



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## **INFORME JUSTIFICATIVO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADOS DE URGENCIA DEL NÚMERO TELFÓNICO 112 DE CATALUÑA EN LOS CENTROS DE TRABAJO DE REUS Y L'HOSPITALET DE LLOBREGAT**

### **1. Datos que identifican el expediente:**

- 1.1. Objeto del contrato: El objeto del contrato es la prestación del servicio de explotación operativa de las salas 112 del Centro de Atención y Gestión de Llamadas de Urgencia 112 de Cataluña, así como las condiciones de la atención del teléfono único de emergencias 112 en el ámbito territorial de Cataluña durante todo el período establecido en el contrato.
- 1.2. Código CPV: 79511000-9 Servicios de operador telefónico
- 1.3. Partida presupuestaria: D/2270007/225

### **2. Necesidad de la contratación y justificación de la insuficiencia de medios:**

La Ley 9/2007, de 30 de julio, del Centro de Atención y Gestión de llamadas de Urgencia 112 Cataluña tiene por objeto la regulación del servicio en el territorio de Cataluña, gestionado por la Administración de la Generalidad mediante la creación del Centro de Atención y Gestión de Llamadas de Urgencia 112 Cataluña (CAT112).

Establece como competencia exclusiva de la Generalidad la implantación definitiva y la regulación del servicio público de atención a las llamadas de urgencia.

Esta ley crea el Centro de Atención y Gestión de Llamadas de Urgencia 112 Cataluña, entidad de derecho público, en el que deben recibirse y atenderse los avisos que se realicen en el número 112 y desde el que deben llevarse a cabo los requerimientos de asistencia material que se consideren pertinentes a los centros directivos, los organismos y las entidades competentes en cada una.

El artículo 2 de la Ley 9/2007 establece que la misión principal del servicio público de atención de llamadas de urgencia es contribuir a dar una respuesta rápida, sencilla, eficaz y coordinada a las peticiones urgentes de asistencia que realice cualquier ciudadano o ciudadana en el territorio de Cataluña en materia de atención sanitaria y de extinción de seguridad de emergencias ambientales, de emergencias ambientales; de protección civil, en su caso, de los servicios correspondientes, con independencia de la Administración pública o de la entidad a la que corresponda la prestación material de la asistencia requerida.



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

El CAT112 está formado por un equipo humano de 34 profesionales, y por tanto no dispone de los recursos propios ni de la estructura necesaria para poder prestar el servicio de atención y gestión de llamadas, por lo que se propone la contratación externa.

El objeto de este contrato recurrente es la atención de las llamadas de urgencia al número de teléfono 112 y se prevé un período inicial de 2 años, con la posibilidad de veinticuatro meses más -como máximo- de prórroga. Dada la complejidad y criticidad del servicio, se establece este período inicial de 2 años de duración con el objetivo de garantizar una mayor supervisión sobre la continuidad y estabilidad del servicio.

En fecha 25 de marzo de 2022, se firma contrato para la prestación del servicio de atención y gestión de las llamadas de urgencia del 112 de Cataluña, en los centros de trabajo de Hospitalet y Reus.

El período de ejecución del contrato es desde el 1 de abril de 2022 al 31 de marzo de 2024 (24 meses), ambos incluidos, con posibilidad de prórroga de una duración máxima igual a la del contrato inicial (24 meses más).

En fecha 26 de enero de 2024, se firma la conformidad de la primera prórroga del contrato para el período de 12 meses, desde el 1 de abril de 2024 hasta el 31 de marzo de 2025.

En fecha 21 de febrero de 2025 se firma la conformidad de la segunda prórroga del contrato para el período de 12 meses, desde el 1 de abril de 2025 hasta el 31 de marzo de 2026.

Con todo lo expuesto, se manifiesta la necesidad de realizar una nueva licitación pública abierta del servicio de atención y gestión de llamadas de urgencia con inicio del nuevo contrato en fecha 01 de abril de 2026 para garantizar la continuidad del servicio, que es el objeto principal de esta memoria justificativa.

### **3. Características principales de la contratación:**

El objeto de la contratación es la prestación del servicio de atención y gestión operativa de las llamadas de urgencia en el teléfono 112 de Cataluña, con cobertura ininterrumpida las 24 horas del día, los 365 días del año. El servicio se presta desde dos salas operativas ubicadas en L'Hospitalet de Llobregat y Reus, garantizando su continuidad incluso en situaciones de contingencia, conforme a la ISO22301.

La atención debe ofrecerse en catalán, castellano, inglés, francés y alemán, así como con un mínimo de otros 50 idiomas mediante servicios de traducción. Las principales funciones incluyen la recepción y gestión de llamadas de emergencia, la coordinación con servicios de emergencia y la aplicación de los protocolos operativos del CAT112.



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

El servicio se organiza con diferentes perfiles profesionales: gestores, coordinadores, supervisores, responsables de servicio y equipos de calidad, formación y administración, todos con requisitos específicos de formación y experiencia.

La empresa adjudicataria debe garantizar la formación inicial (mínimo 80 horas) y la formación continuada, así como un Plan de Calidad con indicadores mínimos exigidos como el nivel de atención y el tiempo de respuesta, ambos superiores al 95%.

#### **4. Plazo del contrato**

Duración del contrato: 2 años.

Plazo del contrato: del 1 de abril de 2026 hasta 31 de marzo de 2028.

Prórroga/prórrogas: Dos prórrogas de 12 meses cada una, siendo el máximo prorrogable un plazo de 24 meses.

La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para la empresa contratista, siempre que el preaviso se comunique con una antelación mínima de dos meses con respecto a la fecha de finalización del plazo inicial del contrato.

Modificaciones: se contemplan modificaciones con el límite del 20% del precio inicial del contrato.

#### **5. División en lotes o Justificación de la no división en lotes**

El objeto de este contrato es la gestión integral y coordinada del servicio de atención y gestión de llamadas de urgencia 112 de Catalunya. Aunque la prestación se desarrolla físicamente en dos salas operativas diferenciadas (Reus y L'Hospitalet de Llobregat), el servicio se concibe y ejecuta como una única unidad funcional, con una operativa totalmente integrada e interdependiente.

Este enfoque unitario es esencial para garantizar la continuidad del servicio, su calidad y capacidad de respuesta inmediata ante situaciones de emergencia. La división del contrato en lotes supondría una fragmentación artificial de la gestión, que dificultaría la coordinación, incrementaría la complejidad operativa y podría comprometer la disponibilidad del servicio, con un impacto directo en la seguridad y la atención a la ciudadanía.

Por todo ello, y de acuerdo con el artículo 99.3.b de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, se justifica la no división en lotes del presente contrato, a fin de garantizar su eficiencia, coherencia técnica y continuidad del servicio público esencial que representa el teléfono de emergencias 112.



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## 6. Valor estimado del contrato y presupuesto base de licitación: justificación de su cálculo

Valor estimado del contrato (VEC)		euros
Presupuesto licitación	2026 (9 meses)	8.579.475,07 €
	2027 (12 meses)	11.439.300,10 €
	2028 (3 meses)	2.859.825,02 €
<b>Total presupuesto licitación</b>		<b>22.878.600,19 €</b>
Prórrogas		22.878.600,19 €
Modificaciones del contrato		4.575.720,04 €
<b>Total VEC:</b>		<b>50.332.920,42 €</b>

Presupuesto base de licitación desglosado		
Concepto	Años	euros
Costes directos	2026	7.429.300,05 €
	2027	9.831.616,97 €
	2028	2.185.893,14 €
<b>Total Costes Directos:</b>		<b>19.446.810,16 €</b>
Costes indirectos	2026	437.017,65 €
	2027	578.330,41 €
	2028	128.581,95 €
<b>Total Costes Indirectos:</b>		<b>1.143.930,01 €</b>
Beneficio industrial	2026	874.035,30 €
	2027	1.156.660,82 €
	2028	257.163,90 €
<b>Total Beneficio industrial:</b>		<b>2.287.860,02 €</b>
Presupuesto Base Licitación (IVA excluido)	2026	8.740.353,00 €
	2027	11.566.608,20 €



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

	2028	2.571.638,99 €
<b>Total presupuesto base licitación (IVA excluido)</b>		<b>22.878.600,19 €</b>
<b>IVA</b>	2026	1.835.474,13 €
	2027	2.428.987,72 €
	2028	540.044,19 €
<b>Total IVA</b>		<b>4.804.506,04 €</b>
<b>Importe base de licitación (IVA incluido)</b>	2026	10.575.827,13 €
	2027	13.995.595,92 €
	2028	3.111.683,18 €
<b>Total Importe base de licitación (IVA incluido)</b>		<b>27.683.106,23 €</b>

El objeto de este informe técnico es realizar una valoración del importe económico de la licitación para la gestión de la totalidad del servicio de atención de llamadas de urgencia 112 de la Generalidad de Cataluña en las dos salas operativas actuales, en Hospitalet de Llobregat y en Reus, con un reparto estable y una gestión equilibrada por la cual la sala de Hospitalet de L'Hospitalet de L'Reus el otro 50%.

Para realizar una aproximación al coste económico que implica, se ha realizado la siguiente valoración:

- Previsión de llamadas atendidas. El análisis se basa en una valoración de la actividad anual en base a las llamadas reales atendidas en los años anteriores, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:
  - o Llamadas procedentes: se proyecta un incremento anual del 6% de llamadas respecto a las previsiones del año anterior, dado que la tendencia de los últimos meses (enero-abril 2025) es de un 5% de incremento de llamadas aproximado, y se prevé en los próximos años un incremento sostenido de la actividad, incrementado por el proyecto de integración de policías locales en el servicio 1
  - o Llamadas no procedentes: no se prevé ningún incremento, se mantiene la misma previsión de llamadas gestionadas en 2024.
  - o El dimensionamiento se realiza en función de los mismos niveles de calidad que se contemplan en el pliego vigente: 95% de nivel de atención y 95% en 10 segundos de nivel de servicio objetivo.



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

Este cálculo tiene un carácter aproximativo. No contempla posibles situaciones excepcionales que puedan derivarse de activaciones extraordinarias de crisis no previstas u otros elementos o situaciones no planificables .

En base a las consideraciones mencionadas en los puntos anteriores, se prevé para el período inicial previsto en el contrato (abril 2026 – marzo 2028) el siguiente volumen de llamadas atendidas:

Año	Periodo	Duración (meses)	Llamadas atendidas
<b>2026</b>	abril - diciembre	9 meses	3.004.736
<b>2027</b>	enero-diciembre	12 meses	3.981.987
<b>2028</b>	enero - marzo	3 meses	894.956

- Se incorpora en la previsión del coste económico los requerimientos de refuerzo de la estructura de gestión que se contemplan en el pliego de prescripciones técnicas: un mínimo de un coordinador titular por cada 8 gestores en sala, requerimiento de 2 supervisores titulares por turno y sala, 4 especialistas en el equipo de formación y calidad, 2 posiciones de personal cualificado para soporte psicosocial ser activados en episodios de incremento de llamadas no planificados.

De acuerdo con el artículo 100 de la LCSP y los criterios interpretativos de la Junta Consultiva de Contratación Pública, el presupuesto base de licitación se ha estructurado en costes directos, costes indirectos y beneficio industrial como componentes esenciales para garantizar la adecuación a los precios de mercado

## **5. Justificación de la solvencia técnica o profesional o económica y financiera exigida**

De conformidad con el artículo 150 de la LCSP, únicamente la empresa propuesta como adjudicataria deberá justificar, es decir, acreditar, disponer de la solvencia económica y financiera y técnica o profesional requerida mediante la presentación de la documentación que el pliego indica. Esta acreditación deberá realizarse en la forma y los términos previstos en el artículo 150 de la LCSP.



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## 5.1. Solvencia económica y financiera

- Patrimonio neto de la compañía al cierre del último ejercicio económico para el que esté vencida la obligación de aprobación de cuentas anuales, deberá ser de al menos el 20% del valor estimado del contrato, 10.981.728,09€

Esta exigencia viene motivada para acreditar la solvencia del licitador y cuya situación financiera es suficientemente fiable para el desarrollo del objeto del contrato.

- Cifra anual de negocios de la empresa o en el ámbito de actividades correspondiente al objeto del contrato, en relación al mejor ejercicio dentro de los tres últimos años disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades empresariales, por un importe igual o superior a 75.499.380,6€: (esta cantidad no puede ser superior a 1,5 VEC).

El volumen de actividad será indicativo de la capacidad de absorción del desarrollo del objeto del contrato.

En cuanto a la solvencia económica y financiera no existe ninguna circunstancia que haga recomendable fijar unos criterios de solvencia superiores a los mínimos establecidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, de la forma en que están concretados en los pliegos tipos de cláusulas administrativas del CAT112.

Forma de acreditación: La solvencia económica y financiera se acreditará mediante la presentación de las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil o, en su caso, en el registro oficial correspondiente. En el caso de empresarios individuales no inscritos, se podrán aportar libros de inventarios y cuentas anuales legalizadas , o bien una declaración responsable si no existe obligación legal de legalización.

## 5.2. Solvencia técnica

En relación a la solvencia técnica o profesional, además de los criterios mínimos establecidos en la Ley 9/2017, se exigen los siguientes requisitos para asegurar la experiencia en la gestión de servicios similares y para garantizar un sistema de gestión de calidad certificado:

- Haber ejecutado en los últimos tres años como mínimo dos servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato en el curso de, como máximo, los últimos tres años.

Esta exigencia se fundamenta en la singularidad y complejidad operativa del servicio 112, que requiere una organización con demostrada capacidad de gestión en entornos



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

críticos, donde la continuidad y la fiabilidad del servicio son esenciales. La dimensión mínima de 100 operadores responde a la necesidad de garantizar que el licitador dispone de una estructura previa comparable, con experiencia contrastada en planificación de turnos, mandos intermedios, protocolos de calidad y respuesta en tiempo real.

El objetivo no es restringir la concurrencia, sino asegurar que las empresas participantes acreditan experiencia operativa real en servicios de atención masiva de llamadas y entornos de urgencia o emergencia, donde los niveles de servicio, la coordinación con organismos públicos y la gestión de incidencias son críticos.

Por todo ello, se considera que este requisito de solvencia técnica es proporcional, objetivamente justificado y directamente vinculado a la garantía de una adecuada ejecución del contrato, conforme al principio de proporcionalidad ya lo dispuesto en el artículo 91.2 de la LCSP.

**Forma de acreditación:** Es necesario aportar dos certificados de buena ejecución de contratos de servicios similares (servicios de atención de llamadas continuos 24x7, con un volumen mínimo de 100 operadores, sumados todos los turnos). Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante la presentación de certificaciones expedidas o visadas por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante certificado expedido por éste o, en su defecto, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación. Los certificados incluirán la descripción del servicio, el importe, fecha y destinatario, público o privado de los mismos.

- Disponer de las certificaciones de calidad ISO 9001
- Se debe presentar un certificado expedido por un organismo independiente que acredite que el licitador está en posesión de la certificación ISO 9001 o equivalente.

### **5.3 Adscripción de medios materiales o personales a la ejecución del contrato**

#### **Personales**

La empresa adjudicataria tendrá que garantizar la adscripción efectiva de los medios personales necesarios para la prestación del servicio de atención y gestión de llamadas de urgencia 112 de Cataluña, con cobertura 24 horas al día, 365 días al año, desde las dos salas operativas de Reus y L'Hospitalet de Llobregat.



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

Los perfiles profesionales adscritos al servicio tendrán que cumplir los requisitos de formación, experiencia y competencias establecidos en el punto 5 Pliego de Prescripciones Técnicas. Estos perfiles incluyen, entre otros:

- Gestores/as de demanda
- Coordinadores/as
- Supervisores/as
- Responsables de centro y servicio
- Personal de calidad y formación
- Personal de apoyo psicosocial
- Personal administrativo

En ciertos perfiles se requiere una experiencia mínima de 12 meses en el servicio 112 en otra categoría de rango inferior, cabe decir que este requerimiento no limita la libre concurrencia entre empresas licitadoras, sino que responde a una exigencia técnica vinculada a la correcta ejecución del contrato ya la continuidad del servicio.

El objeto del pliego no es restringir el acceso de posibles licitadores, sino asegurar que el personal que efectivamente preste el servicio disponga del conocimiento operativo y funcional imprescindible para desarrollar tareas de coordinación en un entorno de alta complejidad y responsabilidad como es el servicio de emergencias 112.

A tal efecto, el requerimiento de haber ejercido en una categoría de rango inferior durante un período determinado no se dirige a la empresa licitadora, sino al personal adscrito a la ejecución del contrato, lo que es perfectamente admisible de acuerdo con la LCSP, dado que se considera que es una necesidad técnica indispensable para el correcto funcionamiento del servicio.

Debe tenerse en cuenta que el servicio objeto del contrato comporta subrogación de personal, y que, por su naturaleza, ciertas posiciones requieren de un conocimiento previo del flujo operativo, de los protocolos internos y de la dinámica funcional del servicio 112, que sólo puede adquirirse mediante la experiencia previa en categorías de rango inferior.

Por tanto, el requisito establecido:

- no excluye a ninguna empresa de presentarse a la licitación, ya que todas pueden subrogar o designar personal que cumpla los requisitos;
- no limita la libre concurrencia, dado que se aplica con criterios de idoneidad objetiva y proporcionalidad;
- y es necesario para garantizar la calidad, seguridad y continuidad del servicio de atención de emergencias.

#### **Acreditación de la solvencia:**

Inicialmente, la adscripción de medios personales se acreditará mediante una declaración responsable en la que la empresa licitadora se compromete a destinar los recursos humanos indicados en la ejecución del contrato.



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

En la fase de adjudicación, la empresa que quede en primera posición según los criterios de adjudicación descritos deberá entregar, en respuesta al requerimiento previo a la adjudicación (según el artículo 150.2 de la LCSP), un listado resumido del personal asignado por perfil profesional, indicando su formación y experiencia, currículum vitae y documentación justificativa.

Además, será necesario aportar la documentación acreditativa del vínculo laboral de los trabajadores que se ha comprometido a destinar a la ejecución del contrato mediante la presentación de los RLC correspondientes.

En caso de que la empresa no disponga todavía del personal contratado, podrá presentar una declaración responsable en la que manifieste esta situación y se comprometa a acreditar la afiliación y el alta de todas las personas trabajadoras antes del inicio de la actividad.

Se permite que el vínculo laboral del personal sea diferente al de trabajo por cuenta ajena, incluyendo profesionales que trabajen por cuenta propia.

La empresa adjudicataria estará obligada a mantener adscrito al personal necesario para garantizar el correcto desarrollo del servicio, según lo establecido en los pliegos. No podrá proceder a la suspensión o extinción de los contratos de trabajo del personal asignado, salvo en caso de baja voluntaria o despido disciplinario debidamente justificado.

## Materiales

La empresa adjudicataria tendrá que garantizar la disponibilidad y adscripción efectiva de los recursos materiales necesarios para la correcta prestación del servicio, de acuerdo con los requerimientos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Estos medios incluyen, entre otros:

- .1. Uniformidad corporativa del personal, de acuerdo con las especificaciones establecidas por el CAT112, con sus correspondientes identificaciones laborales y corporativas. La empresa adjudicataria asumirá los costes derivados del suministro, mantenimiento y renovación de la uniformidad, y deberá garantizar su disponibilidad dentro de los plazos establecidos.
- .2. Tarjetas identificativas para todo el personal, con fotografía, nombre y apellidos, puesto de trabajo y nombre de la empresa, que tendrán que llevarse de forma visible durante toda la jornada laboral.
- .3. Auriculares monoaurales personalizados, compatibles con los equipos del CAT112, con características técnicas adecuadas para uso intensivo y continuado, y con stock suficiente para reposiciones y formación.



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

- .4. Equipamiento informático y material ergonómico (reposapiés, alfombrillas para el ratón, etc.) para el personal de apoyo y para cada posición de trabajo ocupada, en buen estado de uso y mantenimiento.
- .5. Material de oficina necesario para el desarrollo del servicio, que será suministrado íntegramente por la empresa adjudicataria.
- .6. Sistemas tecnológicos complementarios, en su caso, para el desarrollo de tareas de apoyo, que tendrán que ser aprobados y supervisados por el CAT112.

#### **Acreditación de los medios personales/materiales:**

La empresa adjudicataria tendrá que presentar una instrucción de imagen corporativa en formato electrónico, en un plazo máximo de dos meses desde la firma del contrato. Esta instrucción deberá ser validada por los responsables del CAT112 e incluirá la descripción de las prendas de la uniformidad, su diseño, materiales, identificaciones laborales y corporativas, así como las condiciones de uso y mantenimiento. El CAT112 podrá requerir modificaciones antes de su aprobación definitiva.

#### **7. Justificación del procedimiento:**

Por la naturaleza del contrato objeto de licitación , y dado que se cumplen los requisitos establecidos en el arte. 156 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, cuánto a valor amado y criterios de adjudicación, se considera adecuado tramitar la licitación mediante procedimiento abierto armonizado.

#### **8. Criterios de adjudicación**

Los criterios de adjudicación serán automáticos de cariz económico y con juicio de valor, con el objetivo de determinar la mejor relación calidad – precio.

Ponderación/puntuación:

- Criterios sometidos a **juicio de valor** (sobre B): **hasta 49 puntos**
- Criterios **objetivos** (sobre C):
  - Económicos, aplicación de fórmula automática: **hasta 40 puntos**
  - Otros criterios automáticos; **hasta 11 puntos**

Así, la puntuación máxima será de **100 puntos** .

#### **Criterios sometidos a juicio de valor (hasta 49 puntos)**

Para garantizar una correcta valoración, es imprescindible que:

- Las ofertas sean completas, claras, detalladas y concisas.



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

- La evaluación sea lo más objetiva posible, considerando los factores que aseguren la selección de la mejor opción.

Las empresas licitadoras tendrán que presentar una propuesta técnica que incluya:

1. Gestión del servicio (hasta 4 puntos)
2. Gestión de la formación (hasta 8 puntos)
3. Gestión de la calidad (hasta 10 puntos)
4. Gestión del personal (hasta 6 puntos)
5. Plan de contingencia (hasta 3 puntos)
6. Gestión del dimensionamiento (hasta 17 puntos)
7. Mejoras (hasta 1 punto)

Se valorarán especialmente con mayor puntuación la gestión del dimensionamiento, la gestión de la calidad y la gestión de la formación, dado que son los procesos críticos que garantizan un servicio de atención 112 excelente y orientado a la mejora continua.

La valoración cualitativa de los criterios sometidos a juicio de valor se realizará de acuerdo con los siguientes niveles de calificación: Muy bueno, Bueno, Correcto, Insuficiente y No documentado/Inexistente.

<b>1. Gestión del servicio (hasta 4 puntos)</b>		
<b>1.1. Estructura de la empresa, coordinación y gestión del servicio.</b>		
Se valorará: detalle de funciones y responsabilidades, organigrama y grado de concreción en la coordinación e interlocución por la gestión del servicio.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
<b>Muy bueno</b>	Organigrama completo y claro con funciones definidas, canales de interlocución establecidos, calendarios de seguimiento y flujos de comunicación documentados.	1
<b>Bueno</b>	Incluye organigrama y descripción de roles pero con menor detalle sobre procedimientos o herramientas de coordinación.	0,75
<b>Regular</b>	Descripción genérica o incompleta del sistema de gestión y coordinación.	0,5



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

<b>Insuficiente</b>	Información parcial o incoherente con el Pliego.	0,25
<b>No documentado</b>	No se aporta información.	0
<b>1.2. Mecanismo de atención de idiomas.</b>		
Se valorará: detalle del proceso de atención de idiomas y cobertura lingüística.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
<b>Muy bueno</b>	Describe claramente el proceso, recursos y garantías de cobertura de idiomas, incluyendo porcentajes y disponibilidad por turnos.	3
<b>Bueno</b>	Identifica los idiomas y procedimientos, sin datos cuantitativos o temporales.	2
<b>Regular</b>	Se limita a describir la posibilidad de atender a varios idiomas, sin metodología ni recursos asociados.	1,2
<b>Insuficiente / No documentado</b>	No detalla procesos o cobertura.	0

<b>2. Gestión de la formación (hasta 8 puntos)</b>		
<b>2.1. Criterios por el diseño, herramientas, metodología y recursos para la ejecución del plan de formación.</b>		
Se valorará la sistemática de definición de objetivos, la detección de necesidades formativas y la eficiencia en la utilización de recursos.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
<b>Muy bueno</b>	Plan completo con diagnosis de necesidades, objetivos medibles, calendario y metodologías claras (presencial/online, materiales, seguimiento).	3
<b>Bueno</b>	Describe las fases del plan con coherencia, sin detalles sobre herramientas o indicadores.	1,8
<b>Regular</b>	Presenta un esquema genérico sin concreción metodológica ni recursos.	0,6
<b>Insuficiente / No documentado</b>	No aporta plan de formación o es incoherente.	0

## **2.2. Herramientas y metodología de evaluación del plan de formación y su eficacia.**

Se valorará la metodología y los criterios utilizados para valorar la eficacia de las acciones formativas, así como los resultados obtenidos.

<b>Nivel</b>	<b>Parámetros específicos</b>	<b>Puntos máximos</b>
<b>Muy bueno</b>	Incluye sistemas de evaluación antes/después, indicadores de consecución e informes periódicos.	3
<b>Bueno</b>	Aporta metodología de evaluación genérica sin datos ni indicadores.	1,8
<b>Regular</b>	Se limita a afirmar que se evaluará la formación sin detalles.	0,6
<b>Insuficiente / No docum .</b>	Sin información o incoherente.	0

## **2.3. Plan de formación inicial y continuada.**

Se valorará recursos dedicados y detalle del plan de la formación inicial y continua.

<b>Nivel</b>	<b>Parámetros específicos</b>	<b>Puntos máximos</b>
<b>Muy bueno</b>	Incluye calendario, contenidos, número de horas y personal dedicado a cada tipo de formación.	2
<b>Bueno</b>	Define objetivos y estructura general pero sin calendario o recursos concretos.	1,2
<b>Regular / Insuficiente</b>	Plan incompleto o poco realista.	0,4
<b>No documentado</b>	Sin información.	0

## **3. Gestión de la calidad (hasta 10 puntos)**

### **3.1. Diseño, metodología y recursos del plan de calidad.**

Se valorará: sistemática de definición de objetivos e indicadores, metodología de identificación de incidencias, metodología por la definición de las acciones correctoras.

<b>Nivel</b>	<b>Parámetros específicos</b>	<b>Puntos máximos</b>



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

<b>Muy bueno</b>	Plan completo con objetivos, indicadores, procedimientos de auditoría y acciones correctoras definidas.	4
<b>Bueno</b>	Describe la metodología y objetivos generales sin detalle de indicadores o seguimiento.	2,4
<b>Regular / Insuficiente</b>	Descripción genérica sin métodos concretos.	0,8
<b>No documentado</b>	Sin plano o incoherente.	0

### **3.2. Herramientas y metodología de evaluación del plan de calidad.**

Se valorará la metodología y los criterios utilizados para valorar la eficacia de las acciones formativas, así como los resultados obtenidos.

<b>Nivel</b>	<b>Parámetros específicos</b>	<b>Puntos máximos</b>
<b>Muy bueno</b>	Establece criterios, frecuencia y responsables de la evaluación y sistema de indicadores.	5
<b>Bueno</b>	Describe su intención de evaluar, con poca concreción.	3
<b>Regular / Insuficiente</b>	Sin metodología clara.	1
<b>No documentado</b>	Sin información.	0

### **3.3. Indicadores de calidad.**

Se valorará la introducción de indicadores de calidad en relación con el servicio que se licita.

<b>Nivel</b>	<b>Parámetros específicos</b>	<b>Puntos máximos</b>
<b>Muy bueno</b>	Define indicadores concretos, medibles y vinculados al servicio (tiempo respuesta, errores, satisfacción).	1
<b>Bueno</b>	Incluye indicadores genéricos o parciales.	0,6
<b>Regular / Insuficiente</b>	Indicadores poco relevantes o sin método de seguimiento.	0,2
<b>No documentado</b>	Ningún indicador.	0



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

#### 4. Gestión del personal (hasta 6 puntos)

##### 4.1. Metodología del proceso selectivo y criterios de competencias.

Se valorará: estructura y criterios del plan de selección y detalle de la metodología de selección.

Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Define procesos, fases, pruebas y criterios de evaluación claros y documentados.	2
Bueno	Describe el proceso y criterios generales.	0,8
Regular / Insuficiente	Descripción superficial o sin criterios de competencia.	0,4
No documentado	Sin información.	0

##### 4.2. Condiciones laborales y herramientas de gestión (calendarios, uniformidad, igualdad de género).

Se valorará: detalle y metodología de definición y gestión de calendarios laborales, medidas para fomentar la estabilidad laboral y cumplimiento de medidas para fomentar la igualdad.

Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Presenta medidas concretas por estabilidad, igualdad y conciliación, con procedimientos y seguimiento.	4
Bueno	Se describen medidas generales sin mecanismos de control.	1,6
Regular / Insuficiente	Compromisos genéricos o poco realistas.	0,8
No documentado	Sin información.	0



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## 5. Gestión de contingencias (hasta 3 puntos)

### 5.1. Herramientas y metodología de gestión frente a contingencias del servicio

Se valorará: detalle de las acciones y recursos para cubrir posibles contingencias en el servicio.

Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
<b>Muy bueno</b>	Describe escenarios, protocolos de activación, recursos alternativos y tiempo de respuesta.	3
<b>Bueno</b>	Previene medidas generales sin detalle de procedimientos o tiempo.	1,8
<b>Regular / Insuficiente</b>	Se limita a citar la capacidad de reacción.	0,6
<b>No documentado</b>	Sin información.	0

## 6. Gestión del dimensionamiento (hasta 17 puntos)

### 6.1. Herramientas y metodología para la planificación y ejecución del dimensionado.

Se valorará: recursos dedicados a la gestión del dimensionado, detalle del proceso y metodología de previsión de llamadas y necesidades de dimensionado.

Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
<b>Muy bueno</b>	Define metodología de previsión de llamadas, simulaciones, herramientas tecnológicas ( workforce management System o equivalente), calendarios y horas operativas.	7
<b>Bueno</b>	Describe el proceso general con algunos datos de soporte.	4,2
<b>Regular / Insuficiente</b>	Descripción incompleta o poco cimentada.	1,4
<b>No documentado</b>	Sin metodología.	0

### 6.2. Gestión del refuerzo frente a episodios programados y no programados.



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

Se valorará: detalle de los mecanismos y recursos asignados para garantizar el refuerzo del dimensionamiento, el proceso de activación y la cobertura, tanto de episodios programados como no programados. Tanto por la cobertura de gestores como mandos.

Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Incluye protocolos de activación, recursos disponibles, coberturas y canales de comunicación.	7
Bueno	Describe mecanismos de refuerzo generales sin datos cuantitativos.	4,2
Regular / Insuficiente	Medidas poco definidas o reactivas.	1,4
No documentado	Sin información.	0

### 6.3. Cobertura del servicio, estructura de mandos e idiomas.

Se valorará: detalle de la planificación y mecanismos para garantizar la cobertura del servicio, mandos e idiomas.

Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Define la planificación de turnos, mandos y cobertura idiomática con datos concretos.	3
Bueno	Presenta la planificación básica sin justificación de recursos.	1,8
Regular / Insuficiente	Cobertura parcial o sin cimiento.	0,6
No documentado	Sin información.	0



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## 7. Mejoras (hasta 1 punto)

### 7.1. Medidas para mejorar la gestión del servicio, el dimensionado y la calidad

Se valorarán las medidas adicionales propuestas por la empresa licitadora orientadas a mejorar la gestión operativa, el dimensionamiento del servicio y la calidad global de la prestación, más allá de los requisitos mínimos establecidos en el PPT.

Se entenderán como mejoras valorables aquellas actuaciones que contribuyan de forma objetiva y verificable a alguno de los siguientes ámbitos:

- Optimización de procesos y recursos, incluida la digitalización o automatización de procedimientos.
- Mejora del dimensionamiento y adaptabilidad del servicio frente a situaciones de pico o contingencias.
- Incremento de la calidad del servicio, mediante nuevos indicadores, métodos de seguimiento o mecanismos de evaluación adicionales.
- Sostenibilidad ambiental o social, con medidas que reduzcan impactos o promuevan buenas prácticas laborales o ambientales.

Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
<b>Muy bueno</b>	Mejoras concretas, innovadoras y viables, orientadas a aumentar la calidad, eficiencia o sostenibilidad del servicio.	1
<b>Bueno</b>	Mejoras coherentes, pero de carácter genérico o poco cuantificable.	0,6
<b>Regular / Insuficiente</b>	Mejoras poco relevantes o sin impacto demostrable.	0,2
<b>No documentado</b>	No se incluyen mejoras.	0



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

### **Criterios objetivos (hasta 51 puntos)**

#### **1. Otros criterio automáticos (hasta 11 puntos):**

Se valorará previsión de horas operativas de servicio durante la vigencia del contrato.

Los licitadores tendrán que detallar las horas previstas de servicio por mes, así como el total anual.

El importe base de licitación se ha determinado a partir de la transformación del número de llamadas previstas en horas de servicio y multiplicando estas horas por el precio/hora estimado, considerando todos los requisitos y recursos necesarios para la prestación del servicio.

Por tanto, la valoración del número de horas operativas previstas se hará tomando como referencia los cálculos elaborados por el CAT112 y el número total de horas anuales estimadas . La puntuación se otorgará de acuerdo con los siguientes intervalos de desviación respecto a las horas estimadas:

- Desviaciones entre el 0% y el 5%: 11 puntos
- Desviaciones entre el 5% y el 10%: 5,5 puntos
- Desviación superior al 10%: 0 puntos

#### **2. Criterios automáticos de cariz económico (hasta 40 puntos):**

Se valorará el **precio/hora del servicio** ofertado , el cual, multiplicado por la propuesta de número de horas previstas del servicio, no podrá superar el precio máximo de licitación .

- La mejor oferta obtendrá la **puntuación máxima (40 puntos)** . El resto de ofertas recibirán una puntuación proporcional.

Se valorará la oferta económica presentada, de acuerdo con la fórmula siguiente en aplicación de la Directriz 1/2020, de 24 de Julio, de la Dirección General de Contratación, y considerando un valor de ponderación igual a 1 :



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

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

Pv = Puntuación de la oferta a valorar

P = Puntos criterio económico

Om = Mejor oferta

Ov = Oferta a valorar

IL = Importe de licitación

VP = Valor de ponderación

En casos de empate en las puntuaciones obtenidas por las ofertas de las empresas licitadoras, los criterios de desempate serán los siguientes:

- La aplicación por orden de los criterios sociales mencionados en el artículo 147.2 de la LCSP

#### Criterios para la determinación de la existencia de bajas presuntamente anormales

En el marco de una licitación con pluralidad de criterios de adjudicación (criterios objetivos y subjetivos), se establecerán las siguientes reglas para identificar las ofertas con bajas presuntamente anormales:

#### **Definición**

Se entiende por baja presuntamente anormal aquella que:

-En el caso de un único licitador: Se considerará oferta presuntamente anormal la que represente una baja superior al 20% respecto al presupuesto base de licitación, IVA excluido

-En el caso de más de un licitador: Obtiene una puntuación global igual o superior a la media de todas las ofertas, al tiempo que presenta una puntuación en el criterio económico que excede en más de 10 puntos porcentuales la media de las puntuaciones económicas de las ofertas admitidas.

#### **Trámite de audiencia**

En caso de que una oferta sea considerada presuntamente anormal:

- El órgano de contratación solicitará a la empresa licitadora una justificación pormenorizada de los valores de su oferta, en el plazo establecido.
- La empresa tendrá que aportar explicaciones técnicas y económicas que acrediten la viabilidad de la propuesta (recursos previstos, eficiencia del sistema de trabajo, condiciones excepcionales de prestación, etc.).



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

## Resolución

Si la justificación es considerada suficiente y razonable, la oferta se mantendrá en el proceso de valoración. De lo contrario, la oferta será excluida del procedimiento de adjudicación.

Este mecanismo de detección y comprobación de las bajas presuntamente anormales tiene como finalidad asegurar la viabilidad económica de las ofertas , proteger la correcta ejecución del contrato y garantizar la igualdad de trato entre licitadores .

**En casos de empate** en las puntuaciones obtenidas por las ofertas de las empresas licitadoras, los criterios de desempate serán los siguientes: la aplicación por orden de los criterios sociales mencionados en el artículo 147.2 de la LCSP

## 9. Condiciones especiales de ejecución y obligaciones esenciales

De acuerdo con lo que establecen los artículos 202 y 211.1.f de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, la empresa adjudicataria deberá cumplir las siguientes condiciones durante la ejecución del contrato:

### 9.1 Condiciones especiales de ejecución (art. 202 LCSP)

Las condiciones especiales de ejecución tendrán carácter social, ambiental y ético, siendo de obligado cumplimiento durante toda la vigencia del contrato. Estas condiciones no sustituyen a las obligaciones legales generales, sino que las complementan.

#### Sociales

- a) Garantizar el cumplimiento de las normas laborales y de seguridad social vigentes, incluyendo el respeto al salario mínimo y los convenios colectivos sectoriales.
- b) Asegurar el empleo de personas con discapacidad en un porcentaje mínimo de la plantilla adscrita al contrato.
- c) Fomentar la contratación de personas en situación de paro de larga duración, jóvenes menores de 30 años, mayores de 45 años o colectivos en riesgo de exclusión social.
- d) Establecer planes de formación y mejora profesional para el personal afectado por el contrato.
- e) Garantizar la igualdad efectiva de género y la prevención del acoso en el puesto de trabajo.
- f) Aplicación de medidas para la conciliación de la vida laboral y familiar, como adecuación de horarios, teletrabajo o apoyo económico para gastos de cuidado de menores o personas dependientes.



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

- g) Fomento de la formación en el puesto de trabajo para mejorar la empleabilidad, la adaptabilidad y la calificación del personal adscrito al contrato.
- h) Subrogación de personal: En caso de que, de acuerdo con la normativa laboral vigente y aplicable (convenio colectivo sectorial o, en su caso, el Estatuto de los Trabajadores), resulte procedente la subrogación del personal que actualmente presta el servicio, la empresa adjudicataria deberá asumir esta obligación y subrogarse como empleador en los términos de trabajo existentes, en los términos de trabajo existentes.

Con esta finalidad, los licitadores tendrán que solicitar al CAT112 la información necesaria sobre las condiciones laborales y los contratos de trabajo afectados, para poder elaborar adecuadamente su oferta.

- i) Con el fin de garantizar la calidad del servicio prestado, la empresa adjudicataria no podrá subcontratar al personal operativo y de gestión del servicio. Con la salvedad, en su caso, de la gestión del servicio de traducción, indicado expresamente en el Pliego de prescripciones técnicas.
- j) El adjudicatario, en el momento de iniciar el contrato, deberá presentar información sobre la cadena de subcontratación, si es aplicable, detallando qué tipo de actividad y en qué grado se subcontratan. Sin perjuicio de que pueda revisarse durante toda la vida del contrato.

Las condiciones a), h), i) y j) tienen el carácter de obligación esencial y, por tanto, su incumplimiento es causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las penalidades que previamente puedan imponerse para exigir su cumplimiento.

## Medioambientales

- k) Reducir el uso de plásticos desechables y favorecer materiales reciclados o reciclables en los bienes o servicios prestados.
- l) Garantizar una correcta gestión de residuos
- m) La empresa adjudicataria deberá presentar, en un máximo de 10 días naturales desde su adjudicación, un protocolo de buenas prácticas ambientales que incluya medidas para fomentar la cultura ecológica y reducir el consumo de recursos, especialmente papel. Este compromiso incluye:
  - Uso exclusivo de documentos digitalizados en las comunicaciones y gestiones derivadas del contrato, salvo en los casos en que la normativa exija soporte papel
  - Acciones de sensibilización ambiental dirigidas al personal adscrito al servicio.
  - Formación mínima en sostenibilidad para el personal adscrito al servicio, consistente como mínimo en:
    - Un módulo formativo de al menos 1 hora de duración anual, dedicado a buenas prácticas ambientales aplicadas al desarrollo del servicio (gestión eficiente de recursos, ahorro energético, uso responsable de materiales y gestión de residuos).

El órgano de contratación podrá requerir evidencias de su aplicación durante la ejecución del contrato.



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

La condición m) tiene el carácter de obligación esencial y, por tanto, su incumplimiento es causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las penalidades que previamente puedan imponerse para exigir su cumplimiento.

## Éticas

- n) Cumplir los códigos de conducta ética y transparencia en la contratación pública.
- o) Evitar cualquier práctica de corrupción, cohecho, fraude o conflicto de interés.
- p) Respetar los derechos humanos y normas fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- q) Garantizar el uso responsable de datos personales e información confidencial, de acuerdo a la normativa de protección de datos.
- r) Comunicaciones con el órgano de contratación exclusivamente por medios electrónicos, evitando el uso de papel y promoviendo la sostenibilidad ambiental.

Las condiciones p), q) tienen el carácter de obligación esencial y, por tanto, su incumplimiento es causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las penalidades que previamente puedan imponerse para exigir su cumplimiento.

## Otras condiciones

- s) Cumplimiento de los procedimientos, instrucciones y protocolos del CAT112: Todos los profesionales adscritos a la prestación del servicio tendrán que seguir de forma estricta los procedimientos operativos, instrucciones técnicas y protocolos establecidos por el CAT112. Esto incluye el cumplimiento de los manuales operativos vigentes, la utilización de documentación publicada en la Intranet corporativa y la adhesión a los protocolos de actuación en situaciones de emergencia.
- t) Cobertura del dimensionado planificado: La empresa adjudicataria deberá garantizar la cobertura del dimensionamiento previsto en los pliegos, incluyendo los refuerzos en situaciones extraordinarias, con los recursos personales y materiales necesarios. También deberá designar, al menos, un coordinador técnico integrado en su plantilla, con las funciones descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- u) Cumplimiento del Plan de Formación: Incluye el temario, horas mínimas y calidad de la formación inicial y continuada del personal adscrito al servicio, según lo establecido en los pliegos.
- v) Mantenimiento de las condiciones laborales y salariales: La empresa adjudicataria deberá respetar en todo momento las condiciones laborales y salariales establecidas en el contrato, incluyendo la subrogación del personal en su caso.
- w) Mantenimiento de los niveles de calidad exigidos: El servicio deberá cumplir con los indicadores de calidad establecidos, incluyendo el nivel de atención, tiempo de respuesta y resultados del plan de escuchas.
- x) Protección de datos personales: La empresa adjudicataria, como encargada del tratamiento, únicamente utilizará los datos personales para su finalidad exclusivamente definida, dando cumplimiento estricto a la normativa nacional y europea en materia de protección de datos. Esta obligación tendrá la consideración de esencial de acuerdo con lo que dispone la letra f del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

- y) Adscripción de medios personales: La empresa adjudicataria deberá mantener adscrita a la ejecución del contrato la plantilla mínima de trabajadores y trabajadoras descrita en el apartado G del cuadro de características. El personal deberá cumplir los requisitos de titulación y experiencia establecidos, y la empresa deberá velar por su estabilidad y evitar extralimitaciones funcionales en el ejercicio de sus tareas.  
Asimismo, deberá acreditar que el personal adscrito cumple con lo previsto en el artículo 13.5 de la Ley orgánica 1/1996, de protección jurídica del menor.
- z) Confidencialidad de la información: La empresa adjudicataria se compromete a no divulgar a terceros la información confidencial que se le facilite o a la que haya podido tener acceso en el desarrollo del servicio contratado, de acuerdo con lo que establece el Pliego de Prescripciones Técnicas.
  - aa) Información sobre la cadena de subcontratación: En caso de que se aplique subcontratación, la empresa adjudicataria deberá presentar, en el momento de iniciar el contrato, información detallada sobre la cadena de subcontratación, especificando el tipo de actividad subcontratada y el grado de subcontratación. Esta información deberá actualizarse en caso de modificaciones durante la vigencia del contrato.

Las condiciones s), t), u), v), w), x), y), z) y aa ) tienen el carácter de obligación esencial y, por tanto, su incumplimiento es causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las penalidades que previamente puedan imponerse por exigir su cumplimiento.

En todo caso, son condiciones especiales de ejecución del contrato las que se señalan como tales en el pliego de cláusulas administrativas particulares de esta licitación.

## 9.2 Obligaciones esenciales del contrato (art. 211.1.f LCSP)

- Garantizar el cumplimiento de las normas laborales y de seguridad social vigentes, incluyendo el respeto al salario mínimo y los convenios colectivos sectoriales.
- Subrogación de personal: En caso de que, de acuerdo con la normativa laboral vigente y aplicable (convenio colectivo sectorial o, en su caso, el Estatuto de los Trabajadores), resulte procedente la subrogación del personal que actualmente presta el servicio, la empresa adjudicataria deberá asumir esta obligación y subrogarse como empleador en los términos de trabajo existentes, en los contratos de trabajo existentes .  
Con esta finalidad, los licitadores tendrán que solicitar al CAT112 la información necesaria sobre las condiciones laborales y los contratos de trabajo afectados, para poder elaborar adecuadamente su oferta.
- Con el fin de garantizar la calidad del servicio prestado, la empresa adjudicataria no podrá subcontratar al personal operativo y de gestión del



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

servicio. Con la salvedad, en su caso, de la gestión del servicio de traducción, indicado expresamente en el Pliego de prescripciones técnicas.

- El adjudicatario, en el momento de iniciar el contrato, deberá presentar información sobre la cadena de subcontratación, si es aplicable, detallando qué tipo de actividad y en qué grado se subcontratan. Sin perjuicio de que pueda revisarse durante toda la vida del contrato.
- La empresa adjudicataria deberá presentar, en un máximo de 10 días naturales desde su adjudicación, un protocolo de buenas prácticas ambientales que incluya medidas para fomentar la cultura ecológica y reducir el consumo de recursos, especialmente papel. Este compromiso incluye:

O Uso exclusivo de documentos digitalizados en las comunicaciones y gestiones derivadas del contrato, salvo en los casos en que la normativa exija soporte papel

O Acciones de sensibilización ambiental dirigidas al personal adscrito al servicio.

O Formación mínima en sostenibilidad para el personal adscrito al servicio, consistente como mínimo en:

- Un módulo formativo de al menos 1 hora de duración anual, dedicado a buenas prácticas ambientales aplicadas al desarrollo del servicio (gestión eficiente de recursos, ahorro energético, uso responsable de materiales y gestión de residuos).

El órgano de contratación podrá requerir evidencias de su aplicación durante la ejecución del contrato.

- Respetar los derechos humanos y normas fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Garantizar el uso responsable de datos personales e información confidencial, de acuerdo a la normativa de protección de datos.
- Cumplimiento de los procedimientos, instrucciones y protocolos del CAT112: Todos los profesionales adscritos a la prestación del servicio tendrán que seguir de forma estricta los procedimientos operativos, instrucciones técnicas y protocolos establecidos por el CAT112. Esto incluye el cumplimiento de los manuales operativos vigentes, la utilización de documentación publicada en la Intranet corporativa y la adhesión a los protocolos de actuación en situaciones de emergencia.



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

- Cobertura del dimensionamiento planificado: La empresa adjudicataria deberá garantizar la cobertura del dimensionamiento previsto en los pliegos, incluyendo los refuerzos en situaciones extraordinarias, con los recursos personales y materiales necesarios. También deberá designar, al menos, un coordinador técnico integrado en su plantilla, con las funciones descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Cumplimiento del Plan de Formación: Incluye el temario, horas mínimas y calidad de la formación inicial y continuada del personal adscrito al servicio, según lo establecido en los pliegos.
- Mantenimiento de las condiciones laborales y salariales: La empresa adjudicataria deberá respetar en todo momento las condiciones laborales y salariales establecidas en el contrato, incluyendo la subrogación del personal en su caso.
- Mantenimiento de los niveles de calidad exigidos: El servicio deberá cumplir con los indicadores de calidad establecidos, incluyendo el nivel de atención, tiempo de respuesta y resultados del plan de escuchas.
- Protección de datos personales: La empresa adjudicataria, como encargada del tratamiento, únicamente utilizará los datos personales para la finalidad exclusivamente definida, dando estricto cumplimiento a la normativa nacional y europea en materia de protección de datos. Esta obligación tendrá la consideración de esencial de acuerdo con lo que dispone la letra f del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.
- Adscripción de medios personales: La empresa adjudicataria deberá mantener adscrita a la ejecución del contrato la plantilla mínima de trabajadores y trabajadoras descrita en el apartado G del cuadro de características. El personal deberá cumplir los requisitos de titulación y experiencia establecidos, y la empresa deberá velar por su estabilidad y evitar exalimitaciones funcionales en el ejercicio de sus tareas.
- Adscripción de medios materiales: La empresa adjudicataria deberá mantener adscrita a la ejecución del contrato los medios materiales descritos en el apartado G del cuadro de características.
- Confidencialidad de la información: La empresa adjudicataria se compromete a no divulgar a terceros la información confidencial que se le facilite o a la que haya podido tener acceso en el desarrollo del servicio contratado, de acuerdo con lo que establece el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Información sobre la cadena de subcontratación: En caso de que se aplique subcontratación, la empresa adjudicataria deberá presentar, en el momento de



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

iniciar el contrato, información detallada sobre la cadena de subcontratación, especificando el tipo de actividad subcontratada y el grado de subcontratación. Esta información deberá actualizarse en caso de modificaciones durante la vigencia del contrato.

## 10. Penalidades

De acuerdo con los artículos 192,193 y 194 de la LCSP y de acuerdo con en el apartado 10 del Informe Justificativo, se aplicarán las siguientes penalizaciones en caso de incumplimiento del contrato:

Con el fin de alcanzar el nivel de calidad descrito en el presente Pliego de prescripciones técnicas, se aplicarán las siguientes penalizaciones en caso de desviaciones de los parámetros de calidad del servicio .

### a) Incumplimiento del objetivo del nivel de servicio :

El margen temporal de aplicación de las penalizaciones se realizará por cada turno de trabajo de 8 horas (de 00:00h a 07:59h, de 08:00h a 15:59h y de 16:00h a 23:59h).

a.1) Desviación entre un 0 y un 3%	0,1% del importe de la facturación del mes correspondiente
a.2) Desviación entre un 3% y un 5%	0,2% del importe de la facturación del mes correspondiente
a.3) Desviación superior a un 5%	0,5% del importe de la facturación del mes correspondiente

### b) Incumplimiento del objetivo del nivel de atención :

El margen temporal de aplicación de las penalizaciones se realizará por cada turno de trabajo de 8 horas (de 00:00h a 07:59h, de 08:00h a 15:59h y de 16:00h a 23:59h)

b.1) Desviación entre un 0 y un 2%	0,1% del importe de la facturación del mes correspondiente
b.2) Desviación entre un 2% y un 5%	0,2% del importe de la facturación del mes correspondiente



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

b.3) Desviación superior a un 5%	0,5% del importe de la facturación del mes correspondiente
----------------------------------	--

**c) Penalizaciones por incumplimiento de la cobertura de horas de idioma aceptada :**

Por cada recurso de idioma en número inferior al previsto en el dimensionamiento planificado, no cubierto en un tiempo inferior a dos horas, supondrá la aplicación de una penalización de 200€ por cada hora descubierta, a partir de la tercera hora. Esta penalización se aplicará para cada gestor/a de idioma no cubierto en el turno de trabajo y centro.

**d) Penalización por la demora en la prestación del servicio de traducción de llamadas en idiomas adicionales al catalán, castellano, inglés, francés y alemán:**

La empresa adjudicataria desde el primer día de ejecución del contrato, debe garantizar la cobertura en los idiomas requeridos adicionales al catalán, castellano, inglés, francés y alemán. La no disponibilidad de este servicio, supondrá una penalización en los siguientes términos:

- Se aplicará una penalización de 1.000€ por día de no disponibilidad del servicio a partir del primer día de ejecución del contrato.
- En caso de interrupción del servicio, se aplicará también una penalización de 1.000€ diarios hasta que el servicio esté restablecido.
- El incumplimiento en el tiempo de respuesta establecido en 30 segundos implicará una penalización de 100€ por servicio gestionado por encima de los tiempos de respuesta establecidos.
- Por la no disponibilidad de los idiomas requeridos, se aplicará una penalización de 100€ por servicio no prestado.

Estas penalizaciones pueden aplicarse de forma acumulativa.

**e) Penalizaciones por no cumplimiento ratios mando**

La empresa adjudicataria debe garantizar la ratio mínima de cobertura de personal de mando establecida por turno y sala:

- Dos supervisores/as por turno y sala. Al menos uno/a por turno y sala debe ser titular.



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

- Un coordinador/a titular por cada 8 gestores/as, en todo momento, incluyendo los descansos.

La no cobertura según los ratios establecidos puede suponer una penalización de 2.000€ por turno y día de no cumplimiento por cada una de las posiciones no cubiertas.

**f) Penalizaciones para no hacer frente a la variación del dimensionamiento en situaciones extraordinarias :**

La no activación de recursos a petición del CAT112 frente a episodios relevantes, y la no disposición de éstos en un plazo máximo de 2 horas desde la petición realizada por parte del personal responsable del CAT112, puede suponer una penalización hasta el 2% de la facturación mensual en función de la trascendencia de la situación producida . Adicionalmente se aplicarán las penalizaciones previstas en el apartado ayb, correspondientes al incumplimiento de los niveles de atención y servicio.

**g) Penalizaciones por no disponibilidad de los gestores requeridos de guardia.**

El incumplimiento de la planificación de cobertura de guardias con un mínimo de 15 gestores puede implicar la penalización de hasta 100€/gestor y día de no cumplimiento.

**h) Penalizaciones por no logro de la distribución de horas en un 50% en cada sala por turno y día.**

El incumplimiento de la distribución de las horas de gestión en un 50% por sala (por turno y día) puede suponer una penalización en la facturación mensual, en cada uno de los turnos que no se cumpla esta condición. Se establece la penalización en base a los siguientes requisitos:

f.1) Desviación superior al 47%-53%	0,2% del importe de la facturación del mes correspondiente
f.2) Desviación superior al 45%-55%	0,5% del importe de la facturación del mes correspondiente
f.3) Desviación superior al 40%-60%	1% del importe de la facturación del mes correspondiente

**i) Penalizaciones por no cumplimiento del Plan de Formación.**



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

El incumplimiento de la formación prevista según el Plan de Formación puede suponer una penalización mensual de 2.000€ a aplicar trimestralmente.

Por otra parte, la no presentación del Plan de Formación en el período establecido después de la firma del contrato, supondrá la aplicación de una penalización de 600 euros diarios, a partir del primer día del primer mes y hasta que su implantación.

#### **j) Penalizaciones por demora en la presentación del Plan de Calidad**

Se penalizará en 600€ por día de demora en la presentación del Plan de Calidad, a partir del segundo mes de la ejecución del contrato.

#### **k) Penalizaciones por no cumplimiento de la calidad de la comunicación y operativa de la llamada.**

##### **k.1) Penalización plan de escuchas:**

Se penalizará la gestión de la calidad, si los resultados de la evaluación del plan de escuchas mensual son los siguientes:

- Resultado global. En caso de que se produzca una nota inferior a 8,5 supondrá una penalización de 3.000€.
- Resultado por turno y centro. En caso de que se produzca una nota inferior a 8,0 en algún turno de centro, supondrá una penalización de 1.000€.
- En caso de que un 5% de las llamadas analizadas en el plan tengan notas inferiores a 6 supondrán una penalización de 1.000 €.

Se excluirán de la evaluación del plan de escuchas a las nuevas incorporaciones hasta superar el período de prueba de 2 meses.

##### **k.2) Penalización por llamada:**

-Reiteración de notificaciones de incidencia: 3 o más notificaciones de incidencia a un/a mismo/a gestora en un período inferior a 6 meses. En contratos de 20h/semanales o inferiores, se computará un período de 12 meses.

En caso de que para un/a gestor/a se produzcan más de 3 notificaciones de incidencia en un tiempo de 6 meses se realizará una penalización de 1.000€ por la no mejora de aquel gestor o gestora.

De estos criterios quedan excluidos los gestores y gestoras en período de prueba.



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

### **k.3) Análisis de la actividad:**

Las notificaciones de incidencia extraídas del análisis de la actividad del servicio, ya sea en el INFOAD, plan de escuchas, comunicaciones de cuerpos operativos, peticiones de información de ciudadanos en los distintos canales de comunicación con CAT112., etc. serán susceptibles de las siguientes penalizaciones:

- A partir de 150 y hasta 175 notificaciones de incidencia: 1.500€
- A partir de 176 y hasta 200 notificaciones de incidencia: 2.000€
- A partir de 201 notificaciones de incidencia: 3.000€

El cómputo de las notificaciones será de los 12 meses desde el inicio del contrato.

### **k.4) Gestión de los Incidentes relevantes**

El CAT112 analiza todos los incidentes que por su importancia o impacto están considerados como incidentes relevantes (IRE). Todos los incidentes IRE constan en el informe diario de incidencias del servicio.

Las notificaciones de incidencia extraídas del análisis de los incidentes relevantes serán susceptibles de las siguientes penalizaciones:

- A partir de 20 y hasta 30 notificaciones de incidencia: 1.500€
- A partir de 31 y hasta 40 notificaciones de incidencia: 2.000€
- A partir de 41 notificaciones de incidencia: 3.000€

El cómputo de las notificaciones será de los 12 meses desde el inicio del contrato.

### **I) Notificaciones de Incidencias devengadas por el CAT112 por incumplimientos de procedimiento o errores de localización y/o gestión.**

El incumplimiento de los procedimientos de actuación o deficiencias en la atención a la ciudadanía, siempre que supongan un riesgo o peligro para la ciudadanía, o aquellas actuaciones que atenten contra la imagen del 112 podrán ser penalizadas con 1.000€ por cada infracción.

### **m) Penalizaciones por gestores reiterativos sobre TMO límite.**

Se define el TMO límite como una desviación del 20% por encima del TMO promedio de centro y turno. Se aplicará una penalización de 1.000€ mensual por cada gestor que siga por encima de este valor límite a partir del tercer mes consecutivo y siguientes. Esta penalización sólo aplica al TMO de las llamadas identificadas como procedentes.



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

**n) Penalizaciones por incumplimiento en la uniformidad**

Por cada profesional no uniformado, uniformado de forma incorrecta o con uniforme en mal estado de uso, la sanción económica se determinará a criterio del CAT112 y podrá suponer un importe entre 200 y 600 euros por cada falta. Esta penalización será de aplicación en caso de incumplimiento a partir de los plazos establecidos en el punto 5.3.1 del presente pliego.

**o) Penalización por demora en la cobertura de puestos de trabajo.**

Después de producirse una vacante del personal adscrito al servicio, o en previsión de una baja de larga duración la empresa dispondrá de los siguientes plazos para cubrir la vacante:

- Responsable del servicio: inmediata.
- Responsable de centro: 10 días.
- Personal de apoyo (administración, calidad y formación): 15 días

En caso de no respetar estos plazos, el CAT112 podría aplicar una penalización de 600 euros por día, a partir de lo establecido por cada categoría profesional.

**p) Penalización por incumplimiento de los plazos establecidos por las validaciones de licencias de taxi.**

La empresa adjudicataria se compromete a realizar el registro y validación de las licencias de taxi en el aplicativo de gestión del CAT112 en un plazo máximo de 48 horas desde su recepción. El incumplimiento de ese plazo puede suponer una penalización de 200 euros por día de demora y licencia.

**q) Penalización control documental.**

El CAT112 puede realizar de forma periódica auditorías de gestión de la calidad. En caso de que, en el marco de estas auditorías, se detectase que la empresa adjudicataria no hace uso de la documentación vigente (de consulta en la Intranet corporativa) o de la documentación de contingencia, el CAT112 podrá establecer penalizaciones de hasta 600€ en función de la posible afectación sobre la calidad del servicio.

**r) Penalización por retraso en el abono de los salarios.**

El no pago de la nómina en la fecha correspondiente puede suponer una penalización de hasta el 10% del importe de facturación del mes correspondiente.



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

**s) Penalización por no cumplimiento de los protocolos de prevención y actuación frente al acoso.**

El no cumplimiento de la formación específica en materia de prevención de acoso puede suponer una penalización de 6.000 €

El no cumplimiento de aplicación de los protocolos ante un caso de acoso, puede suponer una penalización de 6.000 €

**t) Penalizaciones adicionales cumplimiento PPT.**

**• No implementación de las herramientas de workforce management (WFM)**

En caso de que la empresa adjudicataria haya incluido en su oferta la implementación de herramientas de workforce management para la planificación y gestión del dimensionamiento, y éstas no se hayan implementado en un plazo máximo de 6 meses desde el inicio del contrato, se aplicará una penalización de 1.000 € mensuales hasta su implantación efectiva y validación por parte.

**• No disponibilidad del servicio de atención en lengua de signos catalana (LSC)**

En caso de que el CAT112 solicite la activación del servicio de atención en lengua de signos catalana (LSC) y la empresa adjudicataria no lo ponga en funcionamiento en el plazo de 2 meses establecido, se aplicará una penalización de 1.000 € por semana de retraso. En caso de interrupción del servicio una vez activado, se aplicará una penalización de 1.000€ por día hasta el restablecimiento completo del servicio.

**• Incumplimiento del protocolo ambiental**

En caso de que la empresa adjudicataria no presente el protocolo de buenas prácticas ambientales en el plazo máximo de 15 días naturales desde la adjudicación del contrato, se aplicará una penalización de 300€ por día de retraso. En caso de detectarse incumplimiento reiterado de las medidas ambientales comprometidas, se podrá aplicar una penalización de hasta 1.000 € mensuales, en función de la gravedad y reiteración de las incidencias.

**• No presentación del protocolo de acoso laboral, sexual y por razón de género**

En caso de que la empresa adjudicataria no presente el protocolo de acoso en el plazo máximo de 15 días naturales desde la adjudicación del contrato, se aplicará una penalización de 1.000€ por semana de retraso, hasta su presentación y validación por parte del CAT112.



Diputació, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

Por el que hace al incumplimiento de la cláusula ética:

- En caso de incumplimiento de los apartados a), b), c), f) y g) del apartado 33.2.A del PCAP se establece una penalidad mínima de 0,60 euros por cada 1000 euros del precio del contrato, IVA excluido, que podrá incrementarse de forma justificada y proporcional en función de la gravedad de los hechos. La gravedad de los hechos vendrá determinada por el perjuicio causado al interés público, la reiteración de los hechos o la obtención de un beneficio derivado del incumplimiento. En todo caso, la cuantía de cada una de las penalidades no podrá exceder del 10% del precio del contrato, IVA excluido, ni su total podrá superar en ningún caso el 50% del precio del contrato.
- En el caso de incumplimiento de lo que prevé la letra d) del apartado 33.2.A del PCAP el órgano de contratación dará conocimiento de los hechos a las autoridades competentes en materia de competencia.
- En el caso de incumplimiento de lo que prevé la letra e) del apartado 33.2.A del PCAP el órgano de contratación lo pondrá en conocimiento de la Comisión de Ética en la Contratación Pública de la Generalidad de Cataluña para que emita el pertinente informe, sin perjuicio de otras penalidades que se puedan establecer.
- En caso de que la gravedad de los hechos lo requiera, el órgano de contratación les pondrá en conocimiento de la Oficina Antifraude de Cataluña o de los órganos de control y fiscalización que sean competentes por razón de la materia.

El incumplimiento de las condiciones establecidas respecto a la adscripción de los medios materiales y personales, descritos y detallados en el punto G3 del QC del presente pliego:

- Imposición en la empresa contratista de una penalidad del 5% del importe del contrato
- En caso de reincidencia, es decir, si se produce un segundo incumplimiento después de haber sido previamente requerido o notificado por un incumplimiento anterior, ello comportará la resolución del contrato.

Es necesario tener en cuenta que también se puede exigir al contratista la obligación de enmendar las deficiencias en la ejecución, sin perjuicio de la aplicación de las penalidades oportunas .

### **Procedimiento para la imposición de penalidades**

Antes de imponer cualquier penalidad por incumplimiento de las obligaciones contractuales, el órgano de contratación deberá instruir el correspondiente expediente, en el que se garantizará, en todo caso, el derecho de audiencia del



Diputación, 355  
08009 Barcelona  
[112.gencat.cat](http://112.gencat.cat)

contratista.

A tal efecto, con carácter previo a la imposición de la penalidad, deberá darse trámite de audiencia al contratista por un plazo de diez días hábiles, contados desde el día siguiente de la notificación, para que pueda formular las alegaciones y aportar la documentación que considere oportuna.

Transcurrido este plazo y **analizadas las alegaciones, el órgano competente podrá dictar la resolución que corresponda**, imponiendo, en su caso, la penalidad que corresponda de acuerdo con lo previsto en este pliego.

**De acuerdo con lo expuesto,**

**PROPONGO**

Que se inicie la contratación administrativa de la prestación del servicio de explotación operativa de las salas 112 del Centro de Atención y Gestión de Llamadas de Urgencia 112 de Cataluña con cargo al presupuesto del año 2026, con las características especificadas en este informe y la propuesta de pliegos de prescripciones técnicas que se han elaborado también por esta unidad promotora.

Firmado electrónicamente

Andreu Alfonso Barrios  
Subdirector General CAT112