

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

**INFORME DE VALORACIÓ D'OFERTES (SOBRES B) PER A LA CONTRACTACIÓ,
DEL SERVEI D'INTERPRETACIÓ ORAL, TRADUCCIÓ ESCRITA I INTERPRETACIÓ
DE LLENGÜES DE SIGNES PER LA DIRECCIÓ GENERAL D'ATENCIÓ A LA
INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA**

Expedient núm.: BE-2025-29

Procediment d'adjudicació: Obert.

Termini d'execució: De l'1 de gener del 2025 fins el 31 de desembre del 2025.

Import de sortida: 373.342,50 € (sense IVA)

Empreses presentades:

- INTERPRET SOLUTIONS SL
- OFILINGUA SL
- SEPROTEC SL
- STUDIO MORETTO GROUP SRL SUCURSAL EN ESPAÑA

I. CRITERIS QUE DEPENEN DE JUDICI DE VALOR (SOBRE B) (Fins a 18 punts)

1. Proposta de funcionament (fins a 18 punts)

S'haurà de presentar una proposta de funcionament que no podrà superar les 20 pàgines a dues cares, incloent-hi els annexos, si en té, escrita amb lletra Arial 11 i un interlineat d'un punt. Només es tindrà en compte la informació del full 1 al 20; la resta no es valorarà.

La proposta de funcionament haurà d'estar estructurada i ordenada adequadament d'acord amb els criteris de valoració.

a) Mitjans humans (Requeriments mínims als apartats 5.1, 5.2 i 5.3 del PPT) (Fins a 3 punts)

b) Mitjans tècnics (Requeriments mínims a l'apartat 5.4 del PPT) (Fins a 5 punts)

c) Actuacions que es duren a terme per assegurar la disponibilitat d'intèrprets i traductors per poder atendre degudament en temps i forma tots els serveis d'interpretació i de traducció que es sol·licitin, especialment les interpretacions presencials (Apartat 5.5 del PPT) (Fins a 5 punts)

d) Mesures per fomentar l'estabilitat laboral i la qualitat en l'ocupació, amb l'aportació de recursos humans i condicions laborals, que afavoreixin l'estabilitat de la plantilla i la qualitat tècnica dels professionals (Fins a 2 punts)

e) Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions. (Fins a 3 punts)



Doc. original signat per:
Joan Mayoral Simon
25/10/2024,
Maria Isabel Carrasco Panadès
25/10/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 04/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BHCHYHLJNCCINQCRHWWAW8QWID47P7F

Data creació còpia:
04/11/2024 11:58:36



Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

Es valoraran les propostes d'acord amb l'adequació a les característiques del servei, i tenint en compte especialment: la dimensió del servei, la diversitat i nombre de sol·licitants, l'àmbit territorial de prestació del servei i l'especificitat dels usuaris finals (infants i/o adolescents en risc i les seves famílies).

ASSIGNACIÓ DE PUNTUACIONS

S'exclou de la valoració l'oferta de l'empresa SEPROTEC SL.

Motiu de l'exclusió:

El l'oferta presentada (Sobre B) per l'empresa SEPROTEC SL, en l'últim full de la seva proposta, inclou un apartat amb el títol "Gestió de canvis", que estableix unes condicions econòmiques a l'execució del contracte. Reproduïm l'apartat:

"Gestió de canvis

*La interlocutora pel seguiment administratiu i econòmic registrarà qualsevol **canvi i qualsevol instrucció nova, guia o documentació** requerits per DGAIA en un **informe de control de canvis**, tot incloent-hi una descripció del canvi sol·licitat, la raó del canvi (si correspon) i els efectes que tindrà el canvi en els Serveis (en cas de conèixer-los).*

*Tots els canvis sol·licitats per DGAIA s'avaluaran per determinar el seu impacte en costos, terminis i abast, i s'implementaran després d'aquesta avaluació cas per cas durant un **exercici d'avaluació de l'impacte**. La nostra àmplia base de dades de col·laboradors, així com la disponibilitat dels gestors de projectes les 24 hores del dia, permeten una implementació completa dels canvis sol·licitats al llarg d'un projecte de traducció o interpretació.*

A continuació, s'inclou una descripció de l'impacte de diferents tipus de canvis habituals:

Canvis a l'equip de traductors:

– **Augment** (afegir combinacions d'idiomes, nombre de paraules, documents addicionals): sense cost addicional quan se sol·licita amb un mínim de 48 hores d'antelació al dia de lliurament. Qualsevol canvi sol·licitat entre les 48 i les 24 hores anteriors a un encàrrec suposarà un cost del 25 % addicional en concepte d'urgència. Els canvis sol·licitats amb menys de 24 hores d'antelació suposaran un cost del 50 % addicional en concepte d'extrema urgència.

– **Disminució** (reduir combinacions d'idiomes, nombre de paraules o documents o reducció del termini de lliurament): sense cost addicional quan se sol·licita amb un mínim de 48 hores d'antelació al dia d'execució del servei. Qualsevol canvi sol·licitat entre les 48 i les 24 hores anteriors a un encàrrec suposarà un cost del 50 % addicional de la tarifa per paraula de la combinació que s'ha vist afectada pel canvi. Els canvis sol·licitats amb menys de 24 hores d'antelació suposaran un cost del 100 % de la tarifa per paraula de la combinació que s'ha vist afectada pel canvi.

– **Reemplaçament**: tindran la mateixa consideració que els canvis anteriors. Quan se sol·licitin reemplaçaments per motius de qualitat, es realitzaran sense cost per a DGAIA.

Canvis en un encàrrec en curs:

– **Cancel·lació**: quan es cancel·li un encàrrec en curs, es facturarà el treball ja fet (fins on s'hagi arribat, en paraules), independentment del moment de cancel·lació.



Doc. original signat per:
Joan Mayoral Simon
25/10/2024,
Maria Isabel Carrasco Panadès
25/10/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 04/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BHCHYHLJNCCINQCRHWWAW8QWID47P7F

Data creació còpia:
04/11/2024 11:58:36

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

– Els canvis en el programa o la ubicació dels intèrprets, sempre que no comportin un augment o disminució del temps de l'encàrrec, es realitzaran sense cap cost.
– Els canvis dels documents d'un projecte de traducció en curs s'avaluaran estrictament cas per cas en termes d'impacte en cost i termini.
Posteriorment, després de dur a terme una avaluació d'impacte dels canvis sol·licitats, es decidirà un **Pla d'implementació**, que pot suposar una formació addicional de l'equip del projecte. En cas necessari, el coordinador d'intèrprets remetrà un informe de canvis a DGAIA.”

Aquestes condicions contradiuen l'apartat 8. Formulació del preu, del Plec de Prescripcions Tècniques del contracte. En aquest apartat 8, s'estableixen els preus unitaris màxims per les diferents tipologies de servei: preu hora interpretació presencial, preu hora interpretació presencial llengua de signes, preu minut interpretació telefònica, preu minut interpretació via videoconferència i preu paraula traducció escrita català <> castellà i resta de llengües; i no s'estableix cap cost addicional per cap dels conceptes esmentats, en la proposta presentada per l'empresa SEPROTEC SL.

L'Article 139.1 Proposicions dels interessats, 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, regula que: “Les proposicions dels interessats s'han d'ajustar als plecs i la documentació que regeixen la licitació, i la seva presentació suposa l'acceptació incondicionada per l'empresari del contingut de la totalitat de les seves clàusules o condicions, sense cap excepció o reserva”.

La proposta de l'empresa SEPROTEC SL inclou una sèrie de recàrrecs per possibles canvis que s'hagin requerit per la DGAIA que no s'ajusten a les condicions econòmiques establertes en el Plec de Prescripcions Tècniques, sinó que les modifiquen substancialment, afectant un element essencial com és el preu del contracte. Per tant, incompleix l'article 139.1 de la LCSP, en el sentit que no s'ajusta als plecs i la documentació que regeixen la licitació, acceptant incondicionadament la totalitat de les seves clàusules o condicions, sense cap excepció o reserva.

D'acord amb l'apartat 14.2 Pràctica de la valoració de les ofertes, del Plec de Clàusules Administratives particulars del contracte que estableix que: “Seran excloses de la licitació, mitjançant resolució motivada, les empreses les proposicions de les quals no concordin amb la documentació examinada i admesa, les que excedeixin del pressupost base de licitació, modifiquin substancialment els models de proposició establerts en aquest plec, comportin un error manifest en l'import de la proposició i aquelles en les quals l'empresa licitadora reconegui l'existència d'error o inconsistència que la fa inviable.”; s'exclou de la licitació l'oferta presentada per l'empresa SEPROTEC SL.



Doc. original signat per:
Joan Mayoral Simon
25/10/2024,
Maria Isabel Carrasco Panadès
25/10/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 04/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BHCHYHLJNCCINQCRHWWAW8QWID47P7F

Data creació còpia:
04/11/2024 11:58:36

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

1. Proposta de funcionament (fins a 18 punts)

a) Mitjans humans (Requeriments mínims als apartats 5.1, 5.2 i 5.3 del PPT) (Fins a 3 punts)

INTERPRET SOLUTIONS SL

Exposen que atesa la magnitud del contracte i per tal de poder atendre millor les sol·licituds i el seguiment de tots els serveis, dividirà l'execució de la coordinació del servei, en dues coordinadores:

- Coordinació de les interpretacions orals (interpretacions presencials, interpretacions telefòniques i videointerpretacions). Perfil professional: Llicenciada en Filologia Eslava i gestora de projectes dels serveis d'interpretació de l'empresa. Formació específica en traducció i interpretació en serveis públics i més de 10 anys d'experiència en gestió de projectes.
- Coordinació de les traduccions escrites. Perfil professional: Graduada en Llengües Modernes i Traducció i gestora de projectes de traducció de l'empresa. Formació específica en traducció i interpretació en serveis públics i més de 10 anys d'experiència en gestió de projectes.

Incorporen una fitxa amb les tasques de gestió de projectes, on es desenvolupen i amplien les tasques de coordinació, requerides al PPT, per exemple: mantenir el contacte amb totes les parts implicades en el procés, assignar les persones intèrprets, traductores, revisores i formadores i emetre les instruccions en relació amb els projectes d'interpretació, traducció i revisió, efectuar la cerca, selecció i gestió de personal, ...

Per la interlocució pel seguiment administratiu i econòmic, designen la Directora de Qualitat i Comunicació.

Desenvolupen el perfil del personal intèrpret i del personal traductor (i revisor) amb les responsabilitats, la formació i experiència requerides i altres requisits. També estableixen el perfil de lloc de treball de traducció jurada i de les persones intèrprets en llengua de signes espanyola i catalana.

La proposta està ben enfocada al servei que necessita la DGAIA, i aporta millores adequades als requeriments mínims del PPT.

Es valora amb 3,00 punts

OFILINGUA SL

En relació a la coordinació del servei, reforcen la figura de la persona coordinadora del servei amb la figura dels coordinadors regionals, que tindran la funció de vigilància del



Doc.original signat per:
Joan Mayoral Simon
25/10/2024,
Maria Isabel Carrasos Panadès
25/10/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 04/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BHCHYHLJNCCINQCRHWWAW8QWID47P7F

Data creació còpia:
04/11/2024 11:58:36

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

correcte desenvolupament del servei, d'explorar les necessitats dels usuaris, l'atenció a queixes i reclamacions, entrevistar nous candidats i fer seguiment dels intèrprets.

Remarquen el perfil professional de la coordinadora general: llicenciada en Traducció i Interpretació, màster en Tradumàtica i traductora jurada habilitada pel Ministeri d'Afers Estrangers i per la Generalitat de Catalunya, amb més de 25 anys d'experiència en la indústria de la traducció.

No hi ha cap proposta específica en relació amb l'interlocutor pel seguiment administratiu i econòmic.

En relació als mitjans necessaris per a la prestació dels serveis: disposen d'un centre de gestió i coordinació on es realitzaran totes les tasques de gestió, coordinació i seguiment del servei, incloent-hi l'atenció telefònica, recepció d'encàrrecs i assignació de serveis, i la gestió laboral del recursos humans (9 tècnics de relacions laborals). Les peticions seran ateses en català.

La recepció de les peticions es farà a través d'un número de telèfon. Per atendre'l disposen de torns de guàrdia en horaris nocturns i dies festius.

Per a l'execució del contracte només esmenten genèricament que disposen d'eines (mitjans tècnics, no humans) que permeten una òptima coordinació entre tots els implicats, garantint la traçabilitat de les sol·licituds i els treballs, una execució eficient quan es tracta d'assignar i repartir encàrrecs entre els diferents intèrprets del mateix idioma i el control instantani dels treballs des de qualsevol dispositiu amb connexió a Internet mitjançant accés amb claus segures.

En la proposta d'Ofilingua en aquest apartat es troba a faltar informació en relació amb l'interlocutor pel seguiment administratiu i econòmic, i els mitjans humans d'interpretació i traducció. Es valora que la proposta té en compte la dimensió real del servei i sobretot la proposta referent al/ la coordinador/a.

Es valora amb 0,50 punts

STUDIO MORETTO GROUP SRL SUCURSAL EN ESPAÑA

Exposen que els clients podran sol·licitar els serveis a través del Project Manager (PM). Aquest assessora el client amb el suport de la Secretaria Organitzativa, que està composta de personal amb capacitats específiques de gestió. El personal local permanent d'aquesta Secretaria està recolzat pel personal de les oficines de l'empresa situades a l'estranger (Regne Unit, Espanya, Itàlia i Amèrica Llatina).

El Business Developer supervisa al PM i parla amb el client per tal de prendre nota del nivell de satisfacció i millorar els serveis i proposa reunions amb una freqüència bimestral com a mínim.



Doc. original signat per:
Joan Mayoral Simon
25/10/2024,
Maria Isabel Carrasco Panadès
25/10/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 04/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BHCHYHLJNCCINQCRHWWAW8QWID47P7F

Data creació còpia:
04/11/2024 11:58:36

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

Relacionen altres departaments de gestió, com ara: el Departament de Recursos Humans amb cobertura 24 h i 7/7, el Centre de control lingüístic, format per lingüistes sèniors, etc.; el Departament d'informàtica, ... i també el Departament Administratiu i Comptable, format pel Referent Adm i pels Assistents Adm multilingües, els quals s'encarreguen de la facturació, el pagament, la comptabilitat, els balanços i tramitacions corporatius per a totes les empreses del grup.

Personal lingüístic: traductors, intèrprets i revisors. Característiques d'aquest personal: competència professional avaluada, amb un nivell de cultura general i local, formació, experiència, ... exposen que els requisits que demani el client seran actualitzats mensualment per incorporar personal adient als perfils sol·licitats. Destaquen la selecció i avaluació del personal.

La proposta de funcionament que presenten no està estructurada i ordenada d'acord amb els criteris de valoració tal com es demanava.

La proposta és molt genèrica, no està enfocada al servei objecte del contracte. La sol·licitud dels serveis a través d'una única figura, la PM, encara que amb el suport amb el suport de la Secretaria Organitzativa, no es adient a la dimensió del servei. La proposta en relació amb el personal lingüístic és correcta.

Es valora amb 0,50 punts

	Màxim	INTÈRPRET	OFILINGUA	MORETTO
a) Mitjans humans	3,00	3,00	0,50	0,50

b) Mitjans tècnics (Requeriments mínims a l'apartat 5.4 del PPT) (Fins a 5 punts)

INTERPRET SOLUTIONS SL

Expliquen el funcionament del seu sistema de gestió de bases de dades que permet l'execució del servei, especifiquen que és l'únic programari de base de dades que s'executa als sistemes operatius Windows i Mac.

Per mostrar que la navegació per aquesta base de dades es força intuïtiva, incorporen a la proposta captures de pantalla.

Amb aquesta eina es pot limitar si es vol la durada de les trucades, amb un avís de finalització, si és necessari es pot tallar l'accés al web de les unitats que es decideixi, ... són eines que permet un control exhaustiu del servei.



 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència

Aquesta eina, a més d'una gestió integral del servei, com requereix el PPT, destaca per permetre l'accés amb tres nivells jeràrquics: client (DSOI), subcontracte (serveis territorials) i centre (centres o unitats usuàries).

Nivell client (DSOI): quan s'accedeix a l'eina des del nivell client, el primer que es visualitza és una fitxa que recull l'estat actual de l'evolució contracte, la previsió de despesa, la desviació de l'ús del servei, ... permet fer un repartiment del pressupost entre unitats usuàries. Es pot fer múltiples consultes (per tipus de servei, idioma, núm. de factura, grau de satisfacció, etc.) mitjançant l'eina de cerca i rebre el resultat en informes, llistats o gràfics. Tota aquesta informació es pot exportar en un format compatible amb un fitxer de fulls de càlcul.

Nivell subcontracte (ST): per visualitzar i controlar l'ús dels centres que en depenen (serveis realitzats i despesa).

Nivell centre: també té accés a una fitxa general on podrà veure de forma gràfica la informació relativa als seus serveis, l'evolució d'ús i els idiomes utilitzats.

Tramitació de les peticions de serveis: els centres disposen d'usuari i contrasenya per accedir i fer les peticions de serveis de traducció escrita, interpretació presencial o videointerpretació, omplint un formulari amb un sistema de submenús. Les sol·licituds queden registrades a temps real per poder ser ateses al moment pels gestors.

- Interpretació presencial: Punxant en l'opció d'interpretació presencial s'emplena el formulari corresponent (inclou les dades requerides en el PPT), ofereix l'opció d'indicar a una persona intèrpret específica o indicacions específiques de la direcció. Confirmació de recepció de la sol·licitud via correu electrònic automàtic i posteriorment confirmació d'intèrpret i dia i hora indicats per a la celebració del servei.

- Videointerpretació: Ídem que l'anterior. Es fa per Zoom.

Per a sol·licituds urgents, la web proporcionarà un avís després de fer la sol·licitud per trucar a l'empresa i així agilitzar el procés de gestió.

- Traducció escrita: el procés de sol·licitud és igual que els anteriors.

- Interpretació telefònica: número de telèfon únic d'accés amb programació de desviaments automàtics, fàcilment integrable amb altres tecnologies, accessible des de fixes i mòbils, amb un sistema intel·ligent de recepció de trucades.

Cada centre disposa d'un codi identificatiu únic, cada idioma es correspon amb un codi d'accés directe i cada intèrpret compta amb el seu propi codi personal. La centralita identifica els telèfons (que poden estar prèviament autoritzats), de manera que identifica de manera fàcil i segura les característiques que ha de complir el servei, identifica que és un usuari autoritzat i només cal seleccionar l'idioma o l'intèrpret. Si l'usuari no està prèviament autoritzat la trucada es desvia i l'atent una persona responsable.



Doc. original signat per:
Joan Mayoral Simon
25/10/2024,
Maria Isabel Carrasco Panadès
25/10/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 04/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BHCHYHLJNCCINQCRHWWAW8QWID47P7F

Data creació còpia:
04/11/2024 11:58:36

Pàgina 7 de 17

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

Trucada a tres: ofereix la possibilitat de fer trucades a tres dins de la pròpia sessió d'interpretació, incloses les internacionals, marcant una seqüència senzilla de codis amb el número de telèfon de la persona a qui es vol trucar.

Els mitjans tècnics explicats són molt adequats pel servei requerit. Es valora l'agilitat dels processos descrits. Ofereix solucions/millores molt adequades a l'estructura de la DGAIA i al servei que es requereix, es valora especialment les diverses solucions per l'execució del servei, sobretot els diferents nivells jeràrquics d'accés a l'eina, arribant a nivell de centre, i la solució per a la contenció de la despesa, si és necessita.

Es valora amb 5,00 punts

OFILINGUA SL

Expliquen el funcionament de l'aplicació i les eines que permeten l'execució del servei. Les unitats usuàries podrà accedir amb claus segures al seu propi espai reservat a la Web d'Ofilingua.

- Servei d'interpretació presencial: petició del servei per telèfon, el gestor de l'empresa rep la trucada, selecciona el client a l'aplicació, la unitat usuària, l'idioma, el codi Sini@ i la resta de dades que indica el PPT.

La selecció de l'intèrpret, al mateix moment per l'aplicació, es fa inicialment per proximitat al lloc del servei, però també es poden tenir en compte altres opcions, com la disponibilitat o el CV més adequat.

L'aplicació integra telefonia fixa i sobre IP, la xarxa mòbil i el servidor de correu electrònic, per establir comunicació ràpidament.

Seleccionat l'intèrpret s'indica a la unitat la identitat del professional, les unitats, en el seu propi espai, tenen accés al CV i poden indicar si el professional no és adequat.

- Servei d'interpretació telefònica: Call Center que incorpora una centraleta virtual al núvol. Petició del servei per telèfon, el gestor de l'empresa marca el número de la centraleta virtual i el codi de l'idioma. La configuració per salts a grups de 5 professionals del mateix idioma que reben la trucada de forma simultània permet reduir la durada del ring de forma considerable. Aconseguida la connexió amb l'intèrpret, el gestor indicarà la identitat de l'intèrpret a la unitat sol·licitant i tot seguit establirà la connexió i s'inicia el servei.

La telefonia al núvol permet: recepció, desviament i emissió de trucades, entre extensions fixes, mòbils o IP. Enviar i rebre fax via correu electrònic, SMS i fer multiconferències.

- Servei d'interpretació mitjançant videoconferència: mitjançant enllaç enviat per correu electrònic tant a la unitat sol·licitant com a l'intèrpret.

- Servei de traducció: Utilització del sistema de traducció assistida per ordinador, TAO, basat en un programa lògic que reconeix i emmagatzema com a memòries de traducció



Doc. original signat per:
Joan Mayoral Simon
25/10/2024,
Maria Isabel Carrasco Panadès
25/10/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 04/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BHCHYHLJNCCINQCRHWWAW8QWID47P7F

Data creació còpia:
04/11/2024 11:58:36

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

els segments, frases o altres unitats lingüístiques, que ja han estat traduïdes alguna vegada pels traductors de l'empresa. Aquesta eina és eficaç pel cúmul de memòries de traducció de tot tipus de documents administratius, policials i judicials que Ofilingua ha anat recopilant; i el programari Trados Studio. Especialment quan es tracta de textos no editables. Agilitza les traduccions.

Els mitjans tècnics són adequats per un servei d'interpretació i traducció requerit en general per qualsevol client, però no aporta solucions específiques a l'estructura de la DGAIA. Es valora l'agilitat dels processos descrits.

Es valora amb 3,00 punts

STUDIO MORETTO GROUP SRL SUCURSAL EN ESPAÑA

Expliquen el funcionament de l'aplicació web específica que permetrà l'execució del servei. N'expliquen sobretot els característiques tecnològiques i de seguretat.

En aquesta pàgina web es crea el perfil de cada intèrpret: dades personals i de contacte, CV, idiomes, titulacions, ...

Aquesta plataforma permet: encarregar serveis i fer el seu seguiment, sol·licitar pressupostos i qualsevol informació, compartir el glossari de termes creat per als serveis, rebre dades sobre el personal emprat per SMG, rebre estadístiques detallades sobre els serveis prestats, ... L'accés està protegit amb un usuari i contrasenya encriptats. Si l'usuari no volgués fer servir aquesta plataforma, podria dirigir-se al Project Manager i acordar l'enviament de sol·licituds i ordres via correu electrònic.

Sense dubtar de la capacitat tecnològica de l'empresa per dur a terme el servei, la proposta que presenta no va més enllà dels requeriments del PPT.

Es valora amb 0,00 punts

	Màxim	INTÈRPRET	OFILINGUA	MORETTO
b) Mitjans tècnics	5,00	5,00	3,00	0,00

c) Actuacions que es duren a terme per assegurar la disponibilitat d'intèrprets i traductors per poder atendre degudament en temps i forma tots els serveis d'interpretació i de traducció que es sol·licitin, especialment les interpretacions presencials (Apartat 5.5 del PPT) (Fins a 5 punts)

INTERPRET SOLUTIONS SL



Doc. original signat per:
Joan Mayoral Simon
25/10/2024,
Maria Isabel Carrasco Panadès
25/10/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 04/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BHCHYHLJNCCINQCRHWWAW8QWID47P7F

Data creació còpia:
04/11/2024 11:58:36

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

Disponibilitat: servei 24 hores, 365 dies. Sol·licitud de serveis descentralitzada: cada centre amb autorització prèvia i claus d'accés específiques pot sol·licitar serveis. No hi ha limitació de centres usuaris.

- Servei interpretació telefònica: compten amb més de 400 professionals, una trucada és rebuda per una mitjana d'entre 3 i 15 intèrprets per idioma, en funció de l'hora i l'idioma. Aquests enllaços del sistema fan que es pugui atendre fins a 50 interpretacions simultànies de fins a 70 idiomes. La plataforma controla en temps real, el temps de connexió, si la trucada ha finalitzat o està en curs, l'idioma, l'intèrpret, ... i el control dels serveis no completades, trucades abandonades o fallides, d'aquestes es fa una revisió diària per valorar la possible incorporació de més intèrprets o altres preses de decisions. Apunten que a juny del 2024 el percentatge d'interpretacions telefòniques no completades és del 0,23%. Per l'elecció de l'intèrpret, si es necessita un intèrpret concret es pot sol·licitar amb el codi d'intèrpret, que es facilita a l'inici de cada sessió. Els motius poden ser: perquè l'intèrpret ja coneix l'usuari/a estranger/a, preferència d'intèrpret pel sexe, preferència d'intèrpret pel camp d'especialitat que s'indica en el perfil del professional, ...

- Servei interpretació presencial: un cop rebuda la sol·licitud les gestores de projectes l'assignen als intèrprets disponibles en base a les preferències de la persona sol·licitant, l'idioma, la disponibilitat horària, la ubicació geogràfica i l'àmbit de treball.

Les persones intèrprets tenen informada la disponibilitat horària per atendre interpretacions presencials, la plataforma mostra aquestes persones disponibles que són les que rebran l'avís per missatgeria instantània. Amb diferents nivells, mostra: intèrprets disponibles en aquest idioma, en aquesta província i en un dia i hora determinats i totes les dades segons la sol·licitud; la plataforma mostra de manera automàtica els perfils de la localitat per a la qual es demana la sol·licitud, i en segon pla els disponibles a tota la Comunitat Autònoma. A la plataforma reben les respostes dels diferents intèrprets fins a l'assignació del servei.

Amb els seus més de 400 professionals, assegura poder prestar diversos serveis presencials simultanis a la mateixa província i del mateix idioma, a la mateixa província i diferent idioma, en diferents províncies i mateix idioma o en diferents províncies i diferents idiomes.

Gestiona més de 100 sol·licituds d'interpretació presencial diàries de fins a 70 idiomes. Si un servei no es pot atendre: la gestora de projectes contacta amb el centre i proposa solucions com canvi d'hora, de dia, de sexe de la persona intèrpret, d'idioma (en cas de disposar d'idioma similar) o fins i tot de modalitat d'interpretació,

Trimestralment s'analitzen els serveis no completats i es prenen les accions pertinents.

- Servei de videointerpretació: l'assignació d'intèrpret és igual que en el cas anterior però sense limitació geogràfica. Si la persona intèrpret no pot connectar-se o té problemes tècnics, es pot cercar un altre perfil similar de manera immediata. Serveis no completats 1,97 %.



Doc. original signat per:
Joan Mayoral Simon
25/10/2024,
Maria Isabel Carrasco Panadès
25/10/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 04/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BHCHYHLJNCCINQCRHWWAW8QWID47P7F

Data creació còpia:
04/11/2024 11:58:36

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

- Servei de traducció escrita: la plataforma mostra en aquest cas els perfils amb la combinació de llengües indicada. També es mostra si els àmbits de treball dels/de les traductors/es, si disposen d'alguna No Conformitat anterior, si utilitzen eines TAO, ...

Per assegurar la disponibilitat per poder atendre degudament en temps i forma tots els serveis, es basen en la seva capacitat de servei, fonamentada en el nombre de professionals de què disposen, les llengües que atenen i la seva plataforma de gestió, que permet el control en temps reals dels professionals disponibles. Són remarcables els percentatges baixos que indiquen de serveis no completats. Han posat especial atenció a com es podran cobrir els serveis d'interpretació presencial.

Es valora amb 5,00 punts

OFILINGUA SL

Per fonamentar la seva disponibilitat de professionals relacionen els serveis més destacables que l'empresa ha dut a terme durant els 33 anys d'existència, especialment en el sector públic (òrgans judicials com policials, de protecció internacional, centres hospitalaris, etc.).

Estableixen un ordre de prelación per seleccionar els perfils dels intèrprets i traductors.

- Idiomes que compten amb oferta formativa: principalment anglès, francès i alemany. Aquests titulats han de ser els primers en l'ordre de prelación (tenen en compte les equivalències de titulacions entre països), sense obviar un bon domini dels idiomes oficials a Catalunya i altres destreses rellevants.

- Àrab: distingeixen àrab dialectal magribí, dariya (o dariyes), l'àrab dialectal oriental i l'àrab hassania. Donaran preferència a aquells que hagin obtingut el grau en traducció o en filologia, encara que sigui d'especialització en francès o en anglès i, en el seu defecte, el major grau de formació possible.

- Xinès: prioritat als candidats que demostrin un bon nivell de català o castellà i que també tinguin domini del xinès mandarí i habilitats per comunicar-se amb parlants d'altres idiomes de la Xina incloent domini del sistema d'escriptura ideogràfica.

- Llengües del Sahel: idiomes sovint no normalitzats. Valoraran el nivell de les llengües de Catalunya, major nivell formatiu, comunicatiu i altres destreses.

La seva proposta per assegurar la disponibilitat d'intèrprets i traductors es centra, doncs, en exposar l'experiència en serveis de les mateixes característiques i dimensions, i en els criteris aplicats en la selecció dels professionals per tal d'abastar amb garanties totes les llengües que es puguin necessitar, tenint en compte si hi ha estudis reglats o no. Demostra un bon coneixement de les llengües que es requereixen en l'execució del servei, però no desenvolupen cap proposta per assegurar la disponibilitat d'intèrprets i traductors i no fan cap esment a les interpretacions presencials.

Es valora amb 1,00 punt



Doc. original signat per:
Joan Mayoral Simon
25/10/2024,
Maria Isabel Carrasco Panadès
25/10/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 04/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BHCHYHLJNCCINQCRHWWAW8QWID47P7F

Data creació còpia:
04/11/2024 11:58:36

Pàgina 11 de 17

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

STUDIO MORETTO GROUP SRL SUCURSAL EN ESPAÑA

Per assegurar la disponibilitat d'intèrprets i traductors per poder atendre degudament en temps i forma tots els serveis d'interpretació i de traducció proposen:

- Territori d'intervenció dividit en zones de proximitat als intèrprets.
- Disponibilitat del personal mitjançant contractes laborals per compte d'altri o contractes amb disponibilitat absoluta.
- Augmentar el nombre de treballadors que tradueixen a les principals llengües en un +20% respecte al nombre mínim (El PPT no estableix cap mínim).
- Previsió de substituïts d'urgència, previsió de períodes de pics de feina i vacances i torns ben distribuïts per cobrir sempre el servei.
- Per absorbir endarreriments eventuais del transport, arribada del treballador al lloc del servei amb mitja hora d'antelació.
- En el cas de serveis presencials abans de les 9h, a més de 100 km del domicili de l'intèrpret: pernoctació al lloc del servei la nit anterior.
- Excepcionalment, si no es pot fer presencial, interpretació telefònica o per videoconferència, si el client ho accepta.
- A l'hora d'assignar un servei: dins de la idoneïtat dels intèrprets, es prioritzaran els assalariats i després els autònoms (9.500 autònoms disponibles per a totes les llengües).

Gestió dels inconvenients tècnics i les possibles carències de personal:

- Per les traduccions: ajut als traductors per part experts informàtics, maquetadors, revisors lingüístics, etc.; baixes imprevistes cobertes per substituïts d'igual competència, si no pot ser, i el client ho accepta, execució del servei per lingüistes de competència inferior.
- Per les interpretacions: ponts lingüístics (exemple, es vol un servei català>holandès i es cobreix amb català>anglès – anglès>holandès; intèrpret amb competències inferiors preparat per un intèrpret expert, idiomes alternatius, entre d'altres.

La proposta es basa sobretot en la gestió del personal. La proposta aporta algunes solucions adients per a la realització del servei que es requereix (per exemple, els ponts lingüístics) i té en compte l'especial necessitat d'assegurar l'atenció de les interpretacions presencials. En altres aspectes és molt genèrica. No fa cap esment a les possibles llengües d'atenció.

Es valora amb 2,00 punts

	Màxim	INTÈRPRET	OFILINGUA	MORETTO
c) Règim de disponibilitat	5,00	5,00	1,00	2,00

d) Mesures per fomentar l'estabilitat laboral i la qualitat en l'ocupació, amb l'aportació de recursos humans i condicions laborals, que afavoreixin l'estabilitat de la plantilla i la qualitat tècnica dels professionals (Fins a 2 punts)



Doc.original signat per:
Joan Mayoral Simon
25/10/2024,
Maria Isabel Carrasco Panadès
25/10/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 04/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BHCHYHLJNCCINQCRHWWAW8QWID47P7F

Data creació còpia:
04/11/2024 11:58:36

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

INTERPRET SOLUTIONS SL

Per mostrar l'estabilitat laboral dels seus treballadors, exposen que gran part de la seva plantilla treballa a l'empresa des del 2008.

La seva proposta per fomentar l'estabilitat de la plantilla i la qualitat tècnica dels professionals es basa en aconseguir que els seus intèrprets comptin amb la millor qualificació possible, per això ofereixen formació gratuïta prèvia a la col·laboració en interpretació telefònica i interpretació presencial (inclouen prova d'accés final). Durant la col·laboració continua la formació gratuïta i el pla de formació es revisa cada any per adequar-lo a les necessitats. També fan tallers presencials de reciclatge de la formació inicial, de resolució de dilemes ètics en interpretació o com gestionar les emocions i la salut mental.

Des de l'any 2008 imparteixen anualment mòduls de formació en interpretació en programes de postgrau universitari, tenen alumnes en pràctiques de més de deu universitats i sovint al finalitzar els ofereixen contractes de treball.

Per a la remuneració dels treballs, exposen que abonen tarifes bastant per sobre del conveni col·lectiu que correspon al gremi i compleixen les condicions establertes per les associacions de traductors i intèrprets més conegudes del país.

Exposen que actualment, el 100% de la plantilla compta amb un contracte indefinit. Cap persona treballadora de l'empresa no té contracte temporal.

Malgrat no estar-hi obligada per nombre de treballadors, l'empresa té Pla d'Igualtat registrat: mostrant el compromís amb la conciliació de la vida personal i professional, implementant una sèrie de mesures entre les quals hi ha la flexibilitat horària, l'adaptació de jornada, els canvis de torn o l'opció del teletreball.

Proposa mesures concretes i eficients per fomentar l'estabilitat laboral i la qualitat en l'ocupació.

Es valora amb 2.00 punts

OFILINGUA SL

Exposen que la millor mesura per l'estabilitat laboral és obtenir nous clients.

L'estabilitat laboral i la qualitat en l'ocupació les basen en les condicions laborals mínimes que estableix al Conveni Col·lectiu del Sector d'Oficines i Despatxos de Catalunya 2022-2024; les negociacions amb els representants dels treballadors que compten amb un Comitè d'Empresa format per 7 representants dels treballadors amb presència sindical de CCOO i UGT; i el Pla d'Igualtat que, entre altres aspectes recull les mesures i accions per l'accés, selecció, contractació i promoció i formació, amb garantia d'igualtat de tracte i oportunitats per millorar les possibilitats de promoció de dones, la retribució, el dret a la conciliació, ... D'altra banda, l'empresa duplica el percentatge obligatori que li correspon de treballadors amb discapacitat (percentatge de discapacitat igual o superior al 33%).



Doc. original signat per:
Joan Mayoral Simon
25/10/2024,
Maria Isabel Carrasco Panadès
25/10/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 04/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BHCHYHLJNCCINQCRHWWAW8QWID47P7F

Data creació còpia:
04/11/2024 11:58:36

Pàgina 13 de 17

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

Per millorar els perfils professionals, més enllà del pla de formació habitual, estableixen acords de col·laboració amb la comunitat universitària per participar en màsters, tallers, etc. amb experts en temes com els moviments migratoris, l'explotació d'éssers humans,

...

Es valora el pla d'igualtat en relació amb proposta d'estabilitat laboral i els acords amb la comunitat universitària, com a mesura per fomentar la qualitat professional. No queden prou explicades més mesures concretes que afavoreixin l'estabilitat de la plantilla.

Es valora amb 0,50 punts

STUDIO MORETTO GROUP SRL SUCURSAL EN ESPAÑA

El personal ha estat seleccionat per a la realització del servei d'acord amb els requisits del client. L'anàlisi dels requisits s'actualitza mensualment, amb enquestes de satisfacció, indicadors clau i resultats d'auditories.

Només s'escull personal que hagi completat el següent recorregut formatiu: relació diària amb el trainer sènior, tutoria tècnica i psicològica, estudi de glossaris, actualització de les tècniques de traducció, seguretat laboral, protecció de dades, drets legals del contracte laboral, sensibilització necessitats del client, gestió de l'estrès i codi deontològic de l'empresa.

Política d'igualtat d'oportunitats, especialment sensible en les regions (d'idiomes menys coneguts) on la discriminació de gènere, l'edat, l'ètnia, la religió i la capacitat física continua sent una qüestió principal, i mesures de conciliació familiar, com ara organitzar hores de treball flexibles per tal de donar suport als treballadors amb fills.

La proposta de funcionament que presenten no està estructurada i ordenada d'acord amb els criteris de valoració tal com es demanava, fet que dificulta la valoració.

Es valora la formació, l'acompanyament al treballador i les mesures de conciliació familiar. Però no queden prou explicades les mesures concretes que afavoreixen l'estabilitat de la plantilla.

Es valora amb 0,50 punts

	Màxim	INTÈRPRET	OFILINGUA	MORETTO
d) Estabilitat laboral	2,00	2,00	0,50	0,50

e) Procediment d'atenció de les queixes i reclamacions. (Fins a 3 punts)

INTERPRET SOLUTIONS SL



Doc. original signat per:
Joan Mayoral Simon
25/10/2024,
Maria Isabel Carrasco Panadès
25/10/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 04/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BHCHYHLJNCCINQCRHWWAW8QWID47P7F

Data creació còpia:
04/11/2024 11:58:36

Pàgina 14 de 17

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

L'estat i els detalls de tots els serveis estan disponibles en temps real per a clients i intèrprets a través de l'Àrea Privada de la plataforma de gestió. L'empresa avalua tots els seus processos.

- Interpretació telefònica: al finalitzar el servei, abans de la finalització de la trucada, s'activa una enquesta de satisfacció. Internament l'empresa avalua un 60% dels serveis realitzats anualment.
- Traducció escrita: amb l'enviament del document traduït per correu electrònic es recorda al client la possibilitat de valorar el servei a l'àrea privada, i es recorden les dades d'accés, també es pot fer contestant simplement el correu. De manera interna, la valoració de tots els encàrrecs de traducció és efectuada per la persona revisora, el resultat d'aquesta avaluació interna també està disponible pels clients a l'Àrea Privada.
- Interpretació presencial o videointerpretació: passat un dia des de la prestació del servei el sistema envia el recordatori que cal emplenar la valoració.
- Gestió de no conformitats com, per exemple, errors a la documentació, incompliment de terminis, no compliment dels procediments implantats, incorrecta atenció al client: s'estableix el tractament necessari per a la correcció immediata i es verifica l'eficàcia del tractament. Periòdicament s'analitzen les no conformitats.
- Disposen d'un procés intern d'identificació de riscos: amb un sistema d'avisos de colors, tipus semàfor, en funció de la probabilitat que es produeixin.
- També es fa un seguiment dels processos estratègics principals i auxiliars definits.

La proposta d'aquesta empresa incideix especialment en un procediment d'atenció a les queixes i reclamacions proactiu, l'empresa insta a l'avaluació de tots els serveis prestats i en facilita la valoració. Es considera molt adient. D'altra banda les solucions proposades són correctes pel servei.

Es valora amb 3,00 punts

OFILINGUA SL

Distingeixen:

- Incidència relativa a falta de recursos d'idiomes: posen tots els mitjans que calgui per solucionar la possible falta de recursos d'idiomes menys habituals en una regió perifèrica o la necessitat d'intèrpret d'un idioma que mai s'havia requerit (posen un exemple real d'un cas de kurd sorani)
- Incidències tècniques: comptem amb dues empreses de servei de suport permanent que treballen 24 hores, els 365 dies de l'any.
- Disfunció o incidència en la prestació d'algun servei: fora de l'horari d'oficines (de 8:00 a 20:00h) sempre hi ha dos gestors de guàrdia per atendre aquestes incidències.
- Si es produeix una queixa telefònica o formal per part d'algun usuari, per una mala praxi per part d'un intèrpret: segons el tipus i la gravetat de la falta s'actuarà conforme al previst en la legislació social i laboral.



Doc. original signat per:
Joan Mayoral Simon
25/10/2024,
Maria Isabel Carrasco Panadès
25/10/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al web csv.gencat.cat fins al 04/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BHCHYHLJNCCINQCRHWWAW8QWID47P7F

Data creació còpia:
04/11/2024 11:58:36

 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

No descriu el procediment/circuit d'atenció a les queixes i reclamacions, ni cap sistema de control de les no conformitats. Només es centra en els diferents tipus d'incidències/queixes/reclamacions que es poden produir i com les resoldran.

Es valora amb 0,50 punts

STUDIO MORETTO GROUP SRL SUCURSAL EN ESPAÑA

La seva proposta per gestionar els incompliments i proposar mesures correctives es basa en el pla de supervisió de la qualitat que inclou: verificació i validació dels serveis, seguiment de la satisfacció del client, seguiment d'indicadors clau i auditories internes pròpies i també independents.

El client pot notificar un incompliment mitjançant el formulari que es pot descarregar de la plataforma, omplint un qüestionari mensual de satisfacció, per telèfon o correu electrònic o demanant una reunió amb el PM (gestor). L'empresa contacta amb el client per informar de la gestió de l'incompliment i de la mesura correctiva. Especifiquen les dades que recull la fitxa de l'incompliment i la fitxa de la mesura correctiva.

Els indicadors clau són: quantitat de text traduït respecte del demanat, endarreriments, falta de personal idoni, absències de personal, nivell de satisfacció i reclamacions.

També desenvolupa el pla de millora del servei: que en línies generals és l'accés del client a les dades estadístiques dels serveis sol·licitats, amb totes les seves característiques i com s'han desenvolupat i les accions per a la millora del servei. Fan un pla de millora mensual i un anual.

El procediment que proposen d'atenció a les queixes i reclamacions que puguin sorgir d'incompliments del servei o no satisfacció amb el servei i com plantegen el pla de millora és correcte. Adient per qualsevol servei sense personalitzar el servei per la DGAI

Es valora amb 1,50 punts

	Màxim	INTÈRPRET	OFILINGUA	MORETTO
e) Queixes i reclamacions	3,00	3,00	0,50	1,50

QUADRE RESUM DE PUNTUACIONS DESGLOSSAT PER CRITERIS (SOBRE B)

	Màxim	INTÈRPRET	OFILINGUA	MORETTO
1. Proposta tècnica	18,00	18,00	5,50	4,50
a) Mitjans humans	3,00	3,00	0,50	0,50
b) Mitjans tècnics	5,00	5,00	3,00	0,00



 Generalitat de Catalunya
Departament de Drets Socials i Inclusió
**Direcció General d'Atenció
a la Infància i l'Adolescència**

c)	Règim de disponibilitat	5,00	5,00	1,00	2,00
d)	Estabilitat laboral	2,00	2,00	0,50	0,50
e)	Queixes i reclamacions	3,00	3,00	0,50	1,50

Vistiplau

Joan Mayoral i Simon
Subdirector d'Atenció a la Infància i
l'Adolescència

Isabel Carrasco i Panadès
Directora general d'Atenció a la Infància i
l'Adolescència



Doc.original signat per:
Joan Mayoral Simon
25/10/2024,
Maria Isabel Carrasco Panadès
25/10/2024

Document electrònic garantit amb signatura electrònica. Podeu verificar la seva integritat al
web csv.gencat.cat fins al 04/11/2027

Original electrònic / Còpia electrònica autèntica

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ



0BHCHYHLJNCCINQCRHWWAW8QWID47P7F

Data creació còpia:
04/11/2024 11:58:36

Pàgina 17 de 17