



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Annex 11 – CRITERIS D'ADJUDICACIÓ

Ponderació/puntuació:

Tipus de criteri	Àmbits	Punts màxims
Judici de valor - qualitatiu (sobre B)	7 blocs	49
Objectius - automàtics (Sobre C)	Oferta econòmica	40
	Altres criteris automàtics	11
TOTAL:		100

Així, la puntuació màxima serà de **100 punts**.

1. Criteris sotmesos a judici de valor (fins a 49 punts)

Per garantir una correcta valoració, és imprescindible que:

- Les ofertes siguin completes, clares, detallades i concises.
- L'avaluació sigui el més objectiva possible, considerant els factors que assegurin la selecció de la millor opció.

Les empreses licitadores hauran de presentar una proposta tècnica que inclogui:

1. Gestió del servei (fins a 4 punts)
2. Gestió de la formació (fins a 8 punts)
3. Gestió de la qualitat (fins a 10 punts)
4. Gestió del personal (fins a 6 punts)
5. Pla de contingència (fins a 3 punts)
6. Gestió del dimensionament (fins a 17 punts)
7. Millores (fins a 1 punt)

Es valoraran especialment amb major puntuació la gestió del dimensionament, la gestió de la qualitat i la gestió de la formació, atès que són els processos crítics que garanteixen un servei d'atenció 112 excel·lent i orientat a la millora contínua.

Qualsevol incompliment dels requisits establerts al Plec comportarà la desqualificació de l'oferta.

La valoració qualitativa dels criteris sotmesos a judici de valor es realitzarà d'acord amb els següents nivells de qualificació: Molt bo, Bo, Correcte, Insuficient i No documentat/Inexistent.



**Generalitat
de Catalunya**

1. Gestió del servei (fins a 4 punts)

1.1. Estructura de l'empresa, i coordinació i gestió del servei.

Es valorarà: detall de funcions i responsabilitats, organigrama i grau de concreció en la coordinació i interlocució per la gestió del servei.

Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Organigrama complet i clar amb funcions definides, canals d'interlocució establerts, calendaris de seguiment i fluxos de comunicació documentats.	1
Bo	Inclou organigrama i descripció de rols, però amb menor detall sobre procediments o eines de coordinació.	0,75
Regular	Descripció genèrica o incompleta del sistema de gestió i coordinació.	0,5
Insuficient	Informació parcial o incoherent amb el Plec.	0,25
No documentat	No s'aporta informació.	0

1.2. Mecanisme d'atenció d'idiomes.

Es valorarà: detall del procés d'atenció d'idiomes i cobertura lingüística.

Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Describeix clarament el procés, recursos i garanties de cobertura d'idiomes, incloent percentatges i disponibilitat per torns.	3
Bo	Identifica els idiomes i procediments, sense dades quantitatives o temporals.	2
Regular	Es limita a descriure la possibilitat d'atendre en diversos idiomes, sense metodologia ni recursos associats.	1,2
Insuficient / No documentat	No detalla processos o cobertura.	0

2. Gestió de la formació (fins a 8 punts)

2.1. Criteris pel disseny, eines, metodologia i recursos per a l'execució del pla de formació.

Es valorarà la sistemàtica de definició d'objectius, la detecció de necessitats formatives i l'eficiència en la utilització de recursos.

Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Pla complet amb diagnosi de necessitats, objectius mesurables, calendari i metodologies clares (presencial/online, materials, seguiment).	3
Bo	Describeix les fases del pla amb coherència, tot i que sense detalls sobre eines o indicadors.	1,8
Regular	Presenta un esquema genèric sense concreció metodològica ni de recursos.	0,6

Insuficient / No documentat	No aporta pla de formació o és incoherent.	0
2.2. Eines i metodologia d'avaluació del pla de formació i la seva eficàcia.		
Es valorarà la metodologia i criteris emprats per valorar l'eficàcia de les accions formatives, així com els resultats obtinguts.		
Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Inclou sistemes d'avaluació abans/després, indicadors d'assoliment i informes periòdics.	3
Bo	Aporta metodologia d'avaluació genèrica sense dades ni indicadors.	1,8
Regular	Es limita a afirmar que s'avaluarà la formació sense detalls.	0,6
Insuficient / No documentat	Sense informació o incoherent.	0
2.3. Pla de formació inicial i continuada.		
Es valorarà recursos dedicats i detall del pla de la formació inicial i continuada.		
Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Inclou calendari, continguts, nombre d'hores i personal dedicat per a cada tipus de formació.	2
Bo	Defineix objectius i estructura general, però sense calendari o recursos concrets.	1,2
Regular / Insuficient	Pla incomplet o poc realista.	0,4
No documentat	Sense informació.	0

3. Gestió de la qualitat (fins a 10 punts)		
3.1. Disseny, metodologia i recursos del pla de qualitat.		
Es valorarà: sistemàtica de definició d'objectius i indicadors, metodologia d'identificació d'incidències, metodologia per la definició de les accions correctores.		
Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Pla complet amb objectius, indicadors, procediments d'auditoria i accions correctores definides.	4
Bo	Describeix la metodologia i objectius generals sense detall d'indicadors o seguiment.	2,4
Regular / Insuficient	Descripció genèrica sense mètodes concrets.	0,8
No documentat	Sense pla o incoherent.	0
3.2. Eines i metodologia d'avaluació del pla de qualitat.		
Es valorarà la metodologia i criteris emprats per valorar l'eficàcia de les accions formatives, així com els resultats obtinguts.		

Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Estableix criteris, freqüència i responsables de l'avaluació, i sistema d'indicadors.	5
Bo	Describeix la intenció d'avaluar, amb poca concreció.	3
Regular / Insuficient	Sense metodologia clara.	1
No documentat	Sense informació.	0
3.3. Indicadors de qualitat.		
Es valorarà la introducció d'indicadors de qualitat en relació al servei que es llicita.		
Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Defineix indicadors concrets, mesurables i vinculats al servei (temps resposta, errors, satisfacció).	1
Bo	Inclou indicadors genèrics o parcials.	0,6
Regular / Insuficient	Indicadors poc rellevants o sense mètode de seguiment.	0,2
No documentat	Cap indicador.	0

4. Gestió del personal (fins a 6 punts)		
4.1. Metodologia del procés selectiu i criteris de competències.		
Es valorarà: estructura i criteris del pla de selecció, i detall de la metodologia de selecció.		
Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Defineix processos, fases, proves i criteris d'avaluació clars i documentats.	2
Bo	Describeix el procés i criteris generals.	0,8
Regular / Insuficient	Descripció superficial o sense criteris de competència.	0,4
No documentat	Sense informació.	0
4.2. Condicions laborals i eines de gestió (calendaris, uniformitat, igualtat de gènere).		
Es valorarà: detall i metodologia de definició i gestió calendaris laborals, mesures per a fomentar l'estabilitat laboral i compliment de mesures per fomentar la igualtat.		
Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Presenta mesures concretes per estabilitat, igualtat i conciliació, amb procediments i seguiment.	4
Bo	Es descriuen mesures generals sense mecanismes de control.	1,6
Regular / Insuficient	Compromisos genèrics o poc realistes.	0,8
No documentat	Sense informació.	0

5. Gestió de contingències (fins a 3 punts)		
5.1. Eines i metodologia de gestió davant contingències del servei		
Es valorarà: detall de les accions i recursos per a cobrir possibles contingències en el servei.		
Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Describeix escenaris, protocols d'activació, recursos alternatius i temps de resposta.	3
Bo	Preveu mesures generals sense detall de procediments o temps.	1,8
Regular / Insuficient	Es limita a esmentar la capacitat de reacció.	0,6
No documentat	Sense informació.	0

6. Gestió del dimensionament (fins a 17 punts)		
6.1. Eines i metodologia per la planificació i execució del dimensionament.		
Es valorarà: recursos dedicats a la gestió del dimensionament, detall del procés i metodologia de previsió de trucades i necessitats de dimensionament.		
Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Defineix metodologia de previsió de trucades, simulacions, eines tecnològiques, calendaris i hores operatives.	7
Bo	Describeix el procés general amb algunes dades de suport.	4,2
Regular / Insuficient	Descripció incompleta o poc fonamentada.	1,4
No documentat	Sense metodologia.	0
6.2. Gestió del reforç davant episodis programats i no programats.		
Es valorarà: detall dels mecanismes i recursos assignats per a garantir el reforç del dimensionament, procés d'activació i cobertura, tant d'episodis programats com no programats. Tant per la cobertura de gestors com comandaments.		
Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Inclou protocols d'activació, recursos disponibles, cobertures i canals de comunicació.	7
Bo	Describeix mecanismes de reforç generals sense dades quantitatives.	4,2
Regular / Insuficient	Mesures poc definides o reactives.	1,4
No documentat	Sense informació.	0
6.3. Cobertura del servei, estructura de comandaments i idiomes.		
Es valorarà: detall de la planificació i mecanismes per a garantir la cobertura del servei, comandaments i idiomes.		
Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims

Molt bo	Defineix la planificació de torns, comandaments i cobertura idiomàtica amb dades concretes.	3
Bo	Presenta la planificació bàsica sense justificació de recursos.	1,8
Regular / Insuficient	Cobertura parcial o sense fonament.	0,6
No documentat	Sense informació.	0

7. Millores (fins a 1 punt)

7.1. Mesures per a millorar la gestió del servei, el dimensionament i la qualitat

Es valoraran les mesures addicionals proposades per l'empresa licitadora orientades a millorar la gestió operativa, el dimensionament del servei i la qualitat global de la prestació, més enllà dels requisits mínims establerts al PPT.

S'entendran com a millores valorables aquelles actuacions que contribueixin de manera objectiva i verificable a algun dels àmbits següents:

- Optimització de processos i recursos, inclosa la digitalització o automatització de procediments.
- Millora del dimensionament i adaptabilitat del servei davant situacions de pic o contingències.
- Increment de la qualitat del servei, mitjançant nous indicadors, mètodes de seguiment o mecanismes d'avaluació addicionals.
- Sostenibilitat ambiental o social, amb mesures que redueixin impactes o promoguin bones pràctiques laborals o ambientals.

Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Millores concretes, innovadores i viables, orientades a augmentar la qualitat, eficiència o sostenibilitat del servei.	1
Bo	Millores coherents però de caràcter genèric o poc quantificable.	0,6
Regular / Insuficient	Millores poc rellevants o sense impacte demostrable.	0,2
No documentat	No s'inclouen millores.	0

2. Criteris objectius (fins a 51 punts)

2.1. Altres criteri automàtics (fins a 11 punts):

Es valorarà previsió d'hores operatives de servei durant la vigència del contracte.

Els licitadors hauran de detallar les hores previstes de servei per mes, així com el total anual.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

L'import base de licitació s'ha determinat a partir de la transformació del nombre de trucades previstes en hores de servei i multiplicant aquestes hores pel preu/hora estimat, considerant tots els requisits i recursos necessaris per a la prestació del servei.

Per tant, la valoració del nombre d'hores operatives previstes es farà prenent com a referència els càlculs elaborats pel CAT112 i el nombre total d'hores anuals estimades. La puntuació s'atorgarà d'acord amb els següents intervals de desviació respecte de les hores estimades:

- Desviacions entre el 0% i el 5%: 11 punts
- Desviacions entre el 5% i el 10%: 5,5 punts
- Desviació superior al 10%: 0 punts

2.2. Criteris automàtics de caire econòmic (fins a 40 punts):

Es valorarà el **preu/hora del servei** ofertat, el qual, multipicat per la proposta de nombre d'hores previstes del servei, no podrà superar el preu màxim de licitació.

- La millor oferta obtindrà la **puntuació màxima (40 punts)**. La resta d'ofertes rebran una puntuació proporcional.

Es valorarà l'oferta econòmica presentada, d'acord amb la fórmula següent en aplicació de la Directriu 1/2020, de 24 de Juliol, de la Direcció General de Contractació, i considerant un valor de ponderació igual a 1:

$$P_v = \left[1 - \left(\frac{O_v - O_m}{IL} \right) \times \left(\frac{1}{VP} \right) \right] \times P$$

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri econòmic

O_m = Oferta Millor

O_v = Oferta a Valorar

IL = Import de Licitació

VP = Valor de ponderació

En casos d'empat en les puntuacions obtingudes per les ofertes de les empreses licitadores, els criteris de desempat seran els següents:

- L'aplicació per ordre dels criteris socials esmentats en l'article 147.2 de la LCSP