'empresa licitadora oferirà programes de formació especialitzada sobre atenció i contenció en crisis, d'un mínim de 10 hores cada any.
- L'empresa licitadora oferirà programes de formació especialitzada en victimologia, d'un mínim de 10 hores cada any.
- L'empresa licitadora oferirà programes de formació especialitzada en dret processal penal, d'un mínim de 10 hores cada any.
- L'empresa licitadora oferirà programes de formació destinada específicament a la persona coordinadora dirigida a la gestió d'equips professionals, d'un mínim de 10 hores cada any.





## DECLARACIÓ RELATIVA AL MODEL DE COORDINACIÓ

[REDACTED] amb residència a [REDACTED] en representació de l'empresa **SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A.**, assabentada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per tal de poder ser adjudicatària del contracte **de servei públic per a l'execució del Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a Persones Victima d'un delictes** es compromet, en nom i representació de l'empresa **SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A.**, a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulades i,

Declara, als efectes que sigui considerat en els criteris de valoració, que són certes les dades següents relatives al **model de coordinació extraordinària** que l'empresa licitadora té previst implementar durant l'execució per a la resolució d'incidències en el termini de:

- Durant el mateix dia.
- Durant el dia següent al dia de la incidència.
- Durant el segon dia següent al dia de la incidència.
- Durant el tercer dia següent al dia de la incidència.
- Durant el quart dia següent al dia de la incidència.
- Durant el cinquè dia següent al dia de la incidència.

Així mateix, declara, als efectes que sigui considerat en els criteris de valoració, que són certes les dades següents relatives al **model de coordinació ordinària interna de l'equip (coordinador/a i resta de professionals del servei)** que l'empresa licitadora té previst implementar durant l'execució del contracte d'acord amb la **periodicitat següent:**

- Amb una periodicitat setmanal.
- Amb una periodicitat quinzenal.
- Amb una periodicitat mensual.
- Amb una periodicitat bimestral.

## DECLARACIÓ RELATIVA AL MODEL DE SELECCIÓ DE PERSONAL

\_\_\_\_\_ amb residència al \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ en representació de l'empresa SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A., assabentada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per tal de poder ser adjudicatària del contracte **de servei públic per a l'execució del Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a Persones Victima d'un delicte** es compromet, en nom i representació de l'empresa SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A., a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulades i,

Declara, als efectes que sigui considerat en els criteris de valoració, que són certes les dades següents relatives al **model de selecció de personal que s'ha d'incorporar al servei**:

L'empresa compta amb una borsa de treball.

Sí

No

L'empresa utilitzarà models i criteris de selecció de personal que permetin avaluar les competències professionals:

Sí

No

## DECLARACIÓ RELATIVA A LES ENQUESTES DE SATISFACCIÓ

██████████, amb residència al ██████████  
██████████ en representació de l'empresa SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A., assabentada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per tal de poder ser adjudicatària del contracte **de servei públic per a l'execució del Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a Persones Víctima d'un delicte** es compromet, en nom i representació de l'empresa SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A., a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulades i,

Declara, als efectes que sigui considerat en els criteris de valoració, que són certes les dades relatives a l'avaluació del servei per part de les persones ateses mitjançant la realització **d'enquestes de satisfacció a través de mitjans telemàtics** que compleixen els criteris següents:

L'empresa realitzarà enquestes de satisfacció a les persones ateses:

Sí

No

Les enquestes inclouen un apartat de propostes de millora:

Sí

No

## DECLARACIÓ RELATIVA AL MODEL DE GESTIÓ DE LES DEMANDES

[REDACTED] amb residència a [REDACTED] en representació de l'empresa **SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A.**, assabentada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per tal de poder ser adjudicatària del contracte de servei públic per a l'execució del Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a Persones Víctima d'un delictes es compromet, en nom i representació de l'empresa **SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A.**, a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulades i,

Declara, als efectes que sigui considerat en els criteris de valoració, que són certes les dades relatives al model de gestió de les demandes d'acord amb els criteris següents:

- L'empresa incorpora un circuit de derivació al servei d'emergències que inclou una fitxa de derivació a l'112 a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima i un seguiment posterior a la víctima.
- L'empresa incorpora un circuit de derivació al servei d'emergències que inclou únicament una fitxa de derivació a l'112 a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima.
- L'empresa incorpora un circuit de derivació al servei d'emergències que inclou únicament un correu electrònic a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima (sense fitxa de derivació).
- L'empresa incorpora un circuit de derivació al servei d'emergències que inclou únicament una trucada telefònica a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima (sense fitxa de derivació).
- L'empresa incorpora un circuit de derivació a l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte mitjançant una fitxa de derivació que és lliurada de forma immediata a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima.
- L'empresa incorpora un circuit de derivació a l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte mitjançant una fitxa de derivació que és lliurada al dia següent a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima.
- L'empresa incorpora un circuit de derivació a l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte mitjançant una trucada o un correu electrònic a l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima sense fitxa de derivació.
- L'empresa incorpora com a mínim un circuit de derivació a altres serveis especialitzats.

## DECLARACIÓ RELATIVA ALS IDIOMES D'ATENCIÓ OFERTS PER A L'EXECUCIÓ

### DEL SERVEI

[REDACTED], amb residència al [REDACTED], en representació de l'empresa SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A., assabentada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per tal de poder ser adjudicatària del contracte **de servei públic per a l'execució del Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a Persones Víctima d'un delictes** es compromet, en nom i representació de l'empresa SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A., a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulades i,

Declara, als efectes que sigui considerat en els criteris de valoració, que són certes les dades relatives **als coneixements acreditats de les llengües següents**: francès, àrab, rus, romanès, portuguès, urdú i mandarí. El nivell mínim per poder complir amb el criteri de valoració és el nivell B1 o equivalent.

L'empresa licitadora acredita que l'equip **pot atendre** en un total de 7 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques.

L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar un total de 6 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques.

L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar un total de 5 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques.

L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar un total de 4 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques.

L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar un total de 3 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques.

L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar un total de 2 idiomes addicionals als requerits al plec de prescripcions tècniques.

L'empresa licitadora acredita que l'equip pot acreditar un total d'1 idioma addicional als requerits al plec de prescripcions tècniques.

**DECLARACIÓ RELATIVA A LA INCLUSIÓ DE DISPOSITIUS I/O MITJANS DE  
COMUNICACIÓ ADDICIONALS ALS ESTABLERTS**

[REDACTED], amb residència al [REDACTED]  
[REDACTED] en representació de l'empresa SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A., assabentada de les condicions i els requisits que s'exigeixen per tal de poder ser adjudicatària del contracte de servei públic per a l'execució del Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a Persones Victima d'un delictes es compromet, en nom i representació de l'empresa SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A., a executar-lo amb estricta subjecció als requisits i condicions estipulades i,

Declaro, als efectes que sigui considerat en els criteris de valoració, que són certes les dades següents relatives a **Inclusió de mitjans de comunicació addicionals als establerts en el plec de tècniques següents:**

- Servei de videotrucades, a través d'una aplicació mòbil o ordinador.
- Servei de trucades de veu IP, a través d'una aplicació mòbil (Android com a mínim).
- Servei d'Skype o similar (amb i sense vídeo).
- Servei de xat disponible a la web del servei.
- La utilització de les xarxes socials.