



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS POR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
DE ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS DE URGENCIA 112 DEL CENTRO DE
ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LLAMADAS DE URGENCIA 112 CATALUÑA**

Procedimiento abierto armonizado

Expte. Núm.: 112-2026-9



Diputación, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

ÍNDICE

1. Contexto	5
2. Objeto del contrato o necesidad a cubrir	5
3. Actividades y funciones de la empresa contratista	6
4. Finalidades y objetivos a lograr	7
4.1. Atención y gestión de llamadas de urgencia	7
4.2. Coordinación y gestión del servicio	7
4.2.1. Supervisión y coordinación de la actividad diaria:	7
4.2.2. Gestión del personal y dimensionado	8
4.2.3. Gestión de la Calidad y Formación	9
4.2.4. Interlocución con las personas responsables del CAT112	9
4.2.5. Gestión de la validación del sistema Seqtaxi	10
5. Requerimientos técnicos generales obligatorios de la prestación y o rendimiento o exigencias funcionales de la prestación	11
5.1. Descripción medios personales:	11
5.1.1. Categorías y perfiles del personal del servicio	11
5.1.1.1. Gestor/a de demanda	11
5.1.1.2. Coordinador/a	12
5.1.1.3. Supervisor/a	14
5.1.1.4. Responsable de centro	15
5.1.1.5. Responsable del servicio	16
5.1.1.6. Otros profesionales de apoyo	18
5.1.1.6.1. Equipo de calidad y formación	18
5.1.1.6.2. Personal de apoyo psicosocial	19
5.1.1.6.3. Personal administrativo	20
5.1.2. Selección y condiciones salariales y laborales	21
5.1.2.1. Selección de personal	21
5.1.2.2. Condiciones salariales	21
5.1.2.3. Condiciones laborales	22
5.1.2.4. Seguridad y Salud	23
5.2. Descripción de los medios técnicos	23
5.2.1. Formación	23



Diputación, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

5.2.1.1.	Plan de Formación	24
5.2.1.2.	Formación Inicial	25
5.2.1.3.	Formación continuada	26
5.2.1.4.	Formación externa	27
5.2.1.5.	Procedimientos y manuales de formación	27
5.2.2.	Calidad del Servicio	27
5.2.2.1.	Plan de Calidad	27
5.2.2.2.	Indicadores de Calidad	28
5.2.2.3.	Niveles de calidad	29
5.3.	Descripción de los medios materiales	29
5.3.1.	Uniformidad, identificación del personal y equipamientos	29
5.3.2.	Seguridad de la <u>información</u> 34	32



Diputación, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Con la mera presentación de su oferta, la empresa licitadora acepta las prescripciones técnicas establecidas en este pliego.

Sólo procederá la exclusión de una oferta cuando presente un incumplimiento expreso, claro y manifiesto de los requerimientos mínimos establecidos en este pliego, de forma que no haya lugar a dudas de que la oferta es incongruente o se opone abiertamente, de acuerdo con la doctrina reiterada del Tribunal Catalán de Contratos del Sector Público y del Tribunal Administrativo.

1. Contexto

El Centro de Atención y Gestión de Llamadas de Urgencia 112 Cataluña (en adelante CAT112) es una entidad pública adscrita al Departamento de Interior de la Generalidad de Cataluña que, de acuerdo con la *Ley 9/2007, de 30 de julio, del Centro de Atención y Gestión de Llamadas de servicio de urgencia de servicio telefónico único 112 en el territorio de Cataluña*.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 9/2007 de 30 de julio, del Centro de Atención y Gestión de Llamadas de Urgencia 112 Cataluña, la misión principal del CAT112 es contribuir a dar una respuesta rápida, sencilla, eficaz y coordinada a las peticiones urgentes de asistencia de cualquier ciudadano sanitaria, emergencias ambientales, extinción de incendios y salvamentos y de seguridad ciudadana con la coordinación 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

2. Objeto del contrato o necesidad a cubrir

El presente Pliego tiene por objeto establecer las prescripciones técnicas particulares que regirán 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 atención del teléfono único de emergencias 112 en el ámbito territorial de Cataluña durante todo el período de vigencia del contrato.

El contenido del presente pliego se considera de carácter mínimo, de forma que las empresas licitadoras podrán proponer mejoras o adaptaciones que respondan a los objetivos y contenidos planteados, siempre que éstas comporten un avance sustancial respecto a los requerimientos iniciales y sean valoradas de acuerdo con los criterios objetivos y parámetros técnicos previstos en los pliegos.

Con la realización del referido objeto contractual, el órgano de contratación pretende cubrir las necesidades y funcionalidades descritas en el apartado siguiente, garantizando una prestación del servicio continuada, eficiente y ajustada a las necesidades del sistema de emergencias de Cataluña.

En ningún caso las mejoras o adaptaciones propuestas por las empresas licitadoras



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

podrán ser valoradas de forma discrecional. Su evaluación deberá realizarse de acuerdo con los criterios técnicos, parámetros y métodos de valoración previamente establecidos en los pliegos, garantizando en todo momento los principios de transparencia, igualdad de trato y objetividad que rigen la contratación pública.

3. Actividades y funciones de la empresa contratista

Las funciones que debe asumir la empresa contratista son las siguientes:

- Cobertura del servicio de atención y gestión de llamadas de urgencia las 24 horas del día, todos los días del año.
- Cobertura del servicio desde los centros de trabajo, garantizando que se dispone de los recursos humanos necesarios para atender toda la actividad, de forma que ésta se distribuya en partes iguales y en iguales condiciones entre los centros de trabajo actuales:
 - Avenida de la Granvía de Hospitalet , 195, Hospitalet de Llobregat (Barcelona).
 - Calle dels Pagesos 2 de Reus (Tarragona).

En caso de que el CAT112 disponga del traslado de uno o de los dos centros a una nueva ubicación, la empresa adjudicataria deberá garantizar la atención del servicio en los mismos términos establecidos.

- Continuidad del servicio. Dada la naturaleza del servicio que se contrata, la empresa adjudicataria debe garantizar siempre el servicio ante cualquier tipo de incidencia que pudiera interferir en la correcta prestación del servicio, disponiendo de personal suficiente para llevarlo a cabo.
- El servicio 112 debe prestar atención en catalán, castellano, inglés, francés y alemán con los gestores/as adscritos al servicio. La empresa adjudicataria tendrá que garantizar también la atención en otros idiomas (Anexo C del presente pliego) ya sea con los recursos propios o bien con la contratación de los servicios de una plataforma multilingüe de traducción con cobertura 24*7 y que cumpla los niveles de calidad establecidos en el presente pliego. Las empresas licitadoras tendrán que presentar en sus ofertas los mecanismos para garantizar la atención en idiomas.
- El CAT112 podrá solicitar a la empresa adjudicataria en el período de vigencia del contrato, la atención en lengua de signos catalana (LSC) por videoconferencia con gestores/as adscritos al servicio. La empresa adjudicataria tendrá que garantizar el servicio de atención en lengua de signos catalana con cobertura 24*7. En caso de que se desarrollara este proyecto, el CAT112 lo comunicaría con una antelación mínima de 2 meses a la empresa adjudicataria .

La oferta que presente la empresa licitadora deberá abarcar la totalidad de las actividades



Diputación, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

y funciones especificadas en el presente pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, siendo todas ellas obligatorias para la admisión de las propuestas.

4. Finalidades y objetivos a alcanzar

Las finalidades y objetivos a alcanzar mediante la realización de este contrato son los siguientes:

4.1. Atención y gestión de llamadas de urgencia

El Centro de Atención y Gestión de Llamadas de Urgencia 112 Cataluña centraliza todos los requerimientos de asistencia urgentes para que la ciudadanía pueda solicitar los servicios públicos de urgencias sanitarias, extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana y protección civil cuando se encuentre en una situación de emergencia: accidentes, incendios, robo catástrofes.

El procedimiento operativo habitual de la atención de llamadas de urgencia comporta las siguientes tareas:

- Recibir y atender con rapidez, diligencia y corrección las llamadas de urgencia al número telefónico de emergencias único europeo 112 hechas por la ciudadanía en el territorio de Catalunya.
- Tratamiento diferenciado según el canal de entrada de la emergencia con los medios adecuados para garantizar el servicio a todas las personas: llamada, videoconferencia, Sistema de Seguridad del Taxi, App , SMS, eCall , etc.
- Identificar, tratar y evaluar los requerimientos de asistencia según la urgencia o tipo de incidente, de conformidad con los procedimientos y protocolos de actuación establecidos por el CAT112.
- Transmisión del requerimiento de asistencia según instrucción y traspaso de la información a las agencias operativas competentes para su resolución.
- Garantizar el envío de información necesario a las personas alertantes en los casos de llamadas que no sean competencia del servicio.
- Realizar otras tareas que le sean delegadas y/o asignadas por los responsables del CAT112 en su marco de funciones y competencias.

4.2. Coordinación y gestión del servicio

Esta actividad engloba las labores operativas de gestión diaria del servicio, las labores de gestión del personal, de gestión de la calidad y de interlocución con las personas responsables del CAT112.

4.2.1. Supervisión y coordinación de la actividad diaria :

- Garantizar la calidad del servicio delegado en la empresa adjudicataria y proporcionado por los gestores, mediante el seguimiento de los procedimientos, instrucciones y



Diputación, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

comunicados del CAT112, y la resolución de las incidencias detectadas.

- Asegurar la correcta ejecución del servicio de atención y gestión de llamadas de urgencia realizando las tareas necesarias de soporte, seguimiento y control.
- Llevar a cabo un seguimiento directo de las actuaciones que realizan los gestores de demanda, asesorándoles, coordinando y administrando la información relacionada con los incidentes gestionados por ellos y supervisando y/o completando las alertas a los cuerpos operativos.
- Asegurar y garantizar la aplicación de los procedimientos operativos y documentos relacionados, para realizar la gestión del servicio.
- Aplicar decisiones no protocolizadas, previa autorización de la persona responsable del CAT112.
- Gestionar la información dirigida a otros interlocutores/as de acuerdo a los procedimientos de comunicación establecidos por el CAT112.
- Detectar y encauzar las incidencias técnicas y operativas.
- Valorar y trasladar propuestas de mejora en el ámbito de la operativa y tecnología.
- Mantener el orden y adecuado comportamiento del equipo en la sala operativa, garantizando el cumplimiento de la normativa de sala.

4.2.2. Gestión del personal y dimensionado

- Establecer el correcto dimensionado de las salas operativas para garantizar en todo momento los niveles de calidad del servicio.
- Establecer un sistema de guardias para garantizar un refuerzo del dimensionado de las salas operativas si la actividad lo requiere.
- Elaborar y gestionar los calendarios laborales del personal de servicio, con la planificación operativa, dentro de cada jornada, de sus períodos de descanso.
- Elaborar un plan de pausas y descansos por PVD (pantallas de visualización de datos) para el personal operativo. La empresa licitadora deberá describirla en su oferta, indicando los requerimientos y criterios aplicados, que en todo caso deberá contemplar el volumen, frecuencia y distribución de las llamadas por gestor/a en base al convenio del sector vigente. La empresa adjudicataria deberá presentarla para la validación del CAT112 durante los dos primeros meses del contrato.
- Garantizar la correcta uniformidad e identificación del personal adscrito al servicio, así



Diputación, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

como el cumplimiento de las normas de seguridad vigentes para el acceso y permanencia en el centro de trabajo asignado .

4.2.3. Gestión de la Calidad y Formación

- Definir y aplicar un Plan de Calidad y de Formación, en colaboración con el CAT112, basado en la mejora continua con el objetivo de conseguir la excelencia en la prestación del servicio.
- Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de calidad.
- Definir los indicadores y la metodología para medir el desempeño.
- Realizar el seguimiento, medición y análisis de los procesos implicados en la prestación del servicio e implementar las acciones necesarias para cumplir con los objetivos establecidos de mejora continua de la calidad.
- Garantizar la competencia necesaria del personal para realizar la prestación del servicio, detectar necesidades formativas y proporcionar formación o adoptar otras medidas para satisfacer dichas necesidades.
- Garantizar la formación y competencia necesaria del personal de nueva incorporación, y realizar el seguimiento y evaluación durante el período de prueba.
- Documentar la metodología y los criterios empleados para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas, así como los resultados obtenidos.
- Participar y colaborar en procesos de certificación del servicio según determine el CAT112 y en el mantenimiento de las certificaciones ISO 9001, de gestión de la calidad y ISO 22301, de gestión de la continuidad.

4.2.4. Interlocución con las personas responsables del CAT112

Las empresas licitadoras tendrán que presentar en sus ofertas una propuesta de la metodología y herramientas para el seguimiento del servicio e interlocución con el CAT112.

La interlocución entre la empresa adjudicataria y las personas responsables del CAT112 se llevará a cabo como mínimo mediante las siguientes comisiones o grupos de trabajo sin perjuicio de otros que se puedan establecer, ya sean puntuales o regulares:

- **Comisión de Seguimiento Operativo**, formada por las personas responsables del CAT112 y las personas responsables de la empresa adjudicataria que se reunirán según la periodicidad establecida por el CAT112 para supervisar y garantizar el cumplimiento de las cláusulas contractuales, evaluar las actuaciones y servicios realizados y fijar las líneas de trabajo. Esta Comisión podrá crear otras subcomisiones para el seguimiento de temas específicos.
- **Reuniones operativas**, con periodicidad semanal por el tratamiento de dudas,



Diputación, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

detección de incidencias, revisión y propuestas de actualización de procedimientos y protocolos de actuación, así como el planteamiento de propuestas de mejora en la operativa.

- **Reuniones de seguimiento en el ámbito de la calidad y la formación** para llevar a cabo el análisis y la evaluación de la calidad del servicio de atención y gestión de llamadas de urgencia, así como las gestiones de coordinación y supervisión de las salas operativas. Este grupo de trabajo también analizará las áreas de mejora y necesidades formativas y definirá conjuntamente las acciones que puedan derivarse, así como el sistema de evaluación de las acciones llevadas a cabo.
- **Reuniones de seguimiento de dimensionado** por la revisión conjunta del dimensionamiento propuesto por la empresa adjudicataria, identificación de necesidades de cobertura y ajustes a realizar.

La empresa adjudicataria facilitará todos aquellos informes que el CAT112 le solicite y que resulten necesarios para el seguimiento del servicio, en los ámbitos y periodicidad que el CAT112 determine.

En cualquier momento la persona interlocutora del CAT112 podrá obtener de la persona responsable nombrada por la empresa adjudicataria cualquier información adicional necesaria para el seguimiento y evaluación de la actividad del servicio.

4.2.5. Gestión de la validación del sistema Seqtaxi

Seqtaxi es un dispositivo de seguridad instalado en algunos taxis que, en caso de emergencia, puede ser activado por la persona conductora del taxi generando una llamada al 112. En esta llamada el gestor/a puede localizar el vehículo y escuchar lo que está pasando en el interior del taxi, generando en su caso el aviso a las.

La empresa adjudicataria debe llevar a cabo todas las tareas necesarias para garantizar la recepción, atención y gestión de los avisos al 112 generados desde los dispositivos Seqtaxi . Entre estas tareas se incluye:

- Pruebas de validación para garantizar el correcto funcionamiento del sistema Seqtaxi y los dispositivos instalados en vehículos.
- Gestión y mantenimiento de la base de datos del Seqtaxi en el aplicativo de gestión del CAT112. Las actividades que comporta esta gestión son:
- Recepción, registro y validación de las licencias de taxi en el aplicativo de gestión del CAT112.
- Gestiones con los talleres.
- Elaboración de informes de seguimiento de licencias y actividad asociada.
- Interlocución periódica y seguimiento con los responsables del CAT112.
- Realización de otras tareas que le sean delegadas y/o asignadas por los responsables del CAT112 en su marco de funciones y competencias.



Diputación, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

5. Requerimientos técnicos generales obligatorios de la prestación y o rendimiento o exigencias funcionales de la prestación

La empresa contratista dispondrá de los suficientes medios técnicos, materiales cualitativos y personales para desarrollar las labores objeto de este contrato.

La prestación regulada en el presente pliego deberá ajustarse, al menos, a los siguientes requisitos técnicos, sin perjuicio de los parámetros a valorar mediante los criterios de adjudicación establecidos .

5.1. Descripción medios personales:

5.1.1. Categorías y perfiles del personal del servicio

5.1.1.1. Gestor/a de demanda

Persona que atiende y gestiona las llamadas de urgencia dando la respuesta adecuada a la demanda e informando a los cuerpos operativos, siguiendo los protocolos y procedimientos establecidos.

Funciones a realizar:

- Recepción y atención de las llamadas recibidas en el 112 y requerimientos de asistencia recibidos por otros canales (SMS, APP, etc.), aplicando los protocolos y procedimientos establecidos.
- Identificar y tratar las comunicaciones recibidas, que se llevará a cabo siguiendo los procedimientos establecidos: atención, identificación, tipificación, localización, traspaso, seguimiento y cierre.
- El trato diferenciado de los distintos tipos de llamada, así como la aplicación de los procedimientos establecidos por cada una de las casuísticas planteadas.
- Transmitir el requerimiento de asistencia y la correspondiente información a los servicios competentes para su resolución.
- Validación de la correcta recepción de los avisos generados por sistemas especiales de avisos.
- Participar en los programas de formación que las personas responsables del servicio consideren necesarios.
- Identificación y encauzamiento de las incidencias del servicio a sus mandos en sala.
- Cumplimiento con todos los protocolos y procedimientos vigentes.
- Uso de las aplicaciones informáticas y tecnológicas de gestión propias del CAT112 que la tarea requiera.
- Alcanzar los cambios en la gestión y nuevas tareas.
- Otras funciones análogas que se le pueda solicitar.



Diputación, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Perfil profesional:

El nivel formativo mínimo requerido, conocimientos y habilidades que debe cumplir el gestor/a de demanda responden al siguiente perfil:

- Título de bachillerato, BUP, FP II o equivalente.
- Conocimientos de ofimática.
- Nivel de mecanografía de 200 pulsaciones por minuto.
- Bilingüe catalán/castellano y alto nivel de inglés. Deberá garantizarse como mínimo el nivel correspondiente al nivel C1 de catalán y el nivel equivalente de castellano y lenguas extranjeras (mínimo B1).
- Conocimiento de la geografía, red viaria y toponimia de Cataluña.
- Conocimiento de los aplicativos de gestión del CAT112.
- Conocimiento de los procedimientos, instrucciones y protocolos del CAT112.
- Conocimiento de la estructura y organización de la Administración pública en Cataluña y las competencias en materia de urgencias y emergencias.
- Dicción adecuada y fluidez verbal.
- Gran capacidad de comunicación, incluyendo un lenguaje claro y una atención telefónica profesional.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad de control en situaciones de estrés.
- Motivación por el puesto de trabajo y compromiso hacia la ciudadanía.
- Sentido de la responsabilidad hacia el tratamiento de los datos confidenciales.

5.1.1.2. Coordinador/a

El coordinador/a debe asegurar y controlar de forma directa la atención de las llamadas recibidas y la gestión que se deriva conforme a los procedimientos operativos correspondientes, dando el apoyo necesario para llevarlo a cabo.

Funciones a realizar:

- Garantizar la calidad del servicio proporcionado por los gestores mediante el seguimiento de los procedimientos y protocolos del CAT112.
- Dar apoyo inmediato a las dudas operativas o problemas de los gestores.
- Seguimiento y control de las actuaciones de los gestores/as de demanda.
- Garantizar que los gestores conocen y aplican correctamente todos los protocolos y procedimientos del servicio.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Garantizar el correcto registro de los datos en las aplicaciones informáticas según los procedimientos del CAT112.
- Controlar el listado de incidentes gestionados, evitar duplicaciones de expedientes, detección de posibles incidentes relevantes especiales (IRE's) y detección de posibles incidencias o anomalías técnicas.
- Velar por el cumplimiento de las normas de sala y gestión de los descansos de los gestores durante el turno de trabajo.
- Garantizar la correcta uniformidad e identificación de todo el equipo de gestores.
- Participar en los procesos de formación y calidad del servicio.
- Apoyar al equipo de supervisión.
- Detectar necesidades de formación y áreas de mejora en la operativa.
- Fomentar la promoción y desarrollo profesional de su equipo.
- Tutorizar, supervisar y acompañar a los gestores/as en su proceso de aprendizaje proporcionando estrategias, pautas y fuentes de información.
- Alcanzar los cambios en la gestión y nuevas tareas.
- Otras tareas análogas que se le puedan solicitar.

Su dedicación debe ser exclusiva a temas relacionados con la operativa de sala y procesos formativos y de calidad; en ningún caso realizará tareas administrativas como control o asignación horaria, vacaciones anuales u otras tareas de cariz administrativo. Únicamente en casos excepcionales, y previa consulta y autorización del técnico/a de guardia del CAT112, atenderá llamadas de urgencia.

Perfil profesional:

Además de todos los requerimientos detallados para los gestores/as de demanda, el coordinador/a debe reunir los siguientes conocimientos y habilidades:

- Experiencia mínima de 12 meses en el servicio 112 como gestor/a de demanda.
- Dominio de la gestión operativa del servicio, procedimientos y protocolos de actuación.
- Visión global de la emergencia.
- Agilidad y resolución frente a dudas e incidencias.
- Capacidad de liderazgo y organización de recursos humanos.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Capacidad de organización del trabajo.
- Capacidad de innovación y orientación a la mejora continua.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Disposición en el aprendizaje.
- Capacidad de generar estrategias de respuesta a los cambios del entorno ya las nuevas exigencias del puesto de trabajo.
- Gestión de situaciones de estrés. Saber generar estrategias de respuesta positiva frente a las situaciones de dificultad, sobrecarga de tareas y conflicto.
- Habilidades pedagógicas para un mejor proceso de enseñanza-aprendizaje.

Todo el personal que realice funciones de Coordinador/a debe cumplir todos los requisitos de perfil establecidos en este pliego.

5.1.1.3. **Supervisor/a**

El supervisor/a es el/la responsable operativo/a de las Salas del 112 y como tal, debe garantizar el cumplimiento del servicio según los protocolos y procedimientos establecidos por el CAT112.

Funciones a realizar:

- Garantizar la calidad del servicio delegado en la empresa adjudicataria y proporcionado por los gestores, mediante el seguimiento de los procedimientos, instrucciones técnicas y protocolos del CAT112.
- Garantizar el correcto desarrollo de las tareas de los gestores/as y coordinadores/as.
- Revisar especialmente la gestión y avisos en los cuerpos operativos de los incidentes relevantes e informar a las personas interlocutoras establecidas por el CAT112.
- Durante un episodio relevante, ya petición de CAT112, realizar los envíos pactados de información a CECAT, prensa y/o quien determine el CAT112.
- Comprobar el correcto funcionamiento de las aplicaciones de gestión del CAT112: Séneca, Seqtaxi, módulo especial de avisos, sistema eCall y cualquier otro sistema que se añada en un futuro.
- Llevar a cabo la interlocución con los cuerpos operativos y personal técnico del CAT112 durante su turno.
- Comunicar las incidencias técnicas y de operativa detectadas y los incidentes relevantes gestionados en el 112 mediante los canales de comunicación establecidos.
- Atender a las peticiones de datos y quejas de particulares y cuerpos operativos según procedimiento establecido.
- Elaborar el informe diario de actividad del servicio.
- Asistir a las reuniones de servicio y coordinación en las que sean convocados.
- Participar en los procesos de formación y calidad del servicio.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Proponer y elaborar acciones de mejora y correctoras.
- Alcanzar los cambios en la gestión y nuevas tareas.
- Mantener el orden y adecuado comportamiento en la sala del equipo de gestores y coordinadores, garantizando el cumplimiento de la normativa de sala.
- Otras funciones análogas que se le pueda solicitar.

Su dedicación debe ser exclusiva en temas relacionados con la operativa de sala y procesos formativos y de calidad. En ningún caso realizará tareas administrativas como control o asignación horaria, vacaciones anuales u otras tareas de cariz administrativo. En ningún caso atenderá llamadas de urgencia, salvo las que por alguna anomalía del sistema puedan entrar en su extensión de trabajo.

Perfil profesional :

Además de todos los requerimientos detallados para el perfil de coordinación, el supervisor/a debe reunir los siguientes conocimientos y habilidades:

- Experiencia mínima de 12 meses en el servicio como coordinador/a.
- Conocimiento de la gestión operativa del servicio 112 Cataluña.
- Capacidad de liderazgo y organización de equipos.
- Capacidad de análisis, síntesis y previsión.
- Capacidad de negociación para garantizar un buen clima laboral.

Todo el personal que realice funciones de Supervisión debe cumplir todos los requisitos de perfil establecidos en este pliego.

5.1.1.4. Responsable de centro

La empresa adjudicataria dispondrá a su cargo de un Responsable de centro de cada sala operativa, con dedicación exclusiva al servicio 112 Cataluña. Los responsables de centro deben garantizar el cumplimiento de los requerimientos contractuales del servicio, garantizar la cobertura y planificación del dimensionamiento así como supervisar el cumplimiento del Plan de Calidad y Formación.

Principales funciones del responsable de centro:

- Garantizar el correcto dimensionado de la sala en todo momento, así como la planificación y revisión del dimensionamiento a medio plazo en cuanto a cobertura de gestores/as, mandos e idiomas.
- Supervisar y garantizar el seguimiento de los niveles de atención y niveles de



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

servicio y tomar las decisiones necesarias para garantizar la correcta cobertura del servicio.

- Aplicar decisiones no protocolizadas, de acuerdo con las pautas establecidas por los interlocutores/as asignados por el CAT112.
- Elaborar y enviar los informes que le hayan encargado (tanto de operativa como de gestión del equipo).
- Validar los informes de seguimiento del servicio según requerimientos del CAT112.
- Informar al interlocutor/a designado por el CAT112 de cualquier incidente relevante que pueda afectar a la operativa del servicio.
- Proponer mejoras de protocolos, procedimientos internos y aplicativos de gestión del servicio.
- Supervisión y seguimiento del cumplimiento del Plan de Calidad y Formación aprobado por el CAT112.
- Garantizar el conocimiento y formación de todo el equipo de gestores/as, coordinación y supervisión, de los procedimientos y protocolos del servicio 112 así como garantizar la consecución de los conocimientos ante cambios de gestión y nuevas tareas.
- Mantener el orden y adecuado comportamiento en la sala de todo el equipo de gestores/as, mandos y resto de personal de la empresa adjudicataria vinculado al servicio 112.
- Otras funciones análogas que se le pueda solicitar.

Perfil profesional:

Conocimientos y habilidades requeridos para el perfil de responsable de centro:

- Habilidades en la gestión de equipos de trabajo.
- Experiencia mínima de 2 años como mando en servicios de atención de llamadas de urgencia y emergencia.
- Dominio en el uso de las nuevas tecnologías de la información para facilitar las ventajas competitivas a la organización.
- Conocimientos en el ámbito de la administración y gestión de personal.
- Capacidad de toma de decisiones en situación de estrés.
- Capacidad de ejecución y puesta en marcha de nuevos requerimientos del servicio.

5.1.1.5. Responsable del servicio

La empresa adjudicataria dispondrá a su cargo de un/a Responsable del servicio con dedicación exclusiva al servicio 112 Cataluña. El responsable de servicio debe garantizar el cumplimiento de los requerimientos contractuales del servicio y será el interlocutor con el



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

CAT112 para llevar a cabo el seguimiento y gestión del servicio objeto del contrato.

Principales funciones del/la responsable del servicio:

- Garantizar el cumplimiento de todos los requerimientos establecidos en el presente pliego de condiciones técnicas del servicio.
- Garantizar el correcto dimensionado de la sala en todo momento.
- Garantizar un correcto sistema de gestión de guardias que permita el refuerzo del dimensionado de las salas operativas, si la actividad lo requiere.
- Garantizar que ambas salas trabajan de forma unitaria siguiendo los mismos procedimientos de trabajo, estructura de sala, recursos y criterios operativos y de gestión.
- Supervisar el seguimiento de los niveles de atención del servicio y tomar las decisiones necesarias para garantizar la cobertura del servicio.
- Garantizar el correcto funcionamiento del conjunto del personal de la empresa adjudicataria vinculado al servicio 112.
- Aplicar decisiones no protocolizadas, de acuerdo con las pautas establecidas por los interlocutores/as asignados por el CAT112.
- Realizar los informes que le hayan encargado (tanto de operativa como de gestión del equipo).
- Validar los informes de seguimiento del servicio según requerimientos del CAT112.
- Informar al interlocutor/a designado por el CAT112 de cualquier incidente relevante que pueda afectar a la operativa del servicio.
- Proponer mejoras de protocolos, procedimientos internos y aplicativos de gestión del servicio.
- Garantizar el cumplimiento del Plan de Calidad y Formación aprobado por el CAT112.
- Otras funciones análogas que se le pueda solicitar.

Perfil profesional:

Conocimientos y habilidades requeridos para el perfil de responsable de servicio:

- Habilidades en la gestión de equipos de trabajo.
- Experiencia en servicios de atención de llamadas de urgencia y emergencia.
- Experiencia mínima de 5 años en ese rol o equivalente en relación directa al objeto del contrato.
- Dominio en el uso de las nuevas tecnologías de la información para facilitar las ventajas competitivas a la organización.
- Amplios conocimientos en el ámbito de la administración y gestión de personal.
- Capacidad de toma de decisiones en situación de estrés.

- Capacidad de ejecución y puesta en marcha de nuevos requerimientos del servicio.

5.1.1.6. Otros profesionales de apoyo

La empresa adjudicataria deberá proveer a todos los profesionales de apoyo (calidad, formación, administración, etc.) necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del servicio, según los procedimientos y protocolos del CAT112.

5.1.1.6.1. Equipo de calidad y formación

La empresa adjudicataria deberá incorporar un equipo de formación y calidad integrado por personal con calificación y experiencia acreditada en la atención y gestión de llamadas de urgencia.

Debe haber al menos dos profesionales en formación y calidad en cada sala operativa, y adicionalmente como se especifica en el punto 5.1.1.6.2 del presente pliego, en el equipo de calidad y formación debe incorporarse también un profesional competente en materia psicosocial por sala. En total, el equipo de calidad y formación debe estar formado como mínimo por 6 profesionales (3 por sala, dos con experiencia en el ámbito de calidad y formación, y uno con experiencia en ámbito psicosocial, según perfil y competencias definidas en el punto 5.1.1.6.2 del presente pliego). La empresa adjudicataria tendrá que presentar en su oferta la propuesta en este punto.

Funciones principales en el ámbito de la formación:

- Elaborar y ejecutar el Plan de Formación anual consensuado con el CAT112.
- Elaborar y actualizar, bajo la supervisión del CAT112, las guías y manuales de soporte operativo.
- Diseñar e impartir las formaciones iniciales.
- Formar a las promociones de coordinador/ay/o supervisor/a.
- Formación de formadores/as.
- Garantizar e impartir la formación continua del personal en función de los requerimientos del servicio y necesidades individuales.
- Otras funciones análogas que se puedan solicitar.

Funciones principales en el ámbito de la calidad:

- Elaborar y ejecutar el Plan de Calidad anual consensuado con el CAT112.
- Evaluar y controlar el nivel de calidad del servicio según las herramientas, indicadores y objetivos establecidos conjuntamente con el CAT112.
- Garantizar que el personal adscrito al servicio conoce y cumple con los protocolos y procedimientos de actuación para la correcta prestación del servicio.



Diputación, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Detección de puntos de mejora e implantación de acciones correctivas.
- Dar respuesta a las notificaciones de incidencias reportadas por el CAT112 en relación con la calidad del servicio, garantizando la ejecución, control y evaluación de las medidas correctivas adoptadas.
- La empresa adjudicataria deberá realizar seguimiento de la evolución del nivel de calidad alcanzado por los gestores/as, según los indicadores que el CAT112 determine, así como de los planes de mejora. Los resultados de estas valoraciones, que tendrán una puntuación concreta, darán lugar a las pertinentes actuaciones en formación, reciclajes, etc. para solucionar sus deficiencias.
- Participar en procesos de certificación del servicio (ej. ISO9001 e ISO22301) según determine el CAT112.
- Participar en grupos de trabajo y proyectos que emprenda el CAT112 con el objetivo de mejora continua de la calidad del servicio.
- Otras funciones análogas que se puedan solicitar.

Perfil profesional del equipo de calidad y formación:

- Experiencia mínima de 2 años como mando del servicio o en labores similares dentro del servicio.
- Conocimiento exhaustivo de la operativa del servicio, dominio de procedimientos específicos, manuales y aplicativos de gestión.
- Conocimientos de ofimática.
- Bilingüe catalán/castellano y alto nivel de inglés. Deberá acreditarse como mínimo el nivel correspondiente al nivel C1 de catalán y el nivel equivalente de castellano y lenguas extranjeras.
- Conocimiento de la geografía, red viaria y toponimia de Cataluña.
- Habilidades comunicativas y alta capacidad de análisis y síntesis.
- Capacidad de trabajar en equipo, liderazgo y gestión de grupos de trabajo.
- Habilidades pedagógicas para un mejor proceso de enseñanza-aprendizaje.

5.1.1.6.2. Personal de apoyo psicosocial

La empresa adjudicataria debe garantizar la presencia de un profesional de apoyo psicosocial en cada sala operativa, para poder dar soporte psicosocial al personal de la empresa adjudicataria tanto en el ámbito de prevención como en caso de emergencia.

Este personal se incorporará al equipo de calidad y formación, configurando como mínimo un equipo de 6 personas. La empresa adjudicataria deberá presentar en su oferta el detalle de la estructura del equipo de calidad y formación, incorporando al personal de apoyo



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

psicosocial.

Funciones principales tanto en el ámbito de prevención como en caso de emergencia:

- Formación y capacitación del personal: diseñar e impartir formación en primeros auxilios psicológicos a los gestores y mandos de sala. Entrenar en técnicas de comunicación eficaz, empatía y regulación emocional para una mejor gestión de llamadas.
- Elaboración de protocolos: Colaborar en la elaboración y actualización de protocolos de actuación psicológica en situaciones de alto impacto emocional.
- Intervención psicosocial/en crisis psicológica directa: dar soporte directo al operador después de una llamada emocionalmente crítica o al grupo de operadores después de la atención a una situación/catástrofe/desastre emocionalmente crítico.
- Colaborar en la recogida y análisis de datos para la mejora del servicio.

Perfil profesional:

- Grado o licenciatura en Psicología (valorable Máster/habilitación en psicología general sanitaria o Máster/posgrado en psicología en emergencias)
- Experiencia mínima de 2 años en entornos de alta carga emocional o servicios de atención a la ciudadanía (o en intervención en crisis o servicios de gestión de emergencias)
- Experiencia en formación.
- Experiencia en supervisión de equipos.

Perfil competencial:

- Alta capacidad de escucha activa y empatía.
- Habilidades para gestionar situaciones de estrés y toma de decisiones rápida
- Discreción, responsabilidad y orientación a las personas.
- Competencias de trabajo en equipo y comunicación efectiva.

5.1.1.6.3. Personal administrativo

Responsable de realizar las labores administrativas que garanticen el correcto funcionamiento interno del servicio. La empresa adjudicataria debe garantizar la presencia como mínimo de un/a administrativo/a por sala.

Funciones a realizar:

- Asignación de los turnos y horarios de trabajo a los/las gestores/as. Gestión de peticiones de cambios de horario.
- Control y gestión de los períodos de vacaciones de los/las trabajadores/as.
- Gestión y activación del personal de bolsa.
- Realizar las tareas de gestión y mantenimiento de la base de datos del SeqTaxi :

registro, validación, contacto con los talleres, etc.

- Gestionar toda la documentación administrativa del personal de la empresa.
- Otras tareas administrativas internas propias de la empresa que garanticen el correcto desarrollo del día a día del servicio (planificación y seguimiento de la vigilancia de la salud, control de vacaciones y festivos, compensación de horas, etc.).

5.1.2. Selección y condiciones salariales y laborales

5.1.2.1. Selección de personal

Todo el proceso selectivo debe asegurar que las personas seleccionadas cumplan los requerimientos establecidos en el presente pliego, y tengan los conocimientos, capacidades y habilidades que se requieren para el desarrollo de cada categoría profesional y puesto de trabajo concreto.

La empresa adjudicataria documentará en el CAT112 el grado de formación y experiencia del personal que propone incorporar al servicio, de acuerdo con los requerimientos del presente pliego, así como los resultados alcanzados en las pruebas de evaluación de la formación inicial. De la misma forma, por promociones internas, el adjudicatario también deberá acreditar la formación recibida, conocimientos y aptitudes que presenta la persona candidata, que la hacen apta para la promoción.

Transcurrido un período de 3 meses, o en todo caso antes de finalizar el período de prueba, la empresa adjudicataria deberá verificar y documentar los conocimientos y habilidades alcanzados por los nuevos gestores/as y las promociones realizadas.

5.1.2.2. Condiciones salariales

Todo el personal percibirá los conceptos salariales estipulados según convenio de contacto Center vigente, así como todos los pactos en vigor aplicables a los/las trabajadores/as.

Adicionalmente, se establece un complemento de mejora salarial como herramienta para fomentar la estabilidad de los gestores en un complejo y crítico servicio.

El complemento de mejora se establece en concepto de complemento de emergencia que aplica a todos los trabajadores y trabajadoras y debe garantizarse como mínimo el pago de estos importes. A continuación, se detalla el importe de los complementos vigentes en 2025, estimando para 2026 este importe incrementado en un 3%:

- un complemento específico de emergencias de 327,64€ brutos mensuales.
- en el caso del/de la coordinador/a, un complemento específico de mando de 189,39€ brutos mensuales (a sumar al complemento de emergencias).
- en el caso del/de la supervisor/a, un complemento específico de mando de 252,52€ brutos mensuales (a sumar al complemento de emergencias).



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Estos complementos se actualizarán en base a los mismos criterios que el resto de conceptos salariales.

Estos complementos se aplicarán sin perjuicio de que en un futuro se puedan aplicar otros convenios colectivos en materia de operadores/gestores, siempre que mejoren la situación laboral presente.

5.1.2.3. Condiciones laborales

La empresa adjudicataria debe garantizar a sus trabajadores/as, como mínimo, las condiciones laborales establecidas en el convenio del Sector vigente.

El personal asignado al servicio dependerá de la empresa adjudicataria y debe estar contratado de acuerdo con la normativa laboral y el régimen de Seguridad Social vigente en cada momento.

A requerimiento del CAT112, el adjudicatario en cualquier momento está obligado a enviar los RLC (Recibo de Liquidación de Cotizaciones) y/o RNT (Relación Nominal de Trabajadores), o documento equivalente, así como acreditar que se encuentra al corriente de los pagos con la Tesorería General de la Seguridad Social y con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.

A requerimiento del CAT112, el adjudicatario deberá acreditar que el personal contratado que sea extranjero no comunitario dispone de los preceptivos permisos de residencia y trabajo en vigor, tanto al inicio de la prestación del servicio como durante toda la vigencia del mismo.

A efectos de garantizar que se cumplen en todo momento los requerimientos de esta contratación, la empresa adjudicataria tomará las medidas adecuadas para evitar al máximo posible los cambios de personal. En caso de ser necesario efectuar cambios de personal, la empresa adjudicataria es responsable de mantener el cumplimiento de los requerimientos del presente pliego, en cualquier caso, acreditando el mismo frente al CAT112, en caso de ser requerido en este sentido por parte del mismo.

La empresa adjudicataria es responsable de que su personal adscrito al servicio conozca y cumpla los protocolos y procedimientos de actuación para la correcta prestación del servicio, así como las normas de seguridad vigentes para el acceso y permanencia en el centro de trabajo en el que sean asignados

El personal de la empresa adjudicataria que trabaje en las instalaciones del CAT112 está obligado a respetar las normas de uso común y, en su caso, el Reglamento de Régimen Interno.

Con el fin de garantizar la calidad del servicio prestado, la empresa adjudicataria no podrá subcontratar al personal operativo y de gestión del servicio y en ningún caso, existirá relación laboral entre las personas empleadas de la empresa adjudicataria y el CAT112. Sólo podría subcontratarse, en su caso, la gestión del servicio de traducción en los otros idiomas que no sean el catalán, castellano, inglés, francés y alemán (Anexo C del presente pliego).

Dado el carácter crítico del servicio, la empresa licitadora tendrá que presentar en su oferta las medidas a adoptar para fomentar la estabilidad laboral del personal adscrito al servicio. De igual modo, deberá detallar la metodología para la gestión del calendario laboral, plan de pausas y descansos y la gestión de vacaciones y permisos.

5.1.2.4. Seguridad y Salud

La empresa adjudicataria está obligada a observar y cumplir las disposiciones incluidas en la normativa sobre seguridad y salud laboral vigente, en relación a sus trabajadores/as.

En este sentido deberá tener al día toda la documentación que precise en relación con la mencionada normativa ya disposición del responsable del contrato.

Dada la característica del servicio y la tipología de llamadas de emergencia que se gestionan, la empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio de soporte psicosocial a disposición de los trabajadores/as.

Por un lado, la empresa adjudicataria debe garantizar en cada una de las salas de mínimo una persona para apoyo psicosocial con el 100% de dedicación al servicio 112, tal y como se especifica en el punto 5.1.1.6.2 del presente pliego. Y adicionalmente deberá poner a disposición de todo el personal vinculado al servicio 112 de un servicio de soporte psicosocial para acompañamiento con disponibilidad 24 horas.

5.2. Descripción de los medios técnicos

5.2.1. Formación

La empresa adjudicataria se encargará de impartir la formación inicial de los/las aspirantes y la formación continuada del equipo asignado a las salas operativas, asumiendo los costes derivados de éstas y garantizando que se dispone de material necesario para llevar a cabo estas formaciones.

El contenido y la planificación de estas formaciones deberá recogerse en un Plan de Formación que las empresas licitadoras tendrán que presentar en sus ofertas. El CAT112 revisará los contenidos y mantendrá la autoridad de aplicar las modificaciones oportunas en función de criterios técnicos o normativos, o frente a eventualidades tecnológicas y/u operativas que requieran alterar el orden o contenido de los procesos formativos establecidos .

5.2.1.1. Plan de Formación

El primer mes posterior al inicio de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria presentará en el CAT112 el Plan de Formación anual de todos los profesionales asignados al servicio. En los años posteriores, el Plan de Formación deberá presentarse y aprobarse antes de finalizar el año en curso, durante el mes de diciembre.

El Plan de Formación deberá contemplar los siguientes factores:

- Identificación de recursos disponibles
- Sistema de detección de déficits de formación.
- Priorización de áreas de mejora.
- Establecimiento de objetivos concretos por cada acción formativa.
- Diseño de acciones formativas de acuerdo con los objetivos establecidos.
- Establecimiento del calendario de ejecución.
- Elaboración del material y documentación necesarios para realizar el proceso formativo.
- Definición de la metodología y criterios de evaluación, y seguimiento o adecuación de la formación impartida.
- Indicadores de eficacia de la formación impartida.
- Detalle de horas imputables a formación.

El CAT112 tiene la potestad de modificar o realizar las propuestas que considere necesarias antes de validar el Plan de Formación presentado por la empresa adjudicataria.

Este Plan de Formación, se revisará mensualmente y se actualizará en función de los requerimientos del servicio y siempre con la validación por parte del CAT112. En esta revisión mensual se detallarán las acciones formativas realizadas, el detalle de horas imputables a formación y la valoración de su eficacia. Se revisará el cumplimiento del calendario previsto y se acordarán las acciones a realizar.

En caso de que los resultados obtenidos no cumplan con los objetivos de la formación, será necesario tomar las acciones para resolver esta situación y de todo ello, dejar constancia documental.

El incumplimiento del Plan de formación puede suponer penalizaciones según lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

La empresa adjudicataria deberá disponer como mínimo de la siguiente información por si fuera requerida por el CAT112:

- Listado de asistentes a los cursos con su firma.



Diputación, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Porcentaje de asistencia en relación a las personas inscritas.
- Listado de asistentes que han superado la evaluación de la acción formativa.

El personal técnico del CAT112 podrá participar y colaborar en el desarrollo de las formaciones iniciales y continuadas, asumiendo la capacidad de incorporar al plan de formación de la empresa adjudicataria procesos formativos externos, con la participación activa de representantes de cuerpos operativos y/o de otros organismos vinculados al ámbito de las emergencias o bien solicitar la participación de los/as la Administración.

En los cursos a impartir corresponde a la empresa adjudicataria la responsabilidad de elaborar y mantener actualizado el material utilizado por la formación, de acuerdo a las novedades operativas y tecnológicas vigentes. Los gastos derivados de la elaboración, actualización y publicación de los manuales estarán incluidos en el precio de la licitación.

5.2.1.2. Formación Inicial

Todo el personal que se incorpore al servicio deberá superar el proceso de formación inicial, que mantendrá un carácter selectivo mediante la evaluación individual de los asistentes. La formación inicial, impartida por el personal técnico en calidad y formación de la empresa adjudicataria y equipo de coordinación, en colaboración con el CAT112, contendrá un mínimo de 80 horas, donde un 40% será formación teórica. La superación del proceso formativo inicial vendrá definido por los resultados de una prueba final de evaluación:

Parte teórica a 40% del valor total

Parte práctica a 60% del valor total

Cualquier cambio respecto a los pesos de la parte teórica o práctica debería ser aprobado previamente por el CAT112.

Adicionalmente, para alcanzar la categoría de coordinador/ay supervisor/ay poder ocupar la plaza de manera continuada, se deberá superar un proceso formativo con carácter selectivo, de un mínimo de 80 horas.

La empresa adjudicataria informará al CAT112, con una antelación mínima de 15 días, cada vez que realice una nueva edición de una formación inicial, lugar y fechas, número de alumnos y personal docente previsto.

El CAT112 facilitará a la empresa adjudicataria los contenidos mínimos de los cursos de formación inicial y promoción para plazas de coordinación y supervisión, obligatoria por cada uno de los perfiles profesionales. Sin embargo, el CAT112 podrá incorporar contenidos en función de nuevas necesidades o detección de carencias en la prestación del servicio.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

5.2.1.3. Formación continua

El Plan de formación continua tiene como objetivo la actualización y/o mejora de la competencia profesional de los trabajadores/as, relacionada con el perfil competencial de su puesto de trabajo. El mínimo de horas de formación continuada por trabajador/a será de 40 horas anuales y deberá quedar contemplado en el Plan de Formación.

La empresa adjudicataria, según las directrices del CAT112, será la responsable de planificar e impartir la formación continua del servicio a partir de la detección de necesidades formativas.

Las necesidades formativas se pueden detectar a partir de los siguientes puntos:

- Nuevos proyectos que requieren formación y captación de profesionales.
- Áreas de mejora detectadas por los coordinadores a través de las consultas realizadas y dudas referidas por los gestores.
- Notificaciones de incidencias en la gestión.
- Resultados obtenidos con las distintas herramientas de evaluación (supervisiones telefónicas, reclamaciones de los ciudadanos, detección de incidencias operativas, etc.)
- A petición de los propios profesionales.
- En caso de mejoras, cambios o implantación de nuevos procedimientos.
- Nuevas funcionalidades de software, herramientas tecnológicas, etc.
- Nuevas normativas.
- Competencias profesionales a desarrollar.

El CAT112 revisará los contenidos y mantendrá la autoridad de aplicar las modificaciones oportunas en función de criterios técnicos o normativos, o frente a eventualidades tecnológicas y/u operativas que requieran alterar el orden o contenido de los procesos formativos establecidos.

Con el resto de formaciones no propuestas directamente por el CAT112, los contenidos de este Plan de Formación, la duración de las sesiones, así como los formadores, tendrán que ser consensuados con el CAT112.

Las personas encargadas de impartir las formaciones serán los miembros del área de formación y calidad, quienes podrán delegar sus funciones en el equipo de mando del servicio. La empresa adjudicataria tendrá que garantizar que el equipo de formación tenga las competencias, conocimientos y materiales necesarios para impartir las formaciones.

El CAT112 impartirá los procesos formativos que determine como necesarios, cuyo alcance incluirá tanto al personal de gestión (gestores/as de demanda) como al personal de mando

(coordinadores/as y supervisores/as).

En la formalización del plan de formación anual, la empresa preparará una memoria del plan de formación que constará de:

- Calendario cursos formativos realizados.
- Participantes de cada acción formativa.
- Formadores y CV.
- Resultados de cuestionarios de satisfacción.
- Evaluación del impacto.

5.2.1.4. **Formación externa**

Ante la posibilidad de publicación de cursos de formación especializados para gestores por parte del Instituto de Seguridad Pública de Cataluña (ISPC), el CAT112 podrá solicitar a la empresa adjudicataria la participación del personal adscrito al servicio, en estas formaciones. El modelo de gestión de estas formaciones se acordará en cada caso entre la empresa adjudicataria y el CAT112.

5.2.1.5. **Procedimientos y manuales de formación**

El CAT112 dispone de la Intranet corporativa como una herramienta más de comunicación e información donde gestores/as y equipo de mando tienen a su alcance, entre otros, procedimientos, manuales, documentación de contingencia y material de soporte vigente. La empresa adjudicataria debe garantizar que los gestores/as conocen y utilizan como herramienta de consulta los documentos publicados en la Intranet y no documentación impresa que podría quedar obsoleta. Cualquier documentación operativa elaborada por la empresa adjudicataria, una vez validada por el CAT112, puede ser publicada en la Intranet para consulta de gestores/as y equipo de mando.

5.2.2. **Calidad del Servicio**

5.2.2.1. **Plan de Calidad**

El Plan de calidad es el instrumento básico para asegurar el desarrollo y aplicación de los criterios de calidad establecidos y fomentar la formación continuada, la innovación y la mejora continua del servicio, la estabilidad de los/las profesionales, así como para promover la máxima participación de todos los implicados en la detección de problemas, las oportunidades de mejora y la búsqueda de soluciones.

La empresa licitadora debe presentar en su oferta un Plan de Calidad que debe incluir como mínimo los siguientes contenidos:

- La definición de los objetivos de calidad, de acuerdo con la misión, valores y requerimientos del servicio 112.

- Las actuaciones que se quieran desarrollar, la estructura organizativa y de funcionamiento a llevar a cabo por la ejecución del plan.
- Indicadores de calidad del servicio.
- Los mecanismos y sistemas de evaluación de la consecución de los objetivos.
- Cronograma de las acciones propuestas.
- Contenido y periodicidad de las reuniones de seguimiento.
- Detalle de herramientas de control, informes y metodología para garantizar el aseguramiento de la calidad.
- Mantenimiento y control de la documentación del servicio, así como su difusión.

El CAT112 determinará las herramientas de seguimiento de calidad a utilizar por parte de la empresa adjudicataria. Se valorarán herramientas y metodología aportada por la empresa licitadora para dar soporte al Plan de Calidad, para el control y la mejora de la calidad.

El primer mes posterior al inicio de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria presentará en el CAT112 el Plan de Calidad anual. En los años posteriores, el Plan de Calidad deberá presentarse y validarse por el CAT112 antes de finalizar el año en curso (mes de diciembre).

El Plan de Calidad debe incluir los indicadores y niveles mínimos requeridos, cuyo incumplimiento puede comportar penalizaciones según lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas.

El CAT112 tiene la potestad de modificar o realizar las propuestas que considere necesarias antes de validar el Plan de Calidad presentado por el adjudicatario.

5.2.2.2. Indicadores de Calidad

Los indicadores de calidad mínimos requeridos por el CAT112 para medir la calidad del servicio son los siguientes:

- Nivel de atención de llamadas (NA): porcentaje de llamadas atendidas respecto al total de llamadas recibidas. Indicador de nivel de atención: superior al 95%.
- Nivel de servicio de atención (NS): porcentaje de llamadas atendidas antes de 10 segundos respecto al total de llamadas atendidas. Indicador del nivel de servicio: superior al 95%.
- El tiempo medio de operación (TMO) por centro y tipología de llamada.
- Nivel de calidad global del servicio en el ámbito de la comunicación y la operativa de la llamada: apertura, lenguaje escrito, voz, actitud, identificación, localización, tipificación, gestión, nota común y transferencia.



Diputación, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Porcentaje de cobertura de horas operativas de los puestos de trabajo comprometidos con carácter ordinario (bajas, rotaciones, absentismos, ...).
- Porcentaje de cobertura de los puestos de trabajo comprometidos con carácter extraordinario frente a un episodio relevante programado o no programado.
- Tiempo de gestión para el registro y validación de las licencias de taxi en el aplicativo de gestión del CAT112. Las licencias deben registrarse y validarse en un máximo de 48 horas desde su recepción.
- Notificaciones de incidencias. El CAT112 podrá reportar las incidencias detectadas en la atención y gestión de las llamadas o avisos al 112, mediante "Notificaciones de incidencias", donde se identificará la afectación sobre el servicio.

Se valorarán otros indicadores objetivos de calidad que midan la calidad real y percibida por el usuario/a en la prestación del servicio. Las empresas licitadoras tendrán que presentar en sus ofertas, los mecanismos y herramientas de seguimiento de estos indicadores de calidad.

5.2.2.3. Niveles de calidad

El nivel mínimo exigido de calidad del servicio será en todo momento el siguiente:

- Nivel de atención de llamadas (NA): porcentaje de llamadas atendidas respecto al total de llamadas recibidas.
Indicador de nivel de atención: superior al 95%.
- Nivel de servicio (NS): porcentaje de llamadas atendidas antes de 10 segundos respecto al total de llamadas atendidas.
Indicador del nivel de servicio: superior al 95%.

5.3. Descripción de los medios materiales

5.3.1. Uniformidad, identificación del personal y equipamientos

La empresa adjudicataria proveerá al personal contratado para la prestación de este servicio, del uniformado con las correspondientes identificaciones laborales y corporativas según el protocolo establecido por el CAT112 y asumirá los costes correspondientes.

Uniformidad

Será de obligado cumplimiento que todo el personal adscrito al contrato disponga de la uniformidad requerida en un plazo máximo de dos meses desde el inicio de vigencia del contrato y, en caso de que la empresa adjudicataria sea la misma que la actual, la uniformidad deberá estar en la misma fecha límite.

Hasta no disponer del uniforme, el personal en período de prueba o en contrato temporal, deberá llevar al menos un polo o camiseta distintivo de la empresa, en concordancia con la imagen corporativa, y calzado cerrado. Pasado este plazo, las nuevas incorporaciones



Diputación, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

deberán disponer de la uniformidad en un período máximo de 30 días después de haber superado el período de prueba.

La uniformidad constará de las siguientes piezas, según las características que se describen en el anexo B :

- Polo de verano
- Polo de invierno
- Forro polar

Para asegurar que la uniformidad sea homogénea, la empresa adjudicataria seguirá las instrucciones concretas que al efecto establezca el CAT112 en lo referente al diseño y características específicas, incluido el tipo de identificaciones laborales y corporativas.

La uniformidad deberá estar en buen estado de uso y el personal deberá llevarla de forma correcta, sin añadidos ni modificaciones, por lo que la empresa adjudicataria dotará a su personal de la cantidad suficiente para poder prestar correctamente el servicio.

El personal de la empresa adjudicataria tan sólo podrá llevar esta uniformidad dentro de las instalaciones de las salas operativas del CAT112 o fuera de éstas en casos de carácter excepcional autorizados por el CAT112.

En un plazo máximo de dos meses desde la firma del contrato, la empresa adjudicataria presentará una instrucción de imagen corporativa para el correcto cumplimiento y uso de los uniformes. Esta instrucción deberá ser previamente validada por los responsables del CAT112.

Identificación del personal

Cada trabajador/a, durante el desarrollo de su jornada laboral, deberá llevar en lugar visible la tarjeta identificativa donde conste como mínimo: fotografía actual, nombre y apellidos, nombre de la empresa y puesto de trabajo que desarrolla.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar la tarjeta identificativa y se compromete a que su personal haga un uso adecuado.

Auriculares

La empresa adjudicataria dotará al personal de auriculares personalizados monoaurales a todos y cada uno de los profesionales, compatibles con los equipos tecnológicos del CAT112. Con carácter general el equipamiento dará cumplimiento a:

- Respuesta de frecuencia de banda ancha por un sonido más natural
- Diseño y estructura robusta



Diputación, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Fiabilidad contra uso prolongado
- Receptor de un solo cable
- Cancelación de ruido
- Normativa PRL vigente

Los auriculares tendrán que estar en perfecto estado de uso y funcionamiento. La empresa adjudicataria, gestionará las averías que se produzcan sobre los auriculares asumirá su mantenimiento. De igual forma, deberá garantizar un stock suficiente de auriculares que permita la escucha de llamadas de gestores/as en formación o su reposición inmediata en caso de avería.

Equipamientos

La empresa adjudicataria tendrá que hacer un uso correcto de las instalaciones físicas y del equipamiento tecnológico suministrado por el CAT112. En caso de detectarse alguna avería sobre cualquiera de los equipos, que haya sido producida como consecuencia de un uso inadecuado, la empresa adjudicataria asumirá los gastos asociados a la reparación y/o su sustitución. Los trabajadores/as no podrán realizar ningún cambio de configuración sobre los equipos informáticos y de comunicaciones sin el consentimiento previo de CAT112.

La empresa adjudicataria asumirá el suministro y mantenimiento del equipamiento informático de su personal de soporte (responsables del servicio, administración, calidad y formación)

Correrá por cuenta de la empresa adjudicataria el suministro, instalación, configuración y mantenimiento de los sistemas que pueda precisar, siempre bajo la aprobación y supervisión de TIC del CAT112, en dicho ámbito. CAT112 proporcionará la conectividad de red y eléctrica para la operación de dichos equipos.

La empresa adjudicataria pondrá en conocimiento del CAT112 al personal que deba tener acceso a las dependencias donde están instalados los equipos anteriores para la realización de tareas de mantenimiento y/o reparación. CAT112 no tendrá ninguna responsabilidad sobre los equipos proporcionados por la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria suministrará y deberá garantizar que cada posición de trabajo ocupado por sus profesionales esté dotado de la correspondiente esterilla por el ratón informático, en buen estado de uso.

La empresa adjudicataria suministrará y garantizará que sus profesionales dispongan de un reposapiés regulable, en buen estado de uso, en cada una de las posiciones de Sala que ocupen.

Todo el material de oficina (folios, bolígrafos, etc.) que precise la empresa adjudicataria para desarrollar el servicio, correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

5.3.2. Seguridad de la información

Con el objetivo de garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información gestionada en el marco del servicio de atención y gestión de llamadas de emergencia, el adjudicatario deberá cumplir con los siguientes requerimientos en materia de seguridad de la información:

- Formación y concienciación del personal: formación periódica, al menos anual, para reforzar conocimientos, actualizarse sobre posibles nuevas amenazas o cambios normativos, y garantizar la correcta aplicación de los procedimientos de seguridad.
- Control y revisión de acceso a los sistemas de información: la empresa adjudicataria deberá implantar mecanismos de revisión de los perfiles y permisos de acceso para asegurar que sólo tengan acceso las personas autorizadas.
- Control de la documentación física: toda la documentación física que contenga información sensible o relacionada con el servicio deberá ser debidamente custodiada, en espacios seguros y con acceso restringido. Se revisará periódicamente la documentación física para asegurar que está actualizada, debidamente archivada o, en su caso, destruida de forma segura según los protocolos establecidos.

5.3.3. Plan de contingencia

El CAT112 en 2014 obtuvo la certificación ISO22301 de gestión de continuidad del negocio; este sistema de gestión permite identificar las amenazas relevantes, los procesos críticos de servicio y definir los procedimientos para minimizar los tiempos de interrupción ante cualquier incidencia y mejorar el tiempo de recuperación.

La empresa adjudicataria deberá dar cumplimiento a los procedimientos de continuidad establecidos por el CAT112 en caso de contingencia, así como garantizar que se disponen de los mecanismos para que ante una situación de contingencia deba gestionarse toda la actividad del 112 desde una sola sala mientras dure la incidencia.

Las empresas licitadoras tendrán que presentar en la documentación aportada los mecanismos que disponen ante una situación de contingencia poder gestionar toda la actividad desde una de las salas operativas que dispone el CAT112.

5.4. Dimensionamiento del servicio

5.4.1. Estimación del volumen de actividad

5.4.1.1. Estimación del volumen de llamadas atendidas

La estimación del volumen anual de llamadas atendidas 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:

- 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.
- Llamadas no procedentes: no se prevé ningún incremento, se mantiene la misma previsión de llamadas gestionadas en 2024.

El cuadro 1 refleja la estimación de llamadas por meses y años en el conjunto de las dos salas (Hospitalet de Llobregat y Reus). En el Anexo A se detalla la distribución de las llamadas y, el tiempo medio de operación.

Cuadro 1. Estimación del volumen total de llamadas

	2026	2027	2028
Enero		292.180	304.813
Febrero		265.836	284.456
Marzo		293.087	305.687
Abril	294.461	306.975	
Mayo	321.433	334.982	
Junio	362.094	377.503	
Julio	399.546	415.945	
Agosto	376.148	391.458	
Septiembre	324.578	338.026	
Octubre	321.520	334.921	
Noviembre	301.377	314.140	
Diciembre	303.578	316.933	
Total	3.004.736	3.981.987	894.956

El CAT112 está implicado en procesos estructurales y organizativos que determinan una adaptación a las necesidades cambiantes. En este sentido, el volumen de llamadas puede variar (ej. para asumir nuevas actividades, campañas publicitarias, migración o integración de otros números de emergencia, etc.). De producirse estos cambios, serán comunicados a la empresa proveedora.

Más allá y sin perjuicio del dimensionamiento mínimo ofertado, la empresa adjudicataria debe garantizar en todo momento que las posiciones dimensionadas dan cumplimiento a los acuerdos de Nivel de Servicio establecidos.

5.4.1.2. **Estimación del volumen de actividad de gestión por validación de licencias de taxi**

La estimación del volumen de actividad de gestión de validación de licencias se realizará en base a los datos reales de la gestión realizada en los últimos tres años del servicio. En base a esta actividad se contempla un promedio de dedicación de 840 horas anuales.

5.4.1.3. **Estimación del número de horas operativas**

Las empresas licitadoras presentarán una estimación del número de horas operativas correspondientes a los 24 meses de contrato, según los datos facilitados en el pliego técnico. Esta estimación deberá incluirse en el sobre C mediante el anexo 9 del PCAP.

5.4.2. **Planificación del dimensionamiento**

La empresa adjudicataria realizará los siguientes ejercicios de previsión de actividad y horas operativas:

- Previsión anual: se realizará una previsión anual de actividad y horas operativas a nivel mensual que presentará a las personas responsables del CAT112 para su revisión y validación a más tardar en el mes de noviembre del año anterior.
- Previsión trimestral: se realizará una previsión trimestral de actividad y horas operativas a nivel mensual que presentará al personal responsable del CAT112 para su revisión y validación a más tardar un mes antes del inicio del trimestre.
- Previsión mensual: la empresa adjudicataria deberá presentar con un mes de antelación, la previsión mensual del dimensionamiento previsto por franjas horarias y turnos de trabajo del personal 24 horas de las Salas operativas del 112, detallando la cobertura del equipo de mandos por sala y la cobertura mínima de idiomas. La propuesta de dimensionado será revisada y validada por el CAT112. La empresa adjudicataria tendrá que tener en cuenta en su planificación la propia estacionalidad del servicio por meses y franjas para ajustar las necesidades de horas operativas.
- Seguimiento semanal: cada lunes, la empresa adjudicataria tendrá que presentar el dimensionamiento mensual, acumulado real y previsión a cierre de mes, con las desviaciones respecto a la previsión mensual validada.

En caso de que el CAT112 no considere adecuadas las previsiones presentadas (por exceso o por defecto) para la correcta prestación del servicio contratado, lo comunicará a la empresa adjudicataria, que deberá adecuar los recursos a los requerimientos del CAT112.

En caso de situaciones extraordinarias, el CAT112 podrá requerir la variación del dimensionado y la empresa adjudicataria garantizará la disponibilidad de recursos adicionales como refuerzo para hacer frente a estas eventualidades, tal y como se especifica en el punto 5.4.4 Gestión episodios relevantes.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Estas situaciones están incluidas en el servicio objeto del contrato. Todas las causas que puedan impedir, interrumpir o dificultar la prestación del servicio en las condiciones pactadas, sean previsibles o repentinamente, deben ser resueltas inmediatamente por la empresa adjudicataria, quien no podrá alegarlas como justificación de la interrupción del servicio.

A fin de promover la mejora en la eficiencia de la gestión del servicio, se prevé como criterio de valoración la implementación de herramientas de workforce management o de otras soluciones de naturaleza equivalente que permitan optimizar la planificación de los turnos, la cobertura por franjas horarias y la disponibilidad operativa del personal.

Y se valorarán los siguientes items :

- Existencia de una herramienta de gestión automatizada de dimensionado y turnos:
 - o Implementación de una plataforma tecnológica específica (workforce management system o equivalente) capaz de gestionar automáticamente la planificación de horas operativas, la cobertura de turnos y la detección de desviaciones en tiempo real.
 - o Capacidad de integración con otros sistemas corporativos de gestión del servicio (por ejemplo, aplicativos de control de presencia o sistemas de información de actividad).
- Funcionalidades de optimización y análisis predictivo:
 - o Capacidad de la herramienta para generar escenarios predictivos basados en datos históricos de actividad y proyecciones de demanda.
 - o Posibilidad de ajustar automáticamente los recursos frente a episodios de incremento o decremento repentino de la actividad.
- Sistema de información y trazabilidad:
 - o Disponibilidad de informes y cuadros de mando (dashboards) para el seguimiento de la planificación, los indicadores de servicio y la comparativa entre previsión y actividad real.
 - o Acceso seguro y transparente por parte del CAT112 a la información generada por la herramienta.

En caso de que la empresa adjudicataria haya presentado en su oferta la implementación en el servicio 112 de herramientas de workforce management, la no implementación en el servicio en un plazo de 6 meses implicará la aplicación de penalizaciones.

Cobertura del servicio

El servicio será continuado durante las 24 horas del día, los 365 días al año. La empresa adjudicataria aportará a las personas y los recursos necesarios para cubrir el servicio, con la suficiente capacidad personal y técnica para garantizar en todo momento los niveles de calidad del servicio.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Dada la naturaleza del servicio, la empresa adjudicataria garantizará siempre el servicio contratado frente a cualquier tipo de incidencia relacionada con el personal, incluyendo las situaciones de conflicto laboral.

La cobertura del servicio deberá cumplir como mínimo los siguientes requerimientos:

- Disponer del personal necesario para atender el total de la actividad, atendiendo a la fluctuación de actividad por franjas horarias, por día y por mes, dando garantía del cumplimiento de los niveles de calidad y servicio establecidos en el presente pliego
- El personal de gestión debe distribuirse de forma equitativa 50%-50% entre los dos centros de trabajo del CAT112, teniendo en cuenta que el total de actividad se distribuye a partes iguales entre las dos salas operativas. Esta planificación del 50%-50% debe cumplirse para cada turno de trabajo y día.
- Cobertura coordinación: respetar el ratio mínimo de un coordinador/a titular por cada 8 gestores/as, en cada turno y sala.
- Cobertura supervisión: garantizar la cobertura en cada turno y sala de 2 supervisores.
- Respetar los turnos de descanso y libranza contemplados en la normativa laboral vigente.
- Disponer de un supervisor/a de centro por sala operativa con dedicación exclusiva al servicio 112 Cataluña.
- Disponer de un/a Responsable de servicio con dedicación exclusiva al servicio 112 Cataluña.
- Disponer como mínimo de la presencia de dos técnicos/as de calidad y formación por centro de trabajo con dedicación exclusiva,
- Disponer como mínimo de un profesional en materia psicosocial en cada centro de trabajo, que se incorporará al equipo de calidad y formación (conformando un equipo de un total de 3 profesionales por sala).
- Disponer como mínimo de un/a administrativo/a por sala para dar respuesta a las tareas administrativas propias de la gestión de personal.

La cobertura de idiomas deberá cumplir como mínimo los siguientes requerimientos:

- Garantizar con los gestores adscritos al servicio la cobertura 24*7 de atención a la ciudadanía en catalán, castellano, inglés, francés y alemán, teniendo en cuenta la estacionalidad propia del servicio (detallada en el Anexo A) y siempre respetando un mínimo de 1 gestor/a por cada idioma, turno y centro de trabajo.
- Garantizar con recursos propios o externos la cobertura de atención en otros idiomas que no sean el catalán, castellano, inglés, francés y alemán. Las empresas licitadoras tendrán que presentar en sus ofertas los mecanismos para garantizar esta atención de idiomas. Este servicio debe garantizar:
 - Disponibilidad de un equipo de intérpretes 24*7 todos los días del año.
 - Procedimiento de acceso automatizado.
 - Acceso inmediato (como máximo 30 segundos).



Diputación, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Disponibilidad de los idiomas mínimos requeridos, especificados en el Anexo C del presente pliego.
- El CAT112 podrá solicitar a la empresa adjudicataria en el período de vigencia del contrato, la atención en lengua de signos catalana (LSC) por videoconferencia con gestores/as adscritos al servicio. La empresa adjudicataria tendrá que garantizar el servicio de atención en lengua de signos catalana con cobertura 24*7.

La empresa licitadora deberá detallar en su oferta las herramientas y metodología utilizadas para garantizar la cobertura del servicio.

Todas las causas que puedan impedir, interrumpir o dificultar la prestación del servicio en las condiciones pactadas, sean previsibles o repentinamente, deben ser resueltas inmediatamente por la empresa adjudicataria, quien no podrá alegarlas como justificación de la interrupción del servicio.

El incumplimiento de estos requerimientos puede comportar penalizaciones según lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas

Gestión de episodios relevantes

Los Episodios Relevantes son todos aquellos eventos o fenómenos que durante un tiempo determinado tienen un impacto especial en el servicio. Se pueden clasificar básicamente en función de su predictibilidad en Programados y No Programados y suelen presentar las siguientes tipologías:

- Fenómenos meteorológicos (INUNCAT, NEUCAT, VENTCAT y PROCICAT por riesgo de Ola de Calor).
- Grandes incendios forestales (INFOCAT).
- Episodios de Huelgas y/o manifestaciones.
- Celebraciones o festividades.
- Prueba de la red de alarmas del sector químico o envío de alertas ES-ALERT por parte de la DG de Protección Civil.
- Situaciones de emergencia generalizada y otros fenómenos o acontecimientos que comporten una importante afectación a la población y en consecuencia, al servicio.

Episodios programados

Tipologías principales de episodios programados: celebraciones o festividades, huelgas o manifestaciones, etc.

Los turnos deben planificarse con antelación suficiente con el objetivo de reforzar o ajustar aquellos tramos horarios y/o períodos donde se prevé un incremento o decremento de

actividad sobre la evolución prevista. Igualmente, en su caso, se planificará la realización de acciones complementarias a ejecutar por el personal de operaciones.

Las empresas licitadoras tendrán que presentar en sus ofertas las propuestas que les parezcan más adecuadas para solucionar, cuando proceda, situaciones de este estilo, con los plazos de incorporación pactados.

Episodios no programados

Puede ocurrir que, en un momento determinado, por causas imprevisibles o previstas con muy poca antelación, que suelen acompañar a algunos incidentes de emergencia, no se disponga en el servicio ordinario de la capacidad para atender las llamadas generadas al 112.

Tipologías principales de episodios no programados: fenómenos meteorológicos, incendios, grandes accidentes, catástrofes, etc.

Ante la activación de un Episodio Relevant, la empresa adjudicataria debe disponer de recursos activables para reforzar el servicio y garantizar la atención y gestión de las llamadas de emergencia. La empresa adjudicataria deberá garantizar como mínimo la disponibilidad de 15 gestores activables por turno con incorporación al servicio en un tiempo máximo de 2 horas. El CAT112 dentro de estos márgenes, puede determinar exactamente el número de gestores/as a activar.

El mínimo de 15 gestores/as activables, deben estar disponibles independientemente de las gestiones que se realicen para la cobertura de bajas y absentismo que se produzca en sala, ya que el objetivo es el refuerzo del dimensionamiento ordinario en sala frente a episodios relevantes.

En las situaciones en que se solicite reforzar las salas operativas (sea por episodio relevante programado o no programado), la empresa adjudicataria también debe garantizar que se mantenga el ratio de coordinación establecido en el presente pliego.

La empresa adjudicataria deberá facilitar al CAT112 a inicio de cada mes y con actualización semanal del personal de bolsa activable disponible por turno y centro.

El no cumplimiento de la planificación y disponibilidad de los 15 gestores en bolsa puede acarrear penalizaciones según lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas.

Las empresas licitadoras tendrán que presentar en sus ofertas un sistema que asegure el refuerzo del dimensionamiento del servicio de forma inmediata y la incorporación de los nuevos efectivos al servicio en un plazo máximo 2 horas, garantizando que el personal en bolsa (o de refuerzo) sea personal en activo en el servicio. Se valorará positivamente sistemas que aseguren de forma objetiva la asunción de este compromiso por parte del personal operativo.



Diputación, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

5.5. Condiciones contractuales

5.5.1. Determinación del precio

La unidad de facturación será la hora operativa efectivamente realizada por los/las gestores/as de acuerdo con los criterios que se describen a continuación:

Hora operativa facturable = Horas conexión gestores/as en el sistema - Horas de desconexión + Horas de descanso aceptadas

A continuación, se detalla cada uno de los conceptos anteriores:

- Horas de conexión gestores/as en el sistema: es la suma de los tiempos en los que los gestores/as de demanda están activos en el sistema (logados). En caso de que hubiera gestores/as alquilados pero que no realicen las tareas propias del gestor/a, estas horas no computarán como horas de conexión al sistema y tampoco las horas proporcionales de descanso que correspondan (1 hora de cada 8 trabajadas). Estas horas se computarán en los AUX habilitados por estos conceptos.
- Horas de desconexión: es la suma de los tiempos que los gestores/as de demanda no estén realizando el servicio de atención al público, y por tanto, pueden estar logados en el sistema pero en tiempo AUX por reuniones, formación, reciclaje, etc.
- Horas de descanso aceptadas: es la suma de tiempo que el personal dispone para el descanso. Se acepta como tiempo de descanso, una hora por cada 8 horas de gestor/a trabajadas (de conexión al sistema).

La hora de servicio contratada se considerará siempre efectiva, quedando con cargo a la empresa adjudicataria la cobertura de descansos, bajas o cualquier otra interrupción de la jornada.

El precio por hora efectiva tendrá repercutidos todos los costes del servicio, tanto directos como indirectos, por ejemplo:

- Horas de no actividad de los gestores, coordinadores y supervisores: pe. descansos, vacaciones, bajas, absentismo, formación, otros.
- Horas y recursos de estructura dedicadas al proyecto: calidad, formación, contratación, RRHH, Jurídico, y otros, incluyendo explícitamente la capacidad de crecimiento.
- Otros costes directos e indirectos ligados al contrato: uniformidad, taquilla, tarjeta de identificación/ acceso, asociados al puesto de trabajo y protección de riesgos laborales.
- Las condiciones de subrogación del personal.

No se aceptará la facturación de ningún otro concepto aparte de las horas operativas efectivas multiplicadas por un precio/hora única.

5.6. Cambio de empresa en la prestación del servicio . Plan de transición

En caso de que la empresa adjudicataria sea diferente de la que presta actualmente el servicio, el cambio de empresa y la subrogación del personal que actualmente presta servicio se tendrán que efectuar de acuerdo con la normativa laboral vigente y aplicable en materia de sucesión o subrogación empresarial.

Las empresas licitadoras podrán solicitar en el CAT112 la información necesaria sobre la plantilla actual del servicio, exclusivamente para la correcta elaboración de su oferta. Esta información no incluirá la identidad de las personas trabajadoras y deberá ajustarse a la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Para acceder a esta información, las empresas licitadoras tendrán que formalizar previamente el documento de confidencialidad incluido en el anexo 4 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Los datos facilitados tendrán carácter confidencial y no podrán ser cedidos, difundidos ni utilizados para fines distintos a la preparación de la oferta.

Dada la naturaleza esencial del servicio y la necesidad de garantizar su continuidad sin interrupciones ni afectaciones a la ciudadanía, la empresa adjudicataria deberá presentar un Plan de Transición que describa detalladamente:

- Las tareas, reuniones y acciones a realizar para la asunción efectiva del servicio.
- La designación de las personas responsables de su ejecución.
- Un calendario completo del proceso de transición, desde la firma del contrato hasta el inicio efectivo del servicio, asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos en este pliego.

Las empresas licitadoras tendrán que incluir en su propuesta técnica un Plan inicial de transición, que permita garantizar un relevo ordenado y adecuado en caso de que resulten nuevas adjudicatarias del servicio. Este requerimiento no será exigible a la empresa adjudicataria actual en caso de renovación del contrato.

La empresa que resulte adjudicataria de este contrato deberá asumir, por escrito, el compromiso de colaborar en el relevo del servicio a su finalización, facilitando la transferencia ordenada de la información y medios necesarios a la nueva adjudicataria, con el objetivo de asegurar la continuidad y calidad del servicio público prestado.

5.7. Requerimientos de Confidencialidad

La empresa adjudicataria debe comprometerse a no difundir ni total ni parcialmente ningún dato al que tenga acceso en el desarrollo de sus tareas del CAT112.

Respecto a las diferentes operadoras de telefonía, el CAT112 es responsable y depositario de la información facilitada por las operadoras sobre sus abonados/as. La empresa adjudicataria tendrá que garantizar el uso correcto de estos datos.

La actividad del CAT112, respecto al tratamiento de datos, se encuentra enmarcada por la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, lo que obliga al CAT112 ya la empresa adjudicataria a que el tratamiento de la información esté limitado por la necesaria protección de los datos de las personas que.

Quedan expresamente prohibidas las intervenciones de cualquier componente de la empresa adjudicataria y de su personal en medios de comunicación, visuales, hablados, escritos o electrónicos, o en actos de cualquier tipo, exponiendo o comentando cualquier tipo de información obtenida o relacionada con su actividad en el CAT112, salvo en los casos en los que tenga autorización expresa de las personas responsables del CAT1.

Se incluirán cláusulas adicionales en el contrato de cada trabajador/a que recoja estos compromisos personales . Del mismo modo, todos los candidatos/as que participen en la formación inicial, tendrán que firmar un documento para que se comprometan a guardar la confidencialidad de los datos a los que puedan tener acceso en relación a la gestión y prestación del servicio.

En cualquier caso, la empresa adjudicataria asumirá las responsabilidades que pudieran derivarse del incumplimiento de esta necesaria confidencialidad en todos los ámbitos del servicio.

5.8. Compromiso de fomento en materia de perspectiva de género e igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas LGTBI

El artículo 10 de la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres establece que las administraciones públicas deben procurar incluir cláusulas sociales en los pliegos o documentos que rigen las contrataciones, con el fin de promover la igualdad de trato y de oportunidades de mujeres y hombres en el mercado laboral.

La Ley catalana 11/2014, de 10 de octubre, tiene el objeto de garantizar los derechos de lesbianas, gays, bisexuales, transgéneros e intersexuales (LGBTI) y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia . El artículo 21.b). 5º. establece que las empresas deben adoptar códigos de conducta y protocolos de actuación para asegurar la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas LGTBI.

Las empresas licitadoras deben comprometerse a promover la igualdad de trato y de oportunidades de mujeres y hombres y no discriminación de las personas LGBTI en las condiciones laborales. En la fase de presentación de propuestas tendrán que presentar una declaración responsable, detallada en el anexo 6 del PCAP, en la que declaren que asumen y cumplen con los compromisos establecidos en materia de igualdad de mujeres y hombres e igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas LGBTI.

5.9. Protocolos de prevención y actuación frente al acoso

5.9.1. Compromiso en materia de prevención del acoso

La empresa adjudicataria deberá acreditar, en el plazo máximo de 15 días naturales desde la adjudicación del contrato, la existencia y aplicación efectiva de un protocolo de prevención, detección, gestión y actuación frente a situaciones de acoso, tanto laboral como sexual o por razón de sexo, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, origen, religión, o cualquiera.

5.9.2. Contenido mínimo del protocolo

El protocolo deberá incluir como mínimo:

- Definiciones claras de las diferentes formas de acoso y conductos no toleradas.
- Mecanismos de detección precoz y canales confidenciales de denuncia.
- Figura de persona (o personas) de referencia del protocolo y datos de contacto
- Procedimiento interno de tramitación y resolución de incidencias.
- Medidas para garantizar el asesoramiento, acompañamiento, protección y no revictimización de la persona afectada.
- Actuaciones de sensibilización y formación para el personal de servicio.
- Compromiso de seguimiento y revisión periódica del protocolo.
- Mecanismos de información y coordinación con el Departamento de Interior y Seguridad Pública para la gestión de los casos detectados y el seguimiento estadístico y funcionamiento del protocolo

5.9.3. Formación específica del personal asignado e impulso de acciones de sensibilización

La empresa adjudicataria tendrá que impulsar acciones formativas específicas en materia de acoso en el ámbito laboral y de difusión del protocolo. Deberá acreditar la realización de, como mínimo, las siguientes acciones:

- El personal de la empresa adjudicataria vinculado al servicio 112, deberá recibir formación especializada obligatoria sobre el protocolo de prevención de acoso, así como en igualdad y comunicación no sexista. Esta formación deberá estar debidamente acreditada.
- Realización de formación específica para las personas que participen de la activación y aplicación del protocolo con contenidos sobre igualdad de género, violencias machistas y no discriminación por razón de sexo, orientación sexual e identidad o expresión de género o por cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Inclusión de material específico para prevenir el acoso en el ámbito laboral en las formaciones o acciones de acogida para el personal de nueva incorporación.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Impulso de acciones de difusión del protocolo para darlo a conocer a todo el personal ya todas las personas que colaboren o interactúen con el servicio 112. Estas acciones deben permitir difundir información sobre las medidas previstas y los instrumentos de que dispone la institución para la prevención y abordaje de cualquier forma de acoso en el ámbito laboral. La información debe comunicarse de forma clara y debe ser fácilmente accesible, estando siempre disponible en la intranet o espacio web del personal.

5.9.4. Seguimiento y control:

El CAT112 se reserva el derecho de solicitar, en cualquier momento durante la vigencia del contrato, reuniones de coordinación y trabajo en materia de prevención y abordaje del acoso en el ámbito laboral, así como la documentación que acredite:

- La difusión efectiva del protocolo entre el personal.
- El registro de formaciones impartidas.
- La existencia de un responsable designado para la aplicación del protocolo.

El incumplimiento de esta cláusula podrá dar lugar a **penalizaciones**, de acuerdo con lo que prevé en el del pliego administrativo.

5.10. Compromiso con la sostenibilidad ambiental y fomento de la cultura ecológica

Presentación de un protocolo ambiental:

La empresa adjudicataria tendrá que presentar, en un plazo máximo de 15 días naturales a contar desde la adjudicación del contrato, un protocolo de buenas prácticas ambientales que incluya medidas concretas para el fomento de la cultura ecológica en el ámbito laboral y la reducción del consumo de recursos, especialmente la minimización del uso de papel impreso.

El protocolo deberá contener, como mínimo, las siguientes medidas:

Uso exclusivo de documentos en formato digital, sustitución de formularios, informes y comunicaciones en papel por soportes electrónicos siempre que sea legal y técnicamente posible.

Promoción de hábitos sostenibles entre el personal (campañas internas de sensibilización, cartelería digital, etc.).

Formación y sensibilización ambiental:

La empresa tendrá que garantizar la formación ambiental del personal adscrito al servicio de atención telefónica, centrada en el uso responsable de recursos (energía, agua, papel), buenas prácticas ambientales en el puesto de trabajo.

Verificación y control:

El órgano contratante podrá requerir, durante la ejecución del contrato, evidencias de la implementación de las medidas.

6. Formas de seguimiento y control de la ejecución de las condiciones

Se realizarán las reuniones descritas en el apartado 4.2.4 sobre la interlocución con las personas responsables del CAT112. Asimismo, al cierre de cada mes, la empresa adjudicataria remitirá un informe en el que se evalúen los puntos estipulados sobre la Formación y la Calidad del Servicio y su dimensionamiento.

7. Documentación técnica a aportar por las empresas licitadores

Los licitadores deben presentar en el sobre B, la documentación relativa a los criterios cuya ponderación dependa de un juicio de valor.

Concretamente, las empresas licitadoras tendrán que presentar una propuesta técnica con el siguiente contenido y estructura y tendrá que dar cumplimiento al Pliego de prescripciones técnicas.

a) Gestión del servicio

- a. Estructura de la empresa
- b. Coordinación y gestión del servicio (coordinación de la actividad diaria e interlocución con 112)
- c. Plan de transición del servicio (no aplica a la actual empresa adjudicataria)
- d. Mecanismos para garantizar la cobertura de otros idiomas (aparte de catalán, castellano, inglés, francés y alemán).

b) Gestión de la formación

- a. Criterios para el diseño del plan de formación
- b. Herramientas, metodología y recursos para la ejecución del plan de formación
- c. Herramientas y metodología para la evaluación del plan de formación
- d. Metodología para la evaluación de la eficacia del plan de formación
- e. Plan de formación inicial
- f. Plan de formación continua

c) Gestión de la calidad

- a. Criterios para el diseño del plan de calidad
- b. Herramientas, metodología y recursos para la ejecución del plan de calidad
- c. Herramientas y metodología para la evaluación del plan de calidad
- d. Metodología para la evaluación de la eficacia del plan de calidad
- e. Indicadores de calidad



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- d) Gestión de personal
 - a. Metodología proceso selectivo y criterios para garantizar competencias requeridas
 - b. Condiciones laborales del personal adscrito al servicio
 - c. Herramientas y metodología para la gestión de los calendarios laborales y plan de pausas y descansos
 - d. Medidas para fomentar la estabilidad laboral del personal adscrito al servicio
 - e. Medidas para fomentar la igualdad de género
 - f. Gestión de la uniformidad del personal
- e) Herramientas y metodología de gestión frente a contingencias del servicio
- f) Gestión del dimensionamiento
 - a. Herramientas y metodología para la planificación, gestión y ejecución del dimensionamiento
 - b. Herramientas y metodología para la gestión del refuerzo frente a episodios programados y no Programados.
 - c. Herramientas y metodología para la cobertura del servicio, estructura de mandos e Idiomas
- g) Mejoras

Los licitadores deben indicar qué parte de la documentación aportada tiene la consideración de confidencial.

Firmado electrónicamente

Andreu Alfonso Barrios
Subdirector General CAT112



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

ANEXO A: Distribución de llamadas y tiempo medio de operación (TMO)

Distribución y TMO Llamadas operativas y no operativas

- Operativas: llamadas gestionadas que son una emergencia real y generan una activación de recursos
- No operativas: llamadas que por su naturaleza no deben gestionarse desde el 112, porque no son llamadas de emergencia, así como llamadas de broma, vacías, etc.

Los datos anexos muestran la previsión de TMO y llamadas operativas y no operativas para el período Abril'26 – Marzo'28 :

Llamadas Operativas	2026	2027	2028	TMO
Enero		210.549	223.182	126,41
Febrero		186.196	204.816	126,99
Marzo		210.011	222.611	128,99
Abril	208.567	221.081		129,80
Mayo	225.824	239.373		135,47
Junio	256.804	272.213		140,49
Julio	273.317	289.716		138,96
Agosto	255.169	270.479		136,28
Septiembre	224.136	237.584		130,73
Octubre	223.352	236.753		128,30
Noviembre	212.719	225.482		127,47
Diciembre	222.579	235.934		125,70
Total	2.102.468	2.835.372	650.609	



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Llamadas NO Operativas	2026	2027	2028	TMO
01 enero		81.631	81.631	22,50
02 febrero		79.640	79.640	22,50
03 marzo		83.076	83.076	22,50
04 abril	85.894	85.894		22,50
05 mayo	95.609	95.609		22,50
06 junio	105.290	105.290		22,50
07 julio	126.229	126.229		22,50
08 agosto	120.979	120.979		22,50
09 septiembre	100.442	100.442		22,50
10 octubre	98.168	98.168		22,50
11 noviembre	88.658	88.658		22,50
12 diciembre	80.999	80.999		22,50
Total	902.268	1.146.615	244.347	

Distribución semanal de la actividad

lunes	14,39%
martes	13,67%
miércoles	13,51%
jueves	13,77%
viernes	14,57%
sábado	15,53%
domingo	14,55%

Distribución horaria de la actividad

	lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
0	3,41%	2,96%	3,03%	3,11%	3,14%	4,06%	4,99%
1	2,56%	2,26%	2,29%	2,40%	2,39%	3,33%	4,20%
2	2,11%	1,84%	1,82%	1,86%	2,02%	2,81%	3,56%
3	1,80%	1,47%	1,52%	1,47%	1,73%	2,71%	3,18%
4	1,49%	1,22%	1,32%	1,27%	1,44%	2,14%	2,68%
5	1,48%	1,27%	1,33%	1,35%	1,52%	1,95%	2,45%
6	1,83%	1,60%	1,70%	1,66%	1,75%	2,05%	2,48%
7	2,50%	2,38%	2,34%	2,36%	2,24%	1,86%	2,03%
8	3,49%	3,53%	3,47%	3,44%	3,19%	2,44%	2,39%
9	4,31%	4,46%	4,27%	4,35%	4,05%	3,37%	3,12%
10	5,20%	5,23%	5,21%	5,02%	4,76%	4,45%	4,09%
11	5,74%	5,83%	5,79%	5,72%	5,52%	5,26%	5,02%
12	5,93%	6,07%	6,03%	5,85%	5,67%	5,53%	5,35%
13	5,81%	5,89%	5,92%	5,83%	5,59%	5,51%	5,29%
14	5,59%	5,74%	5,77%	5,70%	5,64%	4,95%	4,99%
15	5,20%	5,45%	5,42%	5,34%	5,22%	4,90%	4,72%
16	5,27%	5,44%	5,43%	5,44%	5,39%	4,90%	4,67%
17	5,69%	5,82%	5,74%	5,85%	5,64%	5,03%	5,03%
18	6,01%	6,14%	6,18%	6,17%	5,98%	5,69%	5,56%
19	5,94%	6,12%	6,10%	6,10%	6,02%	5,69%	5,44%
20	5,52%	5,71%	5,70%	5,68%	5,84%	5,73%	5,37%
21	4,92%	5,04%	5,08%	5,12%	5,35%	5,41%	4,85%
22	4,47%	4,63%	4,62%	4,84%	5,18%	5,24%	4,60%
23	3,72%	3,89%	3,92%	4,07%	4,72%	4,98%	3,94%



Diputación, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Distribución llamadas de idioma

En el cuadro adjunto se detalla el total de cartas de llamada gestionadas en idiomas extranjeros en 2024, así como el peso porcentual de cada uno de los idiomas a los que debe dar cobertura el servicio.

	Llamadas idioma	Llamadas francés(%)	Llamadas Alemán(%)	Llamadas Inglés(%)
01 enero	2.096	34,26%	14,22%	51,53%
02 febrero	2.171	32,24%	12,25%	55,50%
03 marzo	2.250	31,69%	11,78%	56,53%
04 abril	2.768	33,85%	10,26%	55,89%
05 mayo	3.491	36,52%	11,37%	52,11%
06 junio	3.583	31,98%	10,83%	57,19%
07 julio	5.667	40,02%	11,58%	48,40%
08 agosto	6.756	49,76%	8,66%	41,58%
09 septiembre	3.243	29,39%	12,74%	57,88%
10 octubre	2.997	29,06%	14,11%	56,82%
11 noviembre	2.358	29,90%	15,99%	54,11%
12 diciembre	2.393	32,68%	17,38%	49,94%
Total	39.773	36,28%	11,99%	51,73%



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

ANEXO B: Uniformidad

El CAT112 indicará a la empresa adjudicataria en el momento de firma de contrato, los requerimientos técnicos específicos de la uniformidad y de los logotipos que tendrán que constar. En términos generales, la uniformidad deberá cumplir los siguientes criterios:

FICHA TÉCNICA POLO

Descripción: Polo de manga larga/corta color granate formado por:

Cuerpo: constituido por dos piezas, una delantera y una trasera. Tricotado en punto granito o piqué, sin bolsillo. Incorpora un bordado en delantero superior izquierdo con el logo de la empresa-adjudicataria.

Mangas: formadas por una prenda de tejido de punto granito, dichas mangas estarán moldeadas cerradas y unidas al cuerpo por la sisa. En el modelo de manga larga estarán terminadas mediante un puño elástico en punto 1 x 1 con licra .

Cuello: cuello denominado "polo", en canalé 1 x 1 será unido al delantero ya la espalda. Tapeta del mismo tejido principal entrelada y cerrada mediante tres botones en el tono.

Características técnicas del tejido:

M/C: Composición 100% poliéster Dacrón- Tejido Coolmax Fresh (iones de plata), número métrico 1/15, gramaje aproximado: 145 gr /m2

M/ LI : 100% poliéster Dacrón- tejido Thermolite cardat. Número métrico 1/15, gramaje aproximado: 185 gr /m2

Tije: Para cuerpos, mangas en punto granito, tejido en máquina circular.

FICHA TÉCNICA FORRO POLAR

Composición: Pelfa algodón 100% compactada 320 gramos m2

Construcción de la prenda: Color negro bolsillos con cremallera delantero.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

ANEXO C: Cobertura idiomas

Adicionalmente a la cobertura de la atención en catalán, castellano, inglés, francés y alemán, el 112 requiere que se dé cobertura como mínimo en los siguientes idiomas:

Árabe	Holandés	Rumano
Aranés	Húngaro	Ruso
Bosnio	Indio	Serbio-Croata
Búlgaro	Italiano	Sueco
Coreano	Japonés	Turco
Danés	Lituano	Checo
Eusquera	Noruego	Ucraniano
Finés	Persa	Chino - cantonés
Gallego	Polaco	Chino Mandarín
Griego	Portugués	