



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

INFORME JUSTIFICATIU PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE TRUCADS D'URGÈNCIA DEL NÚMERO TELFÒNIC 112 DE CATALUNYA ALS CENTRES DE TREBALL DE REUS I L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

1. Dades que identifiquen l'expedient:

- 1.1. Objecte del contracte: L'objecte del contracte és la prestació del servei d'explotació operativa de les sales 112 del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 de Catalunya, així com les condicions de l'atenció del telèfon únic d'emergències 112 en l'àmbit territorial de Catalunya durant tot el període establert al contracte.
- 1.2. Codi CPV: 79511000-9 Serveis d'operador telefònic
- 1.3. Partida pressupostaria: D/2270007/225

2. Necessitat de la contractació i justificació de la insuficiència de mitjans:

La Llei 9/2007, de 30 de juliol, del Centre d'Atenció i Gestió de trucades d'Urgència 112 Catalunya té per objecte la regulació del servei en el territori de Catalunya, gestionat per l'Administració de la Generalitat per mitjà de la creació del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya (CAT112).

Estableix com a competència exclusiva de la Generalitat la implantació definitiva i la regulació del servei públic d'atenció a les trucades d'urgència.

Aquesta llei crea el Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya, entitat de dret públic, en què s'han de rebre i atendre els avisos que es facin al número 112 i des del qual s'han de portar a terme els requeriments d'assistència material que es considerin pertinents als centres directius, els organismes i les entitats competents en cada matèria.

L'article 2 de la Llei 9/2007 estableix que la missió principal del servei públic d'atenció de trucades d'urgència és contribuir a donar una resposta ràpida, senzilla, eficaç i coordinada a les peticions urgents d'assistència que faci qualsevol ciutadà o ciutadana en el territori de Catalunya en matèria d'atenció sanitària, d'emergències ambientals, d'extinció d'incendis i salvament i de seguretat ciutadana, amb la coordinació de protecció civil, si escau, dels serveis corresponents, amb independència de l'Administració pública o de l'entitat a la qual correspongui la prestació material de l'assistència requerida.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

El CAT112 està format per un equip humà de 34 professionals, i per tant no disposa dels recursos propis ni de l'estructura necessària per poder prestar el servei d'atenció i gestió de trucades, motiu pel qual es proposa la contractació externa.

L'objecte d'aquest contracte recurrent és l'atenció de les trucades d'urgència al número de telèfon 112 i es preveu un període inicial de 2 anys, amb la possibilitat de vint-i-quatre mesos més –com a màxim- de pròrroga. Donada la complexitat i criticitat del servei, s'estableix aquest període inicial de 2 anys de durada amb l'objectiu de garantir una major supervisió sobre la continuïtat i estabilitat del servei.

En data 25 de març de 2022, es signa contracte per a la prestació del servei d'atenció i gestió de les trucades d'urgència del 112 de Catalunya, als centres de treball de l'Hospitalet i Reus.

El període d'execució del contracte és des de l'1 d'abril de 2022 al 31 de març de 2024 (24 mesos), ambdós inclosos, amb possibilitat de pròrroga d'una durada màxima igual a la del contracte inicial (24 mesos més).

En data 26 de gener de 2024, es signa la conformitat de la primera pròrroga del contracte per al període de 12 mesos, des de l'1 d'abril de 2024 fins al 31 de març de 2025.

En data 21 de febrer de 2025 es signa la conformitat de la segona pròrroga del contracte per al període de 12 mesos, des de l'1 d'abril de 2025 fins al 31 de març de 2026.

Amb tot l'exposat, es manifesta la necessitat de realitzar una nova licitació pública oberta del servei d'atenció i gestió de trucades d'urgència amb inici del nou contracte en data 01 d'abril 2026 per a garantir la continuïtat del servei, que és l'objecte principal d'aquesta memòria justificativa.

3. Característiques principals de la contractació:

L'objecte de la contractació és la prestació del servei d'atenció i gestió operativa de les trucades d'urgència al telèfon 112 de Catalunya, amb cobertura ininterrompuda les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. El servei es presta des de dues sales operatives ubicades a L'Hospitalet de Llobregat i Reus, garantint la seva continuïtat fins i tot en situacions de contingència, conforme a l'ISO22301.

L'atenció ha d'oferir-se en català, castellà, anglès, francès i alemany, així com amb un mínim d'altres 50 idiomes mitjançant serveis de traducció. Les principals funcions inclouen la recepció i gestió de trucades d'emergència, la coordinació amb serveis d'emergència i l'aplicació dels protocols operatius del CAT112.

El servei s'organitza amb diferents perfils professionals: gestors/es, coordinadors/es, supervisors/es, responsables de servei i equips de qualitat, formació i administració, tots amb requisits específics de formació i experiència.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

L'empresa adjudicatària ha de garantir la formació inicial (mínim 80 hores) i la formació continuada, així com un Pla de Qualitat amb indicadors mínims exigits com el nivell d'atenció i el temps de resposta, tots dos superiors al 95%.

4. Termini del contracte

Duració del contracte: 2 anys.

Termini del contracte: del 1 d'abril del 2026 fins 31 de març del 2028.

Pròrroga/pròrrogues: Dues pròrrogues de 12 mesos cadascuna, sent el màxim prorrogable un termini de 24 mesos.

La pròrroga s'acordarà per l'òrgan de contractació i serà obligatòria per a l'empresa contractista, sempre que el preavís es comuniqui amb una antelació mínima de dos mesos respecte a la data de finalització del termini inicial del contracte.

Modificacions: es preveuen modificacions amb el límit del 20% del preu inicial del contracte.

5. Divisió en lots o Justificació de la no divisió en lots

L'objecte d'aquest contracte és la gestió integral i coordinada del servei d'atenció i gestió de trucades d'urgència 112 de Catalunya. Tot i que la prestació es desenvolupa físicament en dues sales operatives diferenciades (Reus i L'Hospitalet de Llobregat), el servei es concep i s'executa com una única unitat funcional, amb una operativa totalment integrada i interdependent.

Aquest enfocament unitari és essencial per garantir la continuïtat del servei, la seva qualitat i la capacitat de resposta immediata davant situacions d'emergència. La divisió del contracte en lots comportaria una fragmentació artificial de la gestió, que dificultaria la coordinació, incrementaria la complexitat operativa i podria comprometre la disponibilitat del servei, amb un impacte directe en la seguretat i l'atenció a la ciutadania.

Per tot això, i d'acord amb l'article 99.3.b de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de Contractes del Sector Públic, es justifica la no divisió en lots del present contracte, per tal de garantir-ne l'eficiència, la coherència tècnica i la continuïtat del servei públic essencial que representa el telèfon d'emergències 112.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

6. Valor estimat del contracte i pressupost base de licitació: justificació del seu càlcul

Valor estimat del contracte (VEC)		euros
Pressupost licitació	2026 (9 mesos)	8.579.475,07 €
	2027 (12 mesos)	11.439.300,10 €
	2028 (3 mesos)	2.859.825,02 €
Total pressupost licitació		22.878.600,19 €
Pròrrogues		22.878.600,19 €
Modificacions del contracte		4.575.720,04 €
Total VEC:		50.332.920,42 €

Pressupost base de licitació desglossat		
Concepte	Anys	euros
Costos directes	2026	7.429.300,05 €
	2027	9.831.616,97 €
	2028	2.185.893,14 €
Total Costos Directes:		19.446.810,16 €
Costos indirectes	2026	437.017,65 €
	2027	578.330,41 €
	2028	128.581,95 €
Total Costos Indirectes:		1.143.930,01 €
Benefici industrial	2026	874.035,30 €
	2027	1.156.660,82 €
	2028	257.163,90 €
Total Benefici industrial:		2.287.860,02 €
Pressupost Base Licitació (IVA exclòs)	2026	8.740.353,00 €
	2027	11.566.608,20 €
	2028	2.571.638,99 €



Generalitat
de Catalunya



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Total pressupost base licitació (IVA exclòs)		22.878.600,19 €
IVA	2026	1.835.474,13 €
	2027	2.428.987,72 €
	2028	540.044,19 €
Total IVA		4.804.506,04 €
Import base de licitació (IVA inclòs)	2026	10.575.827,13 €
	2027	13.995.595,92 €
	2028	3.111.683,18 €
Total Import base de licitació (IVA inclòs)		27.683.106,23 €

L'objecte d'aquest informe tècnic és realitzar una valoració de l'import econòmic de la licitació per a la gestió de la totalitat del servei d'atenció de trucades d'urgència 112 de la Generalitat de Catalunya en les dues sales operatives actuals, a l'Hospitalet de Llobregat i a Reus, amb un repartiment estable i una gestió equilibrada per la qual la sala de l'Hospitalet de Llobregat atindrà el 50% de les trucades i la sala de Reus l'altre 50%.

Per tal de fer una aproximació al cost econòmic que implica, s'ha realitzat la següent valoració:

- Previsió de trucades ateses. L'anàlisi es basa en una valoració de l'activitat anual en base a les trucades reals ateses en els anys anteriors, tenint en compte les següents consideracions:
 - o trucades procedents: es projecta un increment anual del 6% de trucades respecte les previsions de l'any anterior, donat que la tendència dels últims mesos (gener-abril 2025) és d'un 5% d'increment de trucades aproximat, i es preveu en els propers anys un increment sostingut de l'activitat, incrementat pel projecte d'integració de policies locals en el servei 112.
 - o Trucades no procedents: no es preveu cap increment, es manté la mateixa previsió de trucades gestionades en el 2024.
 - o El dimensionament es realitza en funció dels mateixos nivells de qualitat que es contemplen en el plec vigent: 95% de nivell d'atenció i 95% en 10 segons de nivell de servei objectiu.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Aquest càlcul té un caràcter aproximatiu. No contempla possibles situacions excepcionals que puguin derivar-se d'activacions extraordinàries de crisi no previstes o altres elements o situacions no planificables.

En base a les consideracions esmentades en els punts anteriors, es preveu per al període inicial previst al contracte (abril 2026 – març 2028) el següent volum de trucades ateses:

Any	Període	Durada (mesos)	Trucades ateses
2026	abril - desembre	9 mesos	3.004.736
2027	gener - desembre	12 mesos	3.981.987
2028	gener - març	3 mesos	894.956

- S'incorpora en la previsió del cost econòmic els requeriments de reforç de l'estructura de gestió que es contemplen en el plec de prescripcions tècniques: un mínim d'un coordinador titular per cada 8 gestors a sala, requeriment de 2 supervisors titulars per torn i sala, 4 especialistes en l'equip de formació i qualitat, 2 posicions de personal qualificat per a suport psicosocial (1 per sala), i un equip de gestors de guàrdia per a ser activats en episodis d'increment de trucades no planificats.

D'acord amb l'article 100 de la LCSP i els criteris interpretatius de la Junta Consultiva de Contractació Pública, el pressupost base de licitació s'ha estructurat en costos directes, costos indirectes i benefici industrial, com a components essencials per a garantir l'adequació als preus de mercat

5. Justificació de la solvència tècnica o professional o econòmica i financera exigida

De conformitat amb l'article 150 de la LCSP, únicament l'empresa proposada com adjudicatària haurà de justificar, és a dir, acreditar, disposar de la solvència econòmica i financera i tècnica o professional requerida mitjançant la presentació de la documentació que el plec indica. Aquesta acreditació s'haurà de fer en la forma i els termes previstos a l'article 150 de la LCSP.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

5.1. Solvència econòmica i financera

- Patrimoni net de la companyia al tancament del darrer exercici econòmic per al qual estigui vençuda l'obligació d'aprovació de comptes anuals, haurà de ser d'almenys el 20% del valor estimat del contracte, 10.981.728,09€

Aquesta exigència ve motivada per acreditar la solvència del licitador i que la seva situació financera és suficientment fiable per al desenvolupament de l'objecte del contracte.

- Xifra anual de negocis de l'empresa o en l'àmbit d'activitats corresponent a l'objecte del contracte, en relació al millor exercici dins dels tres darrers anys disponibles en funció de la data de creació o d'inici de les activitats empresarials, per un import igual o superior a 75.499.380,6€ : (aquesta quantitat no pot ser superior a 1,5 VEC).

El volum d'activitat és indicatiu de la capacitat d'absorció del desenvolupament de l'objecte del contracte.

Pel que fa a la solvència econòmica i financera no existeix cap circumstància que faci recomanable fixar uns criteris de solvència superiors als mínims establerts a la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, de la forma com estan concretats als plecs tipus de clàusules administratives del CAT112.

Forma d'acreditació: La solvència econòmica i financera s'acreditarà mitjançant la presentació dels comptes anuals aprovats i dipositats al Registre Mercantil o, si escau, al registre oficial corresponent. En el cas d'empresaris individuals no inscrits, es podran aportar llibres d'inventaris i comptes anuals legalitzats, o bé una declaració responsable si no hi ha obligació legal de legalització.

5.2. Solvència tècnica

En relació a la solvència tècnica o professional, a més dels criteris mínims establerts a la Llei 9/2017, s'exigeixen els següents requisits per tal d'assegurar l'experiència en la gestió de serveis similars i per garantir un sistema de gestió de qualitat certificat:

- Haver executat en els darrers tres anys com a mínim dos serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que constitueixen l'objecte del contracte en el curs de, com a màxim els darrers tres anys.

Aquesta exigència es fonamenta en la singularitat i complexitat operativa del servei 112, que requereix una organització amb capacitat demostrada de gestió en entorns crítics, on la continuïtat i la fiabilitat del servei són essencials. La dimensió mínima de 100 operadors respon a la necessitat de garantir que el licitador disposa d'una



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

estructura prèvia comparable, amb experiència contrastada en planificació de torns, comandaments intermedis, protocols de qualitat i resposta en temps real.

L'objectiu no és restringir la concurrència, sinó assegurar que les empreses participants acrediten experiència operativa real en serveis d'atenció massiva de trucades i en entorns d'urgència o emergència, on els nivells de servei, la coordinació amb organismes públics i la gestió d'incidències són crítics.

Per tot això, es considera que aquest requisit de solvència tècnica és proporcional, objectivament justificat i directament vinculat a la garantia d'una execució adequada del contracte, conforme al principi de proporcionalitat i al que disposa l'article 91.2 de la LCSP.

Forma d'acreditació: Cal aportar dos certificats de bona execució de contractes de serveis similars (serveis d'atenció de trucades continus 24x7, amb un volum mínim de 100 operadors, sumats tots els torns). Els serveis o treballs efectuats s'acreditaran mitjançant la presentació de certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, si manca aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari acompanyat dels documents en poder del mateix que acreditin la realització de la prestació. Els certificats inclouran la descripció del servei, l'import, data i destinatari, públic o privat dels mateixos.

- Disposar de les certificacions de qualitat ISO 9001

- S'ha de presentar un certificat expedit per un organisme independent que acrediti que el licitador està en possessió de la certificació ISO 9001 o equivalent.

5.3 Adscripció de mitjans materials o personals a l'execució del contracte

Personals

L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'adscripció efectiva dels mitjans personals necessaris per a la prestació del servei d'atenció i gestió de trucades d'urgència 112 de Catalunya, amb cobertura 24 hores al dia, 365 dies l'any, des de les dues sales operatives de Reus i L'Hospitalet de Llobregat.

Els perfils professionals adscrits al servei hauran de complir els requisits de formació, experiència i competències establerts en el punt 5 Plec de Prescripcions Tècniques. Aquests perfils inclouen, entre d'altres:

- Gestors/es de demanda
- Coordinadors/es



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Supervisors/es
- Responsables de centre i de servei
- Personal de qualitat i formació
- Personal de suport psicosocial
- Personal administratiu

En certs perfils es requereix una experiència mínima de 12 mesos en el servei 112 en una altra categoria de rang inferior, cal dir que es considera que aquest requeriment no limita la lliure concurrència entre empreses licitadores, sinó que respon a una exigència tècnica vinculada a la correcta execució del contracte i a la continuïtat del servei.

L'objecte del plec no és restringir l'accés de possibles licitadors, sinó assegurar que el personal que efectivament presti el servei disposi del coneixement operatiu i funcional imprescindible per a desenvolupar tasques de coordinació en un entorn d'alta complexitat i responsabilitat com és el servei d'emergències 112.

A aquest efecte, el requeriment d'haver exercit en una categoria de rang inferior durant un període determinat no s'adreça a l'empresa licitadora, sinó al personal adscrit a l'execució del contracte, la qual cosa és perfectament admissible d'acord amb la LCSP, atès que es considera que és una necessitat tècnica indispensable per al correcte funcionament del servei.

Cal tenir en compte que el servei objecte del contracte comporta subrogació de personal, i que, per la seva naturalesa, certes posicions requereixen d'un coneixement previ del flux operatiu, dels protocols interns i de la dinàmica funcional del servei 112, que només pot adquirir-se mitjançant l'experiència prèvia en categories de rang inferior.

Per tant, el requisit establert:

- no exclou cap empresa de presentar-se a la licitació, ja que totes poden subrogar o designar personal que compleixi els requisits;
- no limita la lliure concurrència, atès que s'aplica amb criteris d'idoneïtat objectiva i proporcionalitat;
- i és necessari per garantir la qualitat, seguretat i continuïtat del servei d'atenció d'emergències.

Acreditació de la solvència:

Inicialment, l'adscripció de mitjans personals s'acreditarà mitjançant una declaració responsable en què l'empresa licitadora es compromet a destinar els recursos humans indicats a l'execució del contracte.

En la fase d'adjudicació, l'empresa que quedi en primera posició segons els criteris d'adjudicació descrits haurà de lliurar, en resposta al requeriment previ a l'adjudicació (segons l'article 150.2 de la LCSP), un llistat resumit del personal assignat per perfil



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

professional, indicant la seva formació i experiència, currículum vitae i documentació justificativa de la titulació.

A més a més, caldrà aportar la documentació acreditativa del vincle laboral dels treballadors que s'ha compromès a destinar a l'execució del contracte mitjançant la presentació dels RLC corresponents.

En cas que l'empresa no disposi encara del personal contractat, podrà presentar una declaració responsable en què manifesti aquesta situació i es comprometi a acreditar la afiliació i l'alta de totes les persones treballadores abans de l'inici de l'activitat.

Es permet que el vincle laboral del personal sigui diferent al de treball per compte d'altri, incloent professionals que treballin per compte propi..

L'empresa adjudicatària estarà obligada a mantenir adscrit el personal necessari per garantir el correcte desenvolupament del servei, segons el que estableixen els plecs. No podrà procedir a la suspensió o extinció dels contractes de treball del personal assignat, excepte en cas de baixa voluntària o acomiadament disciplinari degudament justificat.

Materials

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat i adscripció efectiva dels recursos materials necessaris per a la correcta prestació del servei, d'acord amb els requeriments establerts en el Plec de Prescripcions Tècniques.

Aquests mitjans inclouen, entre d'altres:

- .1. Uniformitat corporativa del personal, d'acord amb les especificacions establertes pel CAT112, amb les corresponents identificacions laborals i corporatives. L'empresa adjudicatària assumirà els costos derivats del subministrament, manteniment i renovació de la uniformitat, i haurà de garantir-ne la disponibilitat dins dels terminis establerts.
- .2. Targetes identificatives per a tot el personal, amb fotografia, nom i cognoms, lloc de treball i nom de l'empresa, que hauran de portar-se de manera visible durant tota la jornada laboral.
- .3. Auriculars monoaurals personalitzats, compatibles amb els equips del CAT112, amb característiques tècniques adequades per a l'ús intensiu i continuat, i amb estoc suficient per a reposicions i formació.
- .4. Equipament informàtic i material ergonòmic (reposapeus, estoretes per al ratolí, etc.) per al personal de suport i per a cada posició de treball ocupada, en bon estat d'ús i manteniment.
- .5. Material d'oficina necessari per al desenvolupament del servei, que serà subministrat íntegrament per l'empresa adjudicatària.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- .6. Sistemes tecnològics complementaris, si escau, per al desenvolupament de tasques de suport, que hauran de ser aprovats i supervisats pel CAT112.

Acreditació dels mitjans personals/materials:

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una instrucció d'imatge corporativa en format electrònic, en un termini màxim de dos mesos des de la signatura del contracte. Aquesta instrucció haurà de ser validada pels responsables del CAT112 i inclourà la descripció de les peces de la uniformitat, el seu disseny, materials, identifications laborals i corporatives, així com les condicions d'ús i manteniment. El CAT112 podrà requerir modificacions abans de la seva aprovació definitiva.

7. Justificació del procediment:

Per la naturalesa del contracte objecte de licitació, i atès que es compleixen els requisits establerts en l'art. 156 de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, quant a valor estimat i criteris d'adjudicació, es considera adient tramitar la licitació mitjançant el procediment obert harmonitzat.

8. Criteris d'adjudicació

Els criteris d'adjudicació seran automàtics de caire econòmic i amb judici de valor, amb l'objectiu de determinar la millor relació qualitat – preu.

Ponderació/puntuació:

- Criteris sotmesos a **judici de valor** (sobre B): **fins a 49 punts**
- Criteris **objectius** (sobre C):
 - Econòmics, aplicació de fórmula automàtica: **fins a 40 punts**
 - Altres criteris automàtics; **fins a 11 punts**

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

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

Per garantir una correcta valoració, és imprescindible que:

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

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

1. Gestió del servei (fins a 4 punts)



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

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

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

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

1. Gestió del servei (fins a 4 punts)		
1.1. Estructura de l'empresa, i coordinació i gestió del servei.		
Es valorarà: detall de funcions i responsabilitats, organigrama i grau de concreció en la coordinació i interlocució per la gestió del servei.		
Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Organigrama complet i clar amb funcions definides, canals d'interlocució establerts, calendaris de seguiment i fluxos de comunicació documentats.	1
Bo	Inclou organigrama i descripció de rols, però amb menor detall sobre procediments o eines de coordinació.	0,75
Regular	Descripció genèrica o incompleta del sistema de gestió i coordinació.	0,5
Insuficient	Informació parcial o incoherent amb el Plec.	0,25
No documentat	No s'aporta informació.	0
1.2. Mecanisme d'atenció d'idiomes.		
Es valorarà: detall del procés d'atenció d'idiomes i cobertura lingüística.		

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

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

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

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

Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Pla complet amb diagnosi de necessitats, objectius mesurables, calendari i metodologies clares (presencial/online, materials, seguiment).	3
Bo	Describeix les fases del pla amb coherència, tot i que sense detalls sobre eines o indicadors.	1,8
Regular	Presenta un esquema genèric sense concreció metodològica ni de recursos.	0,6
Insuficient / No documentat	No aporta pla de formació o és incoherent.	0

2.2. Eines i metodologia d'avaluació del pla de formació i la seva eficàcia.

Es valorarà la metodologia i criteris emprats per valorar l'eficàcia de les accions formatives, així com els resultats obtinguts.

Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
--------	-----------------------	--------------

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

3. Gestió de la qualitat (fins a 10 punts)

3.1. Disseny, metodologia i recursos del pla de qualitat.

Es valorarà: sistemàtica de definició d'objectius i indicadors, metodologia d'identificació d'incidències, metodologia per la definició de les accions correctores.

Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Pla complet amb objectius, indicadors, procediments d'auditoria i accions correctores definides.	4
Bo	Describeix la metodologia i objectius generals sense detall d'indicadors o seguiment.	2,4

Regular / Insuficient	Descripció genèrica sense mètodes concrets.	0,8
No documentat	Sense pla o incoherent.	0

3.2. Eines i metodologia d'avaluació del pla de qualitat.

Es valorarà la metodologia i criteris emprats per valorar l'eficàcia de les accions formatives, així com els resultats obtinguts.

Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Estableix criteris, freqüència i responsables de l'avaluació, i sistema d'indicadors.	5
Bo	Describeix la intenció d'avaluar, amb poca concreció.	3
Regular / Insuficient	Sense metodologia clara.	1
No documentat	Sense informació.	0

3.3. Indicadors de qualitat.

Es valorarà la introducció d'indicadors de qualitat en relació al servei que es licita.

Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Defineix indicadors concrets, mesurables i vinculats al servei (temps resposta, errors, satisfacció).	1
Bo	Inclou indicadors genèrics o parcials.	0,6
Regular / Insuficient	Indicadors poc rellevants o sense mètode de seguiment.	0,2
No documentat	Cap indicador.	0

4. Gestió del personal (fins a 6 punts)

4.1. Metodologia del procés selectiu i criteris de competències.

Es valorarà: estructura i criteris del pla de selecció, i detall de la metodologia de selecció.

Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
--------	-----------------------	--------------

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

5. Gestió de contingències (fins a 3 punts)		
5.1. Eines i metodologia de gestió davant contingències del servei		
Es valorarà: detall de les accions i recursos per a cobrir possibles contingències en el servei.		
Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Describeix escenaris, protocols d'activació, recursos alternatius i temps de resposta.	3
Bo	Preveu mesures generals sense detall de procediments o temps.	1,8

Regular / Insuficient	Es limita a esmentar la capacitat de reacció.	0,6
No documentat	Sense informació.	0

6. Gestió del dimensionament (fins a 17 punts)

6.1. Eines i metodologia per la planificació i execució del dimensionament.

Es valorarà: recursos dedicats a la gestió del dimensionament, detall del procés i metodologia de previsió de trucades i necessitats de dimensionament.

Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Defineix metodologia de previsió de trucades, simulacions, eines tecnològiques (workforce management System o equivalent), calendaris i hores operatives.	7
Bo	Describeix el procés general amb algunes dades de suport.	4,2
Regular / Insuficient	Descripció incompleta o poc fonamentada.	1,4
No documentat	Sense metodologia.	0

6.2. Gestió del reforç davant episodis programats i no programats.

Es valorarà: detall dels mecanismes i recursos assignats per a garantir el reforç del dimensionament, procés d'activació i cobertura, tant d'episodis programats com no programats. Tant per la cobertura de gestors com comandaments.

Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Inclou protocols d'activació, recursos disponibles, cobertures i canals de comunicació.	7
Bo	Describeix mecanismes de reforç generals sense dades quantitatives.	4,2
Regular / Insuficient	Mesures poc definides o reactives.	1,4

No documentat	Sense informació.	0
6.3. Cobertura del servei, estructura de comandaments i idiomes.		
Es valorarà: detall de la planificació i mecanismes per a garantir la cobertura del servei, comandaments i idiomes.		
Nivell	Paràmetres específics	Punts màxims
Molt bo	Defineix la planificació de torns, comandaments i cobertura idiomàtica amb dades concretes.	3
Bo	Presenta la planificació bàsica sense justificació de recursos.	1,8
Regular / Insuficient	Cobertura parcial o sense fonament.	0,6
No documentat	Sense informació.	0

7. Millores (fins a 1 punt)

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

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

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

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



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

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

criteris objectius (fins a 51 punts)

1. Altres criteris automàtics (fins a 11 punts):

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

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

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

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

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



**Generalitat
de Catalunya**

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

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

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

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

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

P_v = Puntuació de l'oferta a Valorar

P = Punts criteri econòmic

O_m = Oferta Millor

O_v = Oferta a Valorar

IL = Import de Licitació

VP = Valor de ponderació

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

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

Criteris per a la determinació de l'existència de baixes presumptament anormals

En el marc d'una licitació amb pluralitat de criteris d'adjudicació (criteris objectius i subjectius), s'establiran les regles següents per identificar les ofertes amb baixes presumptament anormals:

Definició

S'entén per baixa presumptament anormal aquella que:

- En el cas d'un únic licitador: Es considerarà oferta presumptament anormal la que representi una baixa superior al 20% respecte al pressupost base de licitació, IVA exclòs



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

-En el cas de més d'un licitador: Obté una puntuació global igual o superior a la mitjana de totes les ofertes, i alhora, presenta una puntuació en el criteri econòmic que excedeix en més de 10 punts percentuals la mitjana de les puntuacions econòmiques de les ofertes admeses.

Tràmit d'audiència

En el cas que una oferta sigui considerada presumptament anormal:

- L'òrgan de contractació sol·licitarà a l'empresa licitadora una justificació detallada dels valors de la seva oferta, en el termini establert.
- L'empresa haurà d'aportar explicacions tècniques i econòmiques que acreditin la viabilitat de la proposta (recursos previstos, eficiència del sistema de treball, condicions excepcionals de prestació, etc.).

Resolució

Si la justificació és considerada suficient i raonable, l'oferta es mantindrà dins del procés de valoració. En cas contrari, l'oferta serà exclosa del procediment d'adjudicació.

Aquest mecanisme de detecció i comprovació de les baixes presumptament anormals té com a finalitat assegurar la **viabilitat econòmica de les ofertes**, protegir la correcta execució del contracte i garantir la **igualtat de tracte entre licitadors**.

En casos d'empat en les puntuacions obtingudes per les ofertes de les empreses licitadores, els criteris de desempat seran els següents: l'aplicació per ordre dels criteris socials esmentats en l'article 147.2 de la LCSP

9. Condicions especials d'execució i obligacions essencials

D'acord amb el que estableixen els articles 202 i 211.1.f de la Llei 9/2017, de Contractes del Sector Públic, l'empresa adjudicatària haurà de complir les següents condicions durant l'execució del contracte:

9.1 Condicions especials d'execució (art. 202 LCSP)

Les condicions especials d'execució tenen caràcter social, ambiental i ètic, i són de compliment obligatori durant tota la vigència del contracte. Aquestes condicions no substitueixen les obligacions legals generals, sinó que les complementen.

Socials



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- a) Garantir el compliment de les normes laborals i de seguretat social vigents, incloent el respecte al salari mínim i als convenis col·lectius sectorials.
- b) Assegurar l'ocupació de persones amb discapacitat en un percentatge mínim de la plantilla adscrita al contracte.
- c) Fomentar la contractació de persones en situació d'atur de llarga durada, joves menors de 30 anys, majors de 45 anys o col·lectius en risc d'exclusió social.
- d) Establir plans de formació i millora professional per al personal afectat pel contracte.
- e) Garantir la igualtat efectiva de gènere i la prevenció de l'assetjament en el lloc de treball.
- f) Aplicació de mesures per a la conciliació de la vida laboral i familiar, com l'adequació d'horaris, el teletreball o el suport econòmic per a despeses de cura de menors o persones dependents.
- g) Foment de la formació en el lloc de treball per millorar l'ocupabilitat, l'adaptabilitat i la qualificació del personal adscrit al contracte.
- h) Subrogació de personal: En cas que, d'acord amb la normativa laboral vigent i aplicable (conveni col·lectiu sectorial o, si escau, l'Estatut dels Treballadors), resulti procedent la subrogació del personal que actualment presta el servei, l'empresa adjudicatària haurà d'assumir aquesta obligació i subrogar-se com a ocupador en els contractes de treball existents, en els termes establerts per la citada normativa. Amb aquesta finalitat, els licitadors hauran de sol·licitar al CAT112 la informació necessària sobre les condicions laborals i els contractes de treball afectats, per tal de poder elaborar adequadament la seva oferta.
- i) Per tal de garantir la qualitat del servei prestat, l'empresa adjudicatària no podrà subcontractar el personal operatiu i de gestió del servei. Amb l'excepció, si s'escau, de la gestió del servei de traducció, indicat expressament en el Plec de prescripcions tècniques.
- j) L'adjudicatari, en el moment d'iniciar el contracte, haurà de presentar informació sobre la cadena de subcontractació, si és aplicable, detallant quin tipus d'activitat i en quin grau es subcontracten. Sense perjudici que es pugui revisar durant tota la vida del contracte.

Les condicions a), h), i) i j) tenen el caràcter d'obligació essencial i, per tant, el seu incompliment és causa de resolució del contracte, sens perjudici de les penalitats que prèviament puguin imposar-se per exigir el seu compliment.

Mediambientals

- k) Reduir l'ús de plàstics d'un sol ús i afavorir materials reciclats o reciclables en els béns o serveis prestats.
- l) Garantir una correcta gestió de residus
- m) L'empresa adjudicatària haurà de presentar, en un màxim de 10 dies naturals des de l'adjudicació, un protocol de bones pràctiques ambientals que inclogui mesures per fomentar la cultura ecològica i reduir el consum de recursos, especialment paper. Aquest compromís inclou:
 - Ús exclusiu de documents digitalitzats en les comunicacions i gestions derivades del contracte, llevat dels casos en què la normativa exigeixi suport paper



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Accions de sensibilització ambiental adreçades al personal adscrit al servei.
- Formació mínima en sostenibilitat per al personal adscrit al servei, consistent com a mínim en:
 - Un mòdul formatiu d'almenys 1 hora de durada anual, dedicat a bones pràctiques ambientals aplicades al desenvolupament del servei (gestió eficient de recursos, estalvi energètic, ús responsable de materials i gestió de residus).

L'òrgan de contractació podrà requerir evidències de la seva aplicació durant l'execució del contracte.

La condició m) té el caràcter d'obligació essencial i, per tant, el seu incompliment és causa de resolució del contracte, sens perjudici de les penalitats que prèviament puguin imposar-se per exigir el seu compliment.

Ètiques

- n) Complir els codis de conducta ètica i de transparència en la contractació pública.
- o) Evitar qualsevol pràctica de corrupció, suborn, frau o conflicte d'interès.
- p) Respectar els drets humans i les normes fonamentals de l'Organització Internacional del Treball (OIT).
- q) Garantir l'ús responsable de dades personals i informació confidencial, d'acord amb la normativa de protecció de dades.
- r) Comunicacions amb l'òrgan de contractació exclusivament per mitjans electrònics, evitant l'ús de paper i promovent la sostenibilitat ambiental.

Les condicions p), q) tenen el caràcter d'obligació essencial i, per tant, el seu incompliment és causa de resolució del contracte, sens perjudici de les penalitats que prèviament puguin imposar-se per exigir el seu compliment.

Altres condicions

- s) Compliment dels procediments, instruccions i protocols del CAT112: Tots els professionals adscrits a la prestació del servei hauran de seguir de manera estricta els procediments operatius, instruccions tècniques i protocols establerts pel CAT112. Això inclou el compliment dels manuals operatius vigents, la utilització de documentació publicada a la Intranet corporativa i l'adhesió als protocols d'actuació en situacions d'emergència.
- t) Cobertura del dimensionament planificat: L'empresa adjudicatària haurà de garantir la cobertura del dimensionament previst en els plecs, incloent els reforços en situacions extraordinàries, amb els recursos personals i materials necessaris. També haurà de designar, com a mínim, un coordinador tècnic integrat en la seva plantilla, amb les funcions descrites en el Plec de Prescripcions Tècniques.
- u) Compliment del Pla de Formació: Inclou el temari, les hores mínimes i la qualitat de la formació inicial i continuada del personal adscrit al servei, segons el que estableixen els plecs.



**Generalitat
de Catalunya**

- v) Manteniment de les condicions laborals i salarials: L'empresa adjudicatària haurà de respectar en tot moment les condicions laborals i salarials establertes en el contracte, incloent la subrogació del personal si escau.
- w) Manteniment dels nivells de qualitat exigits: El servei haurà de complir els indicadors de qualitat establerts, incloent el nivell d'atenció, temps de resposta i resultats del pla d'escoltes.
- x) Protecció de dades personals: L'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, únicament utilitzarà les dades personals per a la finalitat exclusivament definida, donant compliment estricte a la normativa nacional i europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació tindrà la consideració d'essencial d'acord amb el que disposa la lletra f de l'apartat 1 de l'article 211 de la LCSP.
- y) Adscripció de mitjans personals: L'empresa adjudicatària haurà de mantenir adscrita a l'execució del contracte la plantilla mínima de treballadors i treballadores descrita en l'apartat G del quadre de característiques. El personal haurà de complir els requisits de titulació i experiència establerts, i l'empresa haurà de vetllar per la seva estabilitat i per evitar extralimitacions funcionals en l'exercici de les seves tasques.
Així mateix, haurà d'acreditar que el personal adscrit compleix amb el previst en l'article 13.5 de la Llei orgànica 1/1996, de protecció jurídica del menor.
- z) Confidencialitat de la informació: L'empresa adjudicatària es compromet a no divulgar a tercers la informació confidencial que se li faciliti o a la qual hagi pogut tenir accés en el desenvolupament del servei contractat, d'acord amb el que estableix el Plec de Prescripcions Tècniques.
- aa) Informació sobre la cadena de subcontractació: En cas que s'apliqui subcontractació, l'empresa adjudicatària haurà de presentar, en el moment d'iniciar el contracte, informació detallada sobre la cadena de subcontractació, especificant el tipus d'activitat subcontractada i el grau de subcontractació. Aquesta informació haurà de ser actualitzada en cas de modificacions durant la vigència del contracte.

Les condicions s), t), u), v), w), x), y), z) i aa) tenen el caràcter d'obligació essencial i, per tant, el seu incompliment és causa de resolució del contracte, sens perjudici de les penalitats que prèviament puguin imposar-se per exigir el seu compliment.

En tot cas, són condicions especials d'execució del contracte les que s'assenyalen com a tal en el plec de clàusules administratives particulars d'aquesta licitació.

9.2 Obligacions essencials del contracte (art. 211.1.f LCSP)

- Garantir el compliment de les normes laborals i de seguretat social vigents, incloent el respecte al salari mínim i als convenis col·lectius sectorials.
- Subrogació de personal: En cas que, d'acord amb la normativa laboral vigent i aplicable (conveni col·lectiu sectorial o, si escau, l'Estatut dels Treballadors), resulti procedent la subrogació del personal que actualment presta el servei, l'empresa adjudicatària haurà d'assumir aquesta obligació i subrogar-se com a ocupador en els contractes de treball existents, en els termes establerts per la



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

citada normativa.

Amb aquesta finalitat, els licitadors hauran de sol·licitar al CAT112 la informació necessària sobre les condicions laborals i els contractes de treball afectats, per tal de poder elaborar adequadament la seva oferta.

- Per tal de garantir la qualitat del servei prestat, l'empresa adjudicatària no podrà subcontractar el personal operatiu i de gestió del servei. Amb l'excepció, si s'escau, de la gestió del servei de traducció, indicat expressament en el Plec de prescripcions tècniques.

- L'adjudicatari, en el moment d'iniciar el contracte, haurà de presentar informació sobre la cadena de subcontractació, si és aplicable, detallant quin tipus d'activitat i en quin grau es subcontracten. Sense perjudici que es pugui revisar durant tota la vida del contracte.

- L'empresa adjudicatària haurà de presentar, en un màxim de 10 dies naturals des de l'adjudicació, un protocol de bones pràctiques ambientals que inclogui mesures per fomentar la cultura ecològica i reduir el consum de recursos, especialment paper. Aquest compromís inclou:

O Ús exclusiu de documents digitalitzats en les comunicacions i gestions derivades del contracte, llevat dels casos en què la normativa exigeixi suport paper

O Accions de sensibilització ambiental adreçades al personal adscrit al servei.

O Formació mínima en sostenibilitat per al personal adscrit al servei, consistent com a mínim en:

☐ Un mòdul formatiu d'almenys 1 hora de durada anual, dedicat a bones pràctiques ambientals aplicades al desenvolupament del servei (gestió eficient de recursos, estalvi energètic, ús responsable de materials i gestió de residus).

L'òrgan de contractació podrà requerir evidències de la seva aplicació durant l'execució del contracte.

- Respectar els drets humans i les normes fonamentals de l'Organització Internacional del Treball (OIT).

- Garantir l'ús responsable de dades personals i informació confidencial, d'acord amb la normativa de protecció de dades.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Compliment dels procediments, instruccions i protocols del CAT112: Tots els professionals adscrits a la prestació del servei hauran de seguir de manera estricta els procediments operatius, instruccions tècniques i protocols establerts pel CAT112. Això inclou el compliment dels manuals operatius vigents, la utilització de documentació publicada a la Intranet corporativa i l'adhesió als protocols d'actuació en situacions d'emergència.
- Cobertura del dimensionament planificat: L'empresa adjudicatària haurà de garantir la cobertura del dimensionament previst en els plecs, incloent els reforços en situacions extraordinàries, amb els recursos personals i materials necessaris. També haurà de designar, com a mínim, un coordinador tècnic integrat en la seva plantilla, amb les funcions descrites en el Plec de Prescripcions Tècniques.
- Compliment del Pla de Formació: Inclou el temari, les hores mínimes i la qualitat de la formació inicial i continuada del personal adscrit al servei, segons el que estableixen els plecs.
- Manteniment de les condicions laborals i salarials: L'empresa adjudicatària haurà de respectar en tot moment les condicions laborals i salarials establertes en el contracte, incloent la subrogació del personal si escau.
- Manteniment dels nivells de qualitat exigits: El servei haurà de complir els indicadors de qualitat establerts, incloent el nivell d'atenció, temps de resposta i resultats del pla d'escoltes.
- Protecció de dades personals: L'empresa adjudicatària, com a encarregada del tractament, únicament utilitzarà les dades personals per a la finalitat exclusivament definida, donant compliment estricte a la normativa nacional i europea en matèria de protecció de dades. Aquesta obligació tindrà la consideració d'essencial d'acord amb el que disposa la lletra f de l'apartat 1 de l'article 211 de la LCSP.
- Adscripció de mitjans personals: L'empresa adjudicatària haurà de mantenir adscrita a l'execució del contracte la plantilla mínima de treballadors i treballadores descrita en l'apartat G del quadre de característiques. El personal haurà de complir els requisits de titulació i experiència establerts, i l'empresa haurà de vetllar per la seva estabilitat i per evitar extralimitacions funcionals en l'exercici de les seves tasques.
- Adscripció de mitjans materials: L'empresa adjudicatària haurà de manterni adscrita a l'execució del contracte els mitjans materials descrits a l'apartat G del quadre de característiques.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Confidencialitat de la informació: L'empresa adjudicatària es compromet a no divulgar a tercers la informació confidencial que se li faciliti o a la qual hagi pogut tenir accés en el desenvolupament del servei contractat, d'acord amb el que estableix el Plec de Prescripcions Tècniques.
- Informació sobre la cadena de subcontractació: En cas que s'apliqui subcontractació, l'empresa adjudicatària haurà de presentar, en el moment d'iniciar el contracte, informació detallada sobre la cadena de subcontractació, especificant el tipus d'activitat subcontractada i el grau de subcontractació. Aquesta informació haurà de ser actualitzada en cas de modificacions durant la vigència del contracte.

10. Penalitats

D'acord amb els articles 192, 193 i 194 de la LCSP i d'acord amb l'apartat 10 del Informe Justificatiu, s'aplicaran les següents penalitzacions en cas d'incompliment del contracte:

Per tal d'assolir el nivell de qualitat descrit en el present Plec de prescripcions tècniques, s'aplicaran les següents penalitzacions en el cas de desviacions dels paràmetres de qualitat del servei.

a) Incompliment de l'objectiu del nivell de servei:

El marge temporal d'aplicació de les penalitzacions es realitzarà per cada torn de treball de 8 hores (de 00:00h a 07:59h, de 08:00h a 15:59h i de 16:00h a 23:59h). Les penalitzacions s'aplicaran a cada un dels torns de 8 hores que compona cada període de facturació mensual, i s'estableixen en base als següents requisits:

a.1) Desviació entre un 0 i un 3%	0,1% de l'import de la facturació del mes corresponent
a.2) Desviació entre un 3% i un 5%	0,2% de l'import de la facturació del mes corresponent
a.3) Desviació superior a un 5%	0,5% de l'import de la facturació del mes corresponent

b) Incompliment de l'objectiu del nivell d'atenció:

El marge temporal d'aplicació de les penalitzacions es realitzarà per cada torn de treball de 8 hores (de 00:00h a 07:59h, de 08:00h a 15:59h i de 16:00h a 23:59h).



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Les penalitzacions s'aplicaran a cada un dels torns de 8 hores que compona cada període de facturació mensual, i s'estableixen en base als següents requisits:

b.1) Desviació entre un 0 i un 2%	0,1% de l'import de la facturació del mes corresponent
b.2) Desviació entre un 2% i un 5%	0,2% de l'import de la facturació del mes corresponent
b.3) Desviació superior a un 5%	0,5% de l'import de la facturació del mes corresponent

c) Penalitzacions per incompliment de la cobertura d'hores d'idioma acceptada:

Per cada recurs d'idioma en número inferior al previst en el dimensionament planificat, no cobert en un temps inferior a dues hores, suposarà l'aplicació d'una penalització de 200€ per cada hora descoberta, a partir de la tercera hora. Aquesta penalització s'aplicarà per a cada gestor/a d'idioma no cobert en el torn de treball i centre.

d) Penalització per la demora en la prestació del servei de traducció de trucades en idiomes addicionals al català, castellà, anglès, francès i alemany:

L'empresa adjudicatària des del primer dia d'execució del contracte, ha de garantir la cobertura en els idiomes requerits addicionals al català, castellà, anglès, francès i alemany. La no disponibilitat d'aquest servei, suposarà una penalització en els següents termes:

- S'aplicarà una penalització de 1.000€ per dia de no disponibilitat del servei, a partir del primer dia d'execució del contracte.
- En cas d' interrupció del servei, s'aplicarà també una penalització de 1.000€ diaris fins que el servei estigui restablert.
- L'incompliment en el temps de resposta, establert en 30 segons, implicarà una penalització de 100€ per servei gestionat per sobre dels temps de resposta establerts.
- Per la no disponibilitat dels idiomes requerits, s'aplicarà una penalització de 100€ per servei no prestat.

Aquestes penalitzacions es poden aplicar de forma acumulativa.



**Generalitat
de Catalunya**



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

e) Penalitzacions per no compliment ratis comandament

L'empresa adjudicatària ha de garantir la ràtio mínima de cobertura de personal de comandament establerta per torn i sala:

- Dos supervisors/es per torn i sala. Almenys un/a per torn i sala ha de ser titular.
- Un coordinador/a titular per cada 8 gestors/es, en tot moment, incloent els descansos.

La no cobertura segons els ratis establerts pot suposar una penalització de 2.000€ per torn i dia de no compliment per cada una de les posicions no cobertes.

f) Penalitzacions per no fer front a la variació del dimensionament en situacions extraordinàries:

La no activació de recursos a petició del CAT112 davant d'episodis rellevants, i la no disposició d'aquests en un termini màxim de 2 hores des de la petició realitzada per part del personal responsable del CAT112, pot suposar una penalització fins al 2% de la facturació mensual en funció de la transcendència de la situació produïda. Addicionalment s'aplicaran les penalitzacions previstes a l'apartat a i b, corresponents a l'incompliment dels nivells d'atenció i servei.

g) Penalitzacions per no disponibilitat dels gestors requerits de guàrdia.

L'incompliment de la planificació de cobertura de guàrdies amb un mínim de 15 gestors, pot implicar la penalització de fins a 100€/gestor i dia de no compliment.

h) Penalitzacions per no assoliment de la distribució d'hores en un 50% a cada sala per torn i dia.

L'incompliment de la distribució de les hores de gestió en un 50% per sala (per torn i dia) pot suposar una penalització en la facturació mensual, en cada un dels torns que en que no es compleixi aquesta condició. S'estableix la penalització en base als següents requisits:

f.1) Desviació superior al 47%-53%	0,2% de l'import de la facturació del mes corresponent
f.2) Desviació superior al 45%-55%	0,5% de l'import de la facturació del mes corresponent
f.3) Desviació superior al 40%-60%	1% de l'import de la facturació del mes corresponent





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

i) Penalitzacions per no compliment del Pla de Formació.

L'incompliment de la formació prevista segons el Pla de Formació pot suposar una penalització mensual de 2.000€, a aplicar trimestralment.

D'altra banda, la no presentació del Pla de Formació en el període establert després de la signatura del contracte, suposarà l'aplicació d'una penalització de 600 euros diaris, a partir del primer dia del primer mes i fins que la seva implantació.

j) Penalitzacions per demora en la presentació del Pla de Qualitat

Es penalitzarà en 600€ per dia de demora en la presentació del Pla de Qualitat, a partir del segon mes de l'execució del contracte.

k) Penalitzacions per no compliment de la qualitat de la comunicació i operativa de la trucada.

k.1) Penalització pla d'escoltes:

Es penalitzarà la gestió de la qualitat, si els resultats de l'avaluació del pla d'escoltes mensual són els següents:

- Resultat global. En el cas que és produeixi una nota inferior a 8,5 suposarà una penalització de 3.000€.
- Resultat per torn i centre. En el cas que és produeixi una nota inferior a 8,0 en algun torn de centre, suposarà una penalització de 1.000€.
- En cas que un 5% de les trucades analitzades en el pla tinguin notes inferiors a 6 suposaran una penalització de 1.000€.

S'exclouran de l'avaluació del pla d'escoltes a les noves incorporacions fins a superar el període de prova de 2 mesos.

k.2) Penalització per trucada:

-Reiteració de notificacions d'incidència: 3 o més notificacions d'incidència a un/a mateix/a gestora en un període inferior a 6 mesos. En contractes de 20h/setmanals o inferiors, es computarà un període de 12 mesos.

En el cas de que per a un/a gestor/a es produeixin més de 3 notificacions d'incidència en un temps de 6 mesos es realitzarà una penalització de 1.000€ per la no millora d'aquell gestor o gestora.





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

D'aquests criteris queden exclosos els gestors i gestores en període de prova.

k.3) Anàlisi de l'activitat:

Les notificacions d'incidència extretes de l'anàlisi de l'activitat del servei, ja sigui en l'INFOAD, pla d'escoltes, comunicacions de cossos operatius, peticions d'informació de ciutadans en els diferents canals de comunicació amb CAT112., etc. seran susceptibles de les següents penalitzacions:

- A partir de 150 i fins a 175 notificacions d'incidència: 1.500€
- A partir de 176 i fins a 200 notificacions d'incidència: 2.000€
- A partir de 201 notificacions d'incidència: 3.000€

El còmput de les notificacions serà dels 12 mesos des de l'inici del contracte.

k.4) Gestió dels incidents rellevants

El CAT112 analitza tots els incidents que per la seva importància o impacte estan considerats com a incidents rellevants (IRE). Tots els incidents IRE consten en l'informe diari d'incidències del servei.

Les notificacions d'incidència extretes de l'anàlisi dels incidents rellevants seran susceptibles de les següents penalitzacions:

- A partir de 20 i fins a 30 notificacions d'incidència: 1.500€
- A partir de 31 i fins a 40 notificacions d'incidència: 2.000€
- A partir de 41 notificacions d'incidència: 3.000€

El còmput de les notificacions serà dels 12 mesos des de l'inici del contracte.

l) Notificacions d'Incidències reportades pel CAT112 per incompliments de procediment o errors de localització i/o gestió.

L'incompliment dels procediments d'actuació o deficiències en l'atenció a la ciutadania, sempre que suposin un risc o perill per a la ciutadania, o aquelles actuacions que atemptin contra la imatge del 112 podran ser penalitzades amb 1.000€ per cada infracció.

m) Penalitzacions per gestors reiteratius sobre TMO límit.

Es defineix el TMO límit com una desviació del 20% per sobre el TMO promig de centre i torn. S'aplicarà una penalització de 1.000€ mensual per cada gestor que segueixi per sobre d'aquest valor límit a partir del tercer mes consecutiu i següents.





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Aquesta penalització només aplica al TMO de les trucades identificades com a procedents.

n) Penalitzacions per incompliment en la uniformitat

Per cada professional no uniformat, uniformat de forma incorrecta o amb uniforme amb mal estat d'ús, la sanció econòmica es determinarà a criteri del CAT112 i podrà suposar un import entre 200 i 600 euros per cada falta. Aquesta penalització serà d'aplicació en cas d'incompliment a partir dels terminis establerts en el punt 5.3.1 del present plec.

o) Penalització per demora en la cobertura de llocs de Treball.

Després de produir-se una vacant del personal adscrit al servei, o en previsió d'una baixa de llarga durada l'empresa disposarà dels terminis següents per cobrir la vacant:

- Responsable del servei: immediata.
- Responsable de centre: 10 dies.
- Personal de suport (administració, qualitat i formació): 15 dies

En cas de no respectar aquests terminis, el CAT112 podria aplicar una penalització de 600 euros per cada dia, a partir de l'establert per cada categoria professional.

p) Penalització per incompliment dels terminis establerts per les validacions de llicències de taxi.

L'empresa adjudicatària es compromet a realitzar el registre i validació de les llicències de taxi en l'aplicatiu de gestió del CAT112 en un termini màxim de 48 hores des de la seva recepció. L'incompliment d'aquest termini pot suposar una penalització de 200 euros per dia de demora i llicència.

q) Penalització control documental.

El CAT112 pot realitzar de forma periòdica auditories de gestió de la qualitat. En el cas que, en el marc d'aquestes auditories, es detectés que l'empresa adjudicatària no fa ús de la documentació vigent (de consulta a la Intranet corporativa) o de la documentació de contingència, el CAT112 podrà establir penalitzacions de fins a 600€ en funció de la possible afectació sobre la qualitat del servei.

r) Penalització per retard en l'abonament dels salaris.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

El no pagament de la nòmina en la data corresponent, pot suposar una penalització de fins el 10% de l'import de facturació del mes corresponent.

s) Penalització per no compliment dels protocols de prevenció i actuació davant l'assetjament.

El no compliment de la formació específica en matèria de prevenció d'assetjament pot suposar una penalització de 6.000€

El no compliment d'aplicació dels protocols davant un cas d'assetjament, pot suposar una penalització de 6.000€

t) Penalitzacions addicionals compliment PPT.

• No implementació de les eines de workforce management (WFM)

En cas que l'empresa adjudicatària hagi inclòs en la seva oferta la implementació d'eines de workforce management per a la planificació i gestió del dimensionament, i aquestes no s'hagin implementat en un termini màxim de 6 mesos des de l'inici del contracte, s'aplicarà una penalització de 1.000 € mensuals fins a la seva implantació efectiva i validació per part del CAT112.

• No disponibilitat del servei d'atenció en llengua de signes catalana (LSC)

En cas que el CAT112 sol·liciti l'activació del servei d'atenció en llengua de signes catalana (LSC) i l'empresa adjudicatària no el posi en funcionament en el termini de 2 mesos establert, s'aplicarà una penalització de 1.000 € per setmana de retard. En cas d'interrupció del servei un cop activat, s'aplicarà una penalització de 1.000 € per dia fins al restabliment complet del servei.

• Incompliment del protocol ambiental

En cas que l'empresa adjudicatària no presenti el protocol de bones pràctiques ambientals en el termini màxim de 15 dies naturals des de l'adjudicació del contracte, s'aplicarà una penalització de 300 € per dia de retard. En cas que es detecti incompliment reiterat de les mesures ambientals compromeses, es podrà aplicar una penalització de fins a 1.000 € mensuals, en funció de la gravetat i reiteració de les incidències.

• No presentació del protocol d'assetjament laboral, sexual i per raó de gènere

En cas que l'empresa adjudicatària no presenti el protocol d'assetjament en el termini màxim de 15 dies naturals des de l'adjudicació del contracte, s'aplicarà una penalització de 1.000 € per setmana de retard, fins a la seva presentació i validació per part del CAT112.



Pel que fa a l'incompliment de la clàusula ètica:

- En cas d'incompliment dels apartats a), b), c), f) i g) de l'apartat 33.2.A del PCAP s'estableix una penalitat mínima de 0,60 euros per cada 1000 euros del preu del contracte, IVA exclòs, que es podrà incrementar de forma justificada i proporcional en funció de la gravetat dels fets. La gravetat dels fets vindrà determinada pel perjudici causat a l'interès públic, la reiteració dels fets o l'obtenció d'un benefici derivat de l'incompliment. En tot cas, la quantia de cada una de les penes no podrà excedir del 10% del preu del contracte, IVA exclòs, ni el seu total podrà superar en cap cas el 50% del preu del contracte.
- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra d) de l'apartat 33.2.A del PCAP l'òrgan de contractació donarà coneixement dels fets a les autoritats competents en matèria de competència.
- En el cas d'incompliment del que preveu la lletra e) de l'apartat 33.2.A del PCAP l'òrgan de contractació ho posarà en coneixement de la Comissió d'Ètica en la Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya perquè emeti el pertinent informe, sens perjudici d'altres penes que es puguin establir.
- En el cas que la gravetat dels fets ho requereixi, l'òrgan de contractació els posarà en coneixement de l'Oficina Antifrau de Catalunya o dels òrgans de control i fiscalització que siguin competents per raó de la matèria.

El incompliment de les condicions establertes respecte l'adscripció dels mitjans materials i personals, descrits i detallats en el punt G3 del QC del present plec:

- Imposició a l'empresa contractista d'una penalitat del 5% de l'import del contracte
- En cas de reincidència, és a dir, si es produeix un segon incompliment després d'haver estat prèviament requerit o notificat per un incompliment anterior, aquest fet comportarà la resolució del contracte.

Cal tenir en compte que també es pot exigir al contractista l'obligació d'esmenar les deficiències en l'execució, sens perjudici de l'aplicació de les penes oportunes.

Procediment per a la imposició de penes

Abans d'imposar qualsevol penalitat per incompliment de les obligacions contractuals, l'òrgan de contractació haurà d'instruir el corresponent expedient, en el qual es garantirà, en tot cas, el dret d'audiència del contractista.

A aquest efecte, amb caràcter previ a la imposició de la penalitat, s'haurà de donar tràmit d'audiència al contractista per un termini de deu dies hàbils, comptats des de



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

l'endemà de la notificació, perquè pugui formular les al·legacions i aportar la documentació que consideri escaient.

Transcorregut aquest termini i **analitzades les al·legacions, l'òrgan competent podrà dictar la resolució que correspongui**, imposant, si escau, la penalitat que pertorqui d'acord amb el previst en aquest plec.

D'acord amb allò que s'ha exposat,

PROPOSO

Que s'iniciï la contractació administrativa de la prestació del servei d'explotació operativa de les sales 112 del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 de Catalunya a càrrec dels pressupost de l'any 2026, amb les característiques especificades en aquest informe i la proposta de plecs de prescripcions tècniques que s'han elaborat també per aquesta unitat promotora.

Signat electrònicament

Andreu Alfonso Barrios

Subdirector General CAT112



**Generalitat
de Catalunya**