



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI
D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE TRUCADES D'URGÈNCIA 112 DEL CENTRE D'ATENCIÓ I
GESTIÓ DE TRUCADES D'URGÈNCIA 112 CATALUNYA**

Procediment obert harmonitzat

Exp. Núm.: 112-2026-9



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

INDEX

1. Context.....	5
2. Objecte del contracte o necessitat a cobrir	5
3. Activitats i funcions de l'empresa contractista	6
4. Finalitats i objectius a assolir	7
4.1. Atenció i gestió de trucades d'urgència.....	7
4.2. Coordinació i gestió del servei	7
4.2.1. Supervisió i coordinació de l'activitat diària:	7
4.2.2. Gestió del personal i dimensionament	8
4.2.3. Gestió de la Qualitat i Formació.....	9
4.2.4. Interlocució amb les persones responsables del CAT112.....	9
4.2.5. Gestió de la validació del sistema Seqtaxi	10
5. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació	10
5.1. Descripció mitjans personals:.....	11
5.1.1. Categories i perfils del personal del servei	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 centre.....	15
5.1.1.5. Responsable del servei	16
5.1.1.6. Altres professionals de suport.....	17
5.1.1.6.1. Equip de qualitat i formació.....	17
5.1.1.6.2. Personal de suport psicosocial	19
5.1.1.6.3. Personal administratiu	20
5.1.2. Selecció i condicions salarials i laborals	20
5.1.2.1. Selecció de personal	20
5.1.2.2. Condicions salarials.....	21
5.1.2.3. Condicions laborals	21
5.1.2.4. Seguretat i Salut	22
5.2. Descripció del mitjans tècnics	23
5.2.1. Formació	23



5.2.1.1.	Pla de Formació	23
5.2.1.2.	Formació Inicial	25
5.2.1.3.	Formació continuada	25
5.2.1.4.	Formació externa.....	26
5.2.1.5.	Procediments i manuals de formació	27
5.2.2.	Qualitat del Servei	27
5.2.2.1.	Pla de Qualitat	27
5.2.2.2.	Indicadors de Qualitat.....	28
5.2.2.3.	Nivells de qualitat	28
5.3.	Descripció del mitjans materials	29
5.3.1.	Uniformitat, identificació del personal i equipaments	29
5.3.2.	Seguretat de la informació	31
5.3.3.	Pla de contingència.....	32
5.4.	Dimensionament del servei	32
5.4.1.	Estimació del volum d'activitat.....	32
5.4.1.1.	Estimació del volum de trucades ateses.....	32
5.4.1.2.	Estimació del volum d'activitat de gestió per validació de llicències de taxi .	33
5.4.1.3.	Estimació del nombre d'hores operatives	33
5.4.2.	Planificació del dimensionament	34
5.4.3.	Cobertura del servei	35
5.4.4.	Gestió d'episodis rellevants.....	37
5.5.	Condicions contractuals.....	38
5.5.1.	Determinació del preu	38
5.5.2.	Termini de durada del contracte.....	¡Error! Marcador no definido.
5.5.3.	Import de licitació i modificació del contracte.....	¡Error! Marcador no definido.
5.6.	Canvi d'empresa en la prestació del servei. Pla de transició	39
5.7.	Requeriments de Confidencialitat.....	40
5.8.	Compromís de foment en matèria de perspectiva de gènere i igualtat d'oportunitats i no discriminació de les persones LGTBI.....	41
5.9.	Protocols de prevenció i actuació davant l'assetjament.....	41
5.9.1.	Compromís en matèria de prevenció de l'assetjament	41
5.9.2.	Contingut mínim del protocol.....	41



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

5.9.3.	Formació específica del personal assignat i impuls d'accions de sensibilització	
	42	
5.9.4.	Seguiment i control:	42
5.10.	Compromís amb la sostenibilitat ambiental i foment de la cultura ecològica	43
6.	Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions	43
7.	Documentació tècnica a aportar per les empreses licitadores	43
ANNEX A:	Distribució de trucades i temps mitjà d'operació (TMO)	45
ANNEX B:	Uniformitat	48
ANNEX C:	Cobertura idiomes	49



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Amb la mera presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Només serà procedent l'exclusió d'una oferta quan presenti un incompliment exprés, clar i manifest dels requeriments mínims establerts en aquest plec, de manera que no hi hagi cap mena de dubte que l'oferta és incongruent o s'hi oposa obertament, d'acord amb la doctrina reiterada del Tribunal Català de Contractes del Sector Públic i del Tribunal Administratiu Central de Recursos Contractuals.

1. Context

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya (en endavant CAT112) és una entitat pública adscrita al Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya que, d'acord amb la *Llei 9/2007, de 30 de juliol, del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya*, gestiona el servei públic d'atenció de les trucades d'urgència mitjançant el número telefònic únic 112 en el territori de Catalunya.

D'acord amb l'establert a l'article 2 de la Llei 9/2007 de 30 de juliol, del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya, la missió principal del CAT112 és contribuir a donar una resposta ràpida, senzilla, eficaç i coordinada a les peticions urgents d'assistència de qualsevol ciutadà o ciutadana en el territori de Catalunya, en matèria d'atenció sanitària, emergències ambientals, extinció d'incendis i salvaments i de seguretat ciutadana amb la coordinació de protecció civil, si s'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.

2. Objecte del contracte o necessitat a cobrir

El present Plec té per objecte establir les prescripcions tècniques particulars que regiran 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 d'atenció del telèfon únic d'emergències 112 en l'àmbit territorial de Catalunya durant tot el període de vigència del contracte, definint-ne les característiques i requisits essencials.

El contingut del present plec es considera de caràcter mínim, de manera que les empreses licitadores podran proposar millores o adaptacions que responguin als objectius i continguts plantejats, sempre que aquestes comportin un avenç substancial respecte dels requeriments inicials i siguin valorades d'acord amb els criteris objectius i paràmetres tècnics previstos als plecs.

Amb la realització de l'objecte contractual referit, l'òrgan de contractació pretén cobrir les necessitats i funcionalitats descrites en l'apartat següent, garantint una prestació del servei continuada, eficient i ajustada a les necessitats del sistema d'emergències de Catalunya.

En cap cas les millores o adaptacions proposades per les empreses licitadores podran ser



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

valorades de manera discrecional. La seva avaluació s'haurà de dur a terme d'acord amb els criteris tècnics, paràmetres i mètodes de valoració prèviament establerts als plecs, garantint en tot moment els principis de transparència, igualtat de tracte i objectivitat que regeixen la contractació pública.

3. Activitats i funcions de l'empresa contractista

Les funcions que ha d'assumir l'empresa contractista són les següents:

- Cobertura del servei d'atenció i gestió de trucades d'urgència les 24 h del dia, tots els dies de l'any.
- Cobertura del servei des dels centres de treball, garantint que es disposa dels recursos humans necessaris per atendre tota l'activitat, de manera que aquesta es distribueixi en parts iguals i en iguals condicions entre els centres de treball actuals:
 - Avinguda de la Granvia de l'Hospitalet, 195, L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona).
 - Carrer dels Pagesos 2 de Reus (Tarragona).

En el cas que el CAT112 disposi del trasllat d'un o dels dos centres a una nova ubicació, l'empresa adjudicatària haurà de garantir l'atenció del servei en els mateixos termes establerts.

- Continuitat del servei. Atesa la naturalesa del servei que es contracta, l'empresa adjudicatària ha de garantir sempre el servei davant qualsevol tipus d'incidència que pogués interferir en la correcta prestació del servei, disposant de personal suficient per dur-lo a terme.
- El servei 112 ha de donar atenció en català, castellà, anglès, francès i alemany amb els gestors/es adscrits al servei. L'empresa adjudicatària haurà de garantir també l'atenció en altres idiomes (Annex C del present plec) ja sigui amb els recursos propis o bé amb la contractació dels serveis d'una plataforma multilingüe de traducció amb cobertura 24*7 i que compleixi els nivells de qualitat establerts en el present plec. Les empreses licitadores hauran de presentar en les seves ofertes els mecanismes per a garantir l'atenció en idiomes.
- El CAT112 podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària en el període de vigència del contracte, l'atenció en llengua de signes catalana (LSC) per videoconferència amb gestors/es adscrits al servei. L'empresa adjudicatària haurà de garantir el servei d'atenció en llengua de signes catalana amb cobertura 24*7. En el cas que es desenvolupés aquest projecte, el CAT112 ho comunicaria amb una antelació mínima de 2 mesos a l'empresa adjudicatària.

L'oferta que presenti l'empresa licitadora haurà d'abastar la totalitat de les activitats i



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

funcions especificades en el present plec i al Plec de Clàusules Administratives Particulars, essent totes elles obligatòries per a l'admissió de les propostes.

4. Finalitats i objectius a assolir

Les finalitats i objectius a assolir mitjançant la realització d'aquest contracte són els següents:

4.1. Atenció i gestió de trucades d'urgència

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya centralitza tot els requeriments d'assistència urgents per tal que la ciutadania pugui sol·licitar els serveis públics d'urgències sanitàries, extinció d'incendis i salvament, seguretat ciutadana i protecció civil quan es trobi en una situació d'emergència: accidents, incendis, robatoris, agressions, violència masclista, rescats o catàstrofes.

El procediment operatiu habitual de l'atenció de trucades d'urgència comporta les següents tasques:

- Rebre i atendre amb rapidesa, diligència i correcció les trucades d'urgència al número telefònic d'emergències únic europeu 112 fetes per la ciutadania en el territori de Catalunya.
- Tractament diferenciat segons el canal d'entrada de l'emergència amb els mitjans adequats per garantir el servei a totes les persones: trucada, videoconferència, Sistema de Seguretat del Taxi, App, SMS, eCall, etc.
- Identificar, tractar i avaluar els requeriments d'assistència segons la urgència o el tipus d'incident, de conformitat amb els procediments i protocols d'actuació establerts pel CAT112.
- Transmissió del requeriment d'assistència segons instrucció i traspàs de la informació a les agències operatives competents per a la seva resolució.
- Garantir la tramesa d'informació necessària a les persones alertants en els casos de trucades que no siguin competència del servei.
- Realitzar altres tasques que li siguin delegades i/o assignades pels responsables del CAT112 dins el seu marc de funcions i competències.

4.2. Coordinació i gestió del servei

Aquesta activitat engloba les tasques operatives de gestió diària del servei, les tasques de gestió del personal, de gestió de la qualitat i d'interlocució amb les persones responsables del CAT112.

4.2.1. Supervisió i coordinació de l'activitat diària:

- Garantir la qualitat del servei delegat a l'empresa adjudicatària i proporcionat pels gestors, mitjançant el seguiment dels procediments, instruccions i comunicats del



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

CAT112, i la resolució de les incidències detectades.

- Assegurar la correcta execució del servei d'atenció i gestió de trucades d'urgència realitzant les tasques necessàries de suport, seguiment i control.
- Dur a terme un seguiment directe de les actuacions que realitzen els gestors/es de demanda, assessorant-los, coordinant i administrant la informació relacionada amb els incidents gestionats per ells i supervisant i/o completant les alertes als cossos operatius.
- Assegurar i garantir l'aplicació dels procediments operatius i documents relacionats, per dur a terme la gestió del servei.
- Aplicar decisions no protocol·litzades, prèvia autorització de la persona responsable del CAT112.
- Gestionar la informació dirigida a d'altres interlocutors/es d'acord als procediments de comunicació establerts pel CAT112.
- Detectar i canalitzar les incidències tècniques i operatives.
- Valorar i traslladar propostes de millora en l'àmbit de l'operativa i tecnologia.
- Mantenir l'ordre i adequat comportament de l'equip a la sala operativa, garantint el compliment de la normativa de sala.

4.2.2. Gestió del personal i dimensionament

- Establir el correcte dimensionament de les sales operatives per a garantir en tot moment els nivells de qualitat del servei.
- Establir un sistema de guàrdies per a garantir un reforç del dimensionament de les sales operatives si l'activitat ho requereix.
- Elaborar i gestionar els calendaris laborals del personal de servei, amb la planificació operativa, dins de cada jornada, dels seus períodes de descans.
- Elaborar un pla de pauses i descansos per PVD (pantalles de visualització de dades) pel personal operatiu. L'empresa licitadora l'haurà de descriure en la seva oferta, indicant els requeriments i els criteris aplicats, que en tot cas haurà de contemplar el volum, freqüència i distribució de les trucades per gestor/a en base al conveni del sector vigent. L'empresa adjudicatària l'haurà de presentar per la validació del CAT112 durant els dos primers mesos del contracte.
- Garantir la correcta uniformitat i identificació del personal adscrit al servei, així com el compliment de les normes de seguretat vigents per a l'accés i permanència en el centre



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

de treball assignat.

4.2.3. Gestió de la Qualitat i Formació

- Definir i aplicar un Pla de Qualitat i de Formació, en col·laboració amb el CAT112, basat en la millora contínua amb l'objectiu d'aconseguir l'excel·lència en la prestació del servei.
- Determinar i proporcionar els recursos necessaris per l'acompliment dels objectius de qualitat.
- Definir els indicadors i metodologia per mesurar l'acompliment.
- Realitzar el seguiment, mesura i anàlisi dels processos implicats en la prestació del servei i implementar les accions necessàries per complir amb els objectius establerts de millora contínua de la qualitat.
- Garantir la competència necessària del personal per realitzar la prestació del servei, detectar necessitats formatives i proporcionar formació o adoptar altres mesures per satisfer dites necessitats.
- Garantir la formació i competència necessària del personal de nova incorporació, i realitzar el seguiment i avaluació durant el període de prova.
- Documentar la metodologia i els criteris emprats per l'avaluació de l'eficàcia de les accions formatives, així com els resultats obtinguts.
- Participar i col·laborar en processos de certificació del servei segons determini el CAT112 i en el manteniment de les certificacions ISO 9001, de gestió de la qualitat i ISO 22301, de gestió de la continuïtat.

4.2.4. Interlocució amb les persones responsables del CAT112

Les empreses licitadores hauran de presentar en les seves ofertes una proposta de la metodologia i eines per al seguiment del servei i interlocució amb el CAT112.

La interlocució entre l'empresa adjudicatària i les persones responsables del CAT112 es durà a terme com a mínim mitjançant les següents comissions o grups de treball sense perjudici d'altres que es puguin establir, ja siguin puntuals o regulars:

- **Comissió de Seguiment Operatiu**, formada per les persones responsables del CAT112 i les persones responsables de l'empresa adjudicatària que es reuniran segons la periodicitat establerta pel CAT112 per supervisar i garantir el compliment de les clàusules contractuals, avaluar les actuacions i serveis realitzats i fixar les línies de treball. Aquesta Comissió podrà crear altres Subcomissions per al seguiment de temes específics.
- **Reunions operatives**, amb periodicitat setmanal pel tractament de dubtes, detecció d'incidències, revisió i propostes d'actualització de procediments i protocols



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

d'actuació, així com el plantejament de propostes de millora en l'operativa.

- **Reunions de seguiment en l'àmbit de la qualitat i la formació** per dur a terme l'anàlisi i avaluació de la qualitat del servei d'atenció i gestió de trucades d'urgència, així com les gestions de coordinació i supervisió de les sales operatives. Aquest grup de treball també analitzarà les àrees de millora i necessitats formatives i definirà conjuntament les accions que se'n puguin derivar, així com el sistema d'avaluació de les accions dutes a terme.
- **Reunions de seguiment de dimensionament** per la revisió conjunta del dimensionament proposat per l'empresa adjudicatària, identificació de necessitats de cobertura i ajustos a realitzar.

L'empresa adjudicatària facilitarà tots aquells informes que el CAT112 li sol·liciti i que resultin necessaris per al seguiment del servei, en els àmbits i periodicitat que el CAT112 determini.

En qualsevol moment la persona interlocutora del CAT112 podrà obtenir de la persona responsable nomenada per l'empresa adjudicatària, qualsevol informació addicional necessària per al seguiment i avaluació de l'activitat del servei.

4.2.5. Gestió de la validació del sistema Seqtaxi

El Seqtaxi és un dispositiu de seguretat instal·lat en alguns taxis que, en cas d'emergència, pot ser activat per la persona conductora del taxi generant una trucada al 112. En aquesta trucada el gestor/a pot localitzar el vehicle i escoltar el que està passant a l'interior del taxi, generant si s'escau l'avís a les agències corresponents.

L'empresa adjudicatària ha de dur a terme totes les tasques necessàries per garantir la recepció, atenció i gestió dels avisos al 112 generats des dels dispositius Seqtaxi. Entre aquestes tasques s'inclou:

- Proves de validació per garantir el correcte funcionament del sistema Seqtaxi i els dispositius instal·lats als vehicles.
- Gestió i manteniment de la base de dades del Seqtaxi en l'aplicatiu de gestió del CAT112. Les activitats que comporta aquesta gestió són:
- Recepció, registre i validació de les llicències de taxi en l'aplicatiu de gestió del CAT112.
- Gestions amb els tallers.
- Elaboració d'informes de seguiment de les llicències i activitat associada.
- Interlocució periòdica i seguiment amb els responsables del CAT112.
- Realització d'altres tasques que li siguin delegades i/o assignades pels responsables del CAT112 dins el seu marc de funcions i competències.

5. Requeriments tècnics generals obligatoris de la prestació i o rendiment o exigències funcionals de la prestació



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

L'empresa contractista disposarà dels suficients mitjans tècnics, materials qualitatius i personals per a desenvolupar les tasques objecte d'aquest contracte.

La prestació regulada en el present plec haurà d'ajustar-se, almenys, als següents requisits tècnics, sens perjudici dels paràmetres a valorar mitjançant els criteris d'adjudicació establerts.

5.1. Descripció mitjans personals:

5.1.1. Categories i perfils del personal del servei

5.1.1.1. Gestor/a de demanda

Persona que atén i gestiona les trucades d'urgència donant la resposta adequada a la demanda i informant als cossos operatius, seguint els protocols i procediments establerts.

Funcions a realitzar:

- Recepció i atenció de les trucades rebudes al 112 i requeriments d'assistència rebuts per altres canals (SMS, APP, etc.), aplicant els protocols i procediments establerts.
- Identificar i tractar les comunicacions rebudes, que es portarà a terme seguint els procediments establerts: atenció, identificació, tipificació, localització, traspàs, seguiment i tancament.
- El tracte diferenciat dels diferents tipus de trucada, així com l'aplicació dels procediments establerts per cadascuna de les casuístiques plantejades.
- Transmetre el requeriment d'assistència i la corresponent informació als serveis competents per a la seva resolució.
- Validació de la correcta recepció dels avisos generats pels sistemes especials d'avisos.
- Participar en els programes de formació que les persones responsables del servei considerin necessaris.
- Identificació i canalització de les incidències del servei als seus comandaments a sala.
- Compliment de tots els protocols i procediments vigents.
- Ús de les aplicacions informàtiques i tecnològiques de gestió pròpies del CAT112 que la tasca requereixi.
- Assolir els canvis en la gestió i noves tasques.
- Altres funcions anàlogues que se li puguin sol·licitar.

Perfil professional:

El nivell formatiu mínim requerit, coneixements i habilitats que ha de complir el gestor/a de



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

demanda responen al següent perfil:

- Títol de batxillerat, BUP, FP II o equivalent.
- Coneixements d'ofimàtica.
- Nivell de mecanografia de 200 pulsacions per minut.
- Bilingüe català/castellà i alt nivell d'anglès. S'haurà de garantir com a mínim el nivell corresponent al nivell C1 de català i el nivell equivalent de castellà i llengües estrangeres (mínim B1).
- Coneixement de la geografia, xarxa viària i toponímia de Catalunya.
- Coneixement dels aplicatius de gestió del CAT112.
- Coneixement dels procediments, instruccions i protocols del CAT112.
- Coneixement de l'estructura i organització de l'Administració pública a Catalunya i les competències en matèria d'urgències i emergències.
- Dicció adequada i fluïdesa verbal.
- Gran capacitat de comunicació, incloent un llenguatge clar i una atenció telefònica professional.
- Capacitat d'anàlisi i síntesi.
- Capacitat de control en situacions d'estrès.
- Motivació pel lloc de treball i compromís envers la ciutadania.
- Sentit de la responsabilitat envers el tractament de les dades confidencials.

5.1.1.2. **Coordinador/a**

El coordinador/a ha d'assegurar i controlar de forma directa l'atenció de les trucades rebudes i la gestió que se'n deriva conforme als procediments operatius corresponents, donant el suport necessari per dur-ho a terme.

Funcions a realitzar:

- Garantir la qualitat del servei proporcionat pels gestors mitjançant el seguiment dels procediments i protocols del CAT112.
- Donar recolzament immediat als dubtes operatius o problemes dels gestors.
- Seguiment i control de les actuacions dels gestors/es de demanda.
- Garantir que els gestors/es coneixen i apliquen correctament tots els protocols i procediments del servei.
- Garantir el correcte registre de les dades als aplicatius informàtics segons els procediments del CAT112.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Controlar el llistat d'incidents gestionats, evitar duplicacions d'expedients, detecció de possibles incidents rellevants especials (IRE's) i detecció de possibles incidències o anomalies tècniques.
- Vetllar pel compliment de les normes de sala i gestió dels descansos dels gestors/es durant el torn de treball.
- Garantir la correcta uniformitat i identificació de tot l'equip de gestors/es.
- Participar en els processos de formació i qualitat del servei.
- Recolzar l'equip de supervisió.
- Detectar necessitats de formació i àrees de millora en l'operativa.
- Fomentar la promoció i desenvolupament professional del seu equip.
- Tutoritzar, supervisar i acompanyar els gestors/es en el seu procés d'aprenentatge proporcionant estratègies, pautes i fonts d'informació.
- Assolir els canvis en la gestió i noves tasques.
- Altres tasques anàlogues que se li puguin sol·licitar.

La seva dedicació ha de ser exclusiva a temes relacionats amb l'operativa de sala i processos formatius i de qualitat; en cap cas realitzarà tasques administratives com control o assignació horària, vacances anuals o altres tasques de caire administratiu. Únicament en casos excepcionals, i prèvia consulta i autorització del tècnic/a de guàrdia del CAT112, atendrà trucades d'urgència.

Perfil professional:

A més de tots els requeriments detallats per als gestors/es de demanda, el coordinador/a ha de reunir els següents coneixements i habilitats:

- Experiència mínima de 12 mesos en el servei 112 com a gestor/a de demanda.
- Domini de la gestió operativa del servei, procediments i protocols d'actuació.
- Visió global de l'emergència.
- Agilitat i resolució davant de dubtes i incidències.
- Capacitat de lideratge i organització de recursos humans.
- Capacitat de treball en equip.
- Capacitat d'organització del treball.
- Capacitat d'innovació i orientació a la millora contínua.
- Disposició a l'aprenentatge.
- Capacitat de generar estratègies de resposta als canvis de l'entorn i a les noves exigències del lloc de treball.





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Gestió de situacions d'estrès. Saber generar estratègies de resposta positiva davant les situacions de dificultat, sobrecàrrega de tasques i conflicte.
- Habilitats pedagògiques per a un millor procés d'ensenyament-aprenentatge.

Tot el personal que faci funcions de Coordinador/a ha de complir tots els requisits de perfil establerts en aquest plec.

5.1.1.3. **Supervisor/a**

El supervisor/a és el/la responsable operatiu/va de les Sales del 112 i com a tal, ha de garantir el compliment del servei segons els protocols i procediments establerts pel CAT112.

Funcions a realitzar:

- Garantir la qualitat del servei delegat a l'empresa adjudicatària i proporcionat pels gestors, mitjançant el seguiment dels procediments, instruccions tècniques i protocols del CAT112.
- Garantir el correcte desenvolupament de les tasques dels gestors/es i dels coordinadors/es.
- Revisar especialment la gestió i els avisos als cossos operatius dels incidents rellevants i informar a les persones interlocutores establertes pel CAT112.
- Durant un episodi rellevant, i a petició de CAT112, realitzar els enviaments pactats d'informació a CECAT, premsa i/o a qui determini el CAT112.
- Comprovar el correcte funcionament de les aplicacions de gestió del CAT112: Sèneca, Seqtaxi, mòdul especial d'avisos, sistema eCall i qualsevol altre sistema que s'afegeixi en un futur.
- Dur a terme la interlocució amb els cossos operatius i el personal tècnic del CAT112 durant el seu torn.
- Comunicar les incidències tècniques i d'operativa detectades i els incidents rellevants gestionats al 112 mitjançant els canals de comunicació establerts.
- Atendre les peticions de dades i queixes de particulars i cossos operatius segons procediment establert.
- Elaborar l'informe diari d'activitat del servei.
- Assistir a les reunions de servei i coordinació a les que siguin convocats.
- Participar en els processos de formació i qualitat del servei.
- Proposar i elaborar accions de millora i correctores.
- Assolir els canvis en la gestió i noves tasques.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Mantenir l'ordre i adequat comportament a la sala de l'equip de gestors i coordinadors, garantint el compliment de la normativa de Sala.
- Altres funcions anàlogues que se li pugui sol·licitar.

La seva dedicació ha de ser exclusiva en temes relacionats amb l'operativa de sala i processos formatius i de qualitat. En cap cas realitzarà tasques administratives com control o assignació horària, vacances anuals o altres tasques de caire administratiu. En cap cas atindrà trucades d'urgència, tret de les que per alguna anomalia del sistema puguin entrar a la seva extensió de treball.

Perfil professional:

A més a més de tots els requeriments detallats per al perfil de coordinació, el supervisor/a ha de reunir els següents coneixements i habilitats:

- Experiència mínima de 12 mesos en el servei com a coordinador/a.
- Coneixement de la gestió operativa del servei 112 Catalunya.
- Capacitat de lideratge i organització d'equips.
- Capacitat d'anàlisi, síntesi i previsió.
- Capacitat de negociació per garantir un bon clima laboral.

Tot el personal que faci funcions de Supervisió ha de complir tots els requisits de perfil establerts en aquest plec.

5.1.1.4. Responsable de centre

L'empresa adjudicatària disposarà al seu càrrec d'un Responsable de centre de cada sala operativa, amb dedicació exclusiva al servei 112 Catalunya. Els responsables de centre han de garantir el compliment dels requeriments contractuals del servei, garantir la cobertura i planificació del dimensionament així com supervisar el compliment del Pla de Qualitat i Formació.

Principals funcions del responsable de centre:

- Garantir el correcte dimensionament de la sala en tot moment, així com la planificació i revisió del dimensionament a mig termini en quant a cobertura de gestors/es, comandaments i idiomes.
- Supervisar i garantir el seguiment dels nivells d'atenció i nivells de servei i prendre les decisions necessàries per garantir la cobertura correcta del servei.
- Aplicar decisions no protocol·litzades, d'acord amb les pautes establertes pels interlocutors/es assignats pel CAT112.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Elaborar i enviar els informes que li hagin encarregat (tant d'operativa com de gestió de l'equip).
- Validar els informes de seguiment del servei segons requeriments del CAT112.
- Informar a l'interlocutor/a designat pel CAT112 de qualsevol incident rellevant que pugui afectar l'operativa del servei.
- Proposar millores de protocols, procediments interns i aplicatius de gestió del servei.
- Supervisió i seguiment del compliment del Pla de Qualitat i Formació aprovat pel CAT112.
- Garantir el coneixement i formació de tot l'equip de gestors/es, coordinació i supervisió, dels procediments i protocols del servei 112 així com garantir l'assoliment dels coneixements davant canvis de gestió i noves tasques.
- Mantenir l'ordre i adequat comportament a la sala de tot l'equip de gestors/es, comandaments i resta de personal de l'empresa adjudicatària vinculat al servei 112.
- Altres funcions anàlogues que se li pugui sol·licitar.

Perfil professional:

Coneixements i habilitats requerits per al perfil de responsable de centre:

- Habilitats en la gestió d'equips de treball.
- Experiència mínima de 2 anys com a comandament en serveis d'atenció de trucades d'urgència i emergència.
- Domini en l'ús de les noves tecnologies de la informació per facilitar els avantatges competitius a l'organització.
- Coneixements en l'àmbit de l'administració i gestió de personal.
- Capacitat de presa de decisions en situació d'estrès.
- Capacitat d'execució i posada en marxa de nous requeriments del servei.

5.1.1.5. Responsable del servei

L'empresa adjudicatària disposarà al seu càrrec d'un/a Responsable del servei amb dedicació exclusiva al servei 112 Catalunya. El responsable de servei ha de garantir el compliment dels requeriments contractuals del servei i serà l'interlocutor amb el CAT112 per dur a terme el seguiment i gestió del servei objecte del contracte.

Principals funcions del/la responsable del servei:

- Garantir el compliment de tots els requeriments establerts en el present plec de condicions tècniques del servei.
- Garantir el correcte dimensionament de la sala en tot moment.
- Garantir un correcte sistema de gestió de guàrdies que permeti el reforç del



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

dimensionament de les sales operatives, si l'activitat ho requereix.

- Garantir que les dues sales treballen de manera unitària seguint els mateixos procediments de treball, estructura de sala, recursos i criteris operatius i de gestió.
- Supervisar el seguiment dels nivells d'atenció del servei i prendre les decisions necessàries per garantir la cobertura del servei.
- Garantir el correcte funcionament del conjunt del personal de l'empresa adjudicatària vinculat al servei 112.
- Aplicar decisions no protocol·litzades, d'acord amb les pautes establertes pels interlocutors/es assignats pel CAT112.
- Realitzar els informes que li hagin encarregat (tant d'operativa com de gestió de l'equip).
- Validar els informes de seguiment del servei segons requeriments del CAT112.
- Informar a l'interlocutor/a designat pel CAT112 de qualsevol incident rellevant que pugui afectar l'operativa del servei.
- Proposar millores de protocols, procediments interns i aplicatius de gestió del servei.
- Garantir el compliment del Pla de Qualitat i Formació aprovat pel CAT112.
- Altres funcions anàlogues que se li pugui sol·licitar.

Perfil professional:

Coneixements i habilitats requerits per al perfil de responsable de servei:

- Habilitats en la gestió d'equips de treball.
- Experiència en serveis d'atenció de trucades d'urgència i emergència.
- Experiència mínima de 5 anys en aquest rol o equivalent en relació directa a l'objecte del contracte.
- Domini en l'ús de les noves tecnologies de la informació per facilitar els avantatges competitius a l'organització.
- Amplis coneixements en l'àmbit de l'administració i gestió de personal.
- Capacitat de presa de decisions en situació d'estrès.
- Capacitat d'execució i posada en marxa de nous requeriments del servei.

5.1.1.6. Altres professionals de suport

L'empresa adjudicatària haurà de proveir tots els professionals de suport (qualitat, formació, administració, etc.) necessaris per garantir el correcte funcionament del servei, segons els procediments i protocols del CAT112.

5.1.1.6.1. Equip de qualitat i formació

L'empresa adjudicatària haurà d'incorporar un equip de formació i qualitat integrat per personal amb qualificació i experiència acreditada en l'atenció i gestió de trucades



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

d'urgència.

Ha d'haver-hi com a mínim dos professionals en formació i qualitat a cada sala operativa, i addicionalment com s'especifica en el punt 5.1.1.6.2 del present plec, en l'equip de qualitat i formació s'ha d'incorporar també un professional competent en matèria psicosocial per sala. En total, l'equip de qualitat i formació ha d'estar format com a mínim per 6 professionals (3 per sala, dos amb experiència en l'àmbit de qualitat i formació, i un amb experiència en àmbit psicosocial, segons perfil i competències definides en el punt 5.1.1.6.2 del present plec). L'empresa adjudicatària haurà de presentar en la seva oferta la proposta en aquest punt.

Funcions principals en l'àmbit de la formació:

- Elaborar i executar el Pla de Formació anual consensuat amb el CAT112.
- Elaborar i actualitzar, sota la supervisió del CAT112, les guies i manuals de suport operatiu.
- Dissenyar i impartir les formacions inicials.
- Formar a les promocions de coordinador/a i/o supervisor/a.
- Formació de formadors/es.
- Garantir i impartir la formació contínua del personal en funció dels requeriments del servei i les necessitats individuals.
- Altres funcions anàlogues que es puguin sol·licitar.

Funcions principals en l'àmbit de la qualitat:

- Elaborar i executar el Pla de Qualitat anual consensuat amb el CAT112.
- Avaluar i controlar el nivell de qualitat del servei segons les eines, indicadors i objectius establerts conjuntament amb el CAT112.
- Garantir que el personal adscrit al servei coneix i compleix els protocols i procediments d'actuació per a la correcta prestació del servei.
- Detecció de punts de millora i implantació d'accions correctives.
- Donar resposta a les notificacions d'incidències reportades pel CAT112 en relació a la qualitat del servei, garantint l'execució, control i avaluació de les mesures correctives adoptades.
- L'empresa adjudicatària haurà de fer seguiment de l'evolució del nivell de qualitat assolit pels gestors/es, segons els indicadors que el CAT112 determini, així com dels plans de millora. Els resultats d'aquestes valoracions, que tindran una puntuació concreta, donaran lloc a les actuacions pertinents en formació, reciclatges, etc. per tal de solucionar-ne les deficiències.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Participar en processos de certificació del servei (ex. ISO9001 i ISO22301) segons determini el CAT112.
- Participar en grups de treball i projectes que emprengui el CAT112 amb l'objectiu de millora contínua de la qualitat del servei.
- Altres funcions anàlogues que es puguin sol·licitar.

Perfil professional de l'equip de qualitat i formació:

- Experiència mínima de 2 anys com a comandament del servei o en tasques similars dins del servei.
- Coneixement exhaustiu de l'operativa del servei, domini de procediments específics, manuals i aplicatius de gestió.
- Coneixements d'ofimàtica.
- Bilingüe català/castellà i alt nivell d'anglès. S'haurà d'acreditar com a mínim el nivell corresponent al nivell C1 de català i el nivell equivalent de castellà i llengües estrangeres.
- Coneixement de la geografia, xarxa viària i toponímia de Catalunya.
- Habilitats comunicatives i alta capacitat d'anàlisi i síntesi.
- Capacitat de treballar en equip, lideratge i gestió de grups de treball.
- Habilitats pedagògiques per a un millor procés d'ensenyament-aprenentatge.

5.1.1.6.2. Personal de suport psicosocial

L'empresa adjudicatària ha de garantir la presència d'un professional de suport psicosocial en cada sala operativa, per a poder donar suport psicosocial al personal de l'empresa adjudicatària tan en l'àmbit de prevenció com en cas d'emergència.

Aquest personal s'incorporarà en l'equip de qualitat i formació, configurant com a mínim un equip de 6 persones. L'empresa adjudicatària haurà de presentar en la seva oferta el detall de l'estructura de l'equip de qualitat i formació, incorporant el personal de suport psicosocial.

Funcions principals tan en l'àmbit de prevenció com en cas d'emergència:

- Formació i capacitat del personal: dissenyar i impartir formació en primers auxilis psicològics als gestors i comandaments de sala. Entrenar en tècniques de comunicació eficaç, empatia i regulació emocional per a una millor gestió de les trucades.
- Elaboració de protocols: col·laborar en l'elaboració i actualització de protocols d'actuació psicològica en situacions d'alt impacte emocional.
- Intervenció psicosocial/en crisi psicològica directa: donar suport directe a l'operador després d'una trucada emocionalment crítica o al grup d'operadors després de l'atenció



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

a una situació/catàstrofe/desastre emocionalment crítica.

- Col·laborar en la recollida i anàlisi de dades per a la millora del servei.

Perfil professional:

- Grau o llicenciatura en Psicologia (valorable Màster/habilitació en psicologia general sanitària o Màster/postgrau en psicologia en emergències)
- Experiència mínima de 2 anys en entorns d'alta càrrega emocional o serveis d'atenció a la ciutadania (o en intervenció en crisi o serveis de gestió d'emergències)
- Experiència en formació.
- Experiència en supervisió d'equips.

Perfil competencial:

- Alta capacitat d'escolta activa i empatia.
- Habilitats per gestionar situacions d'estrès i presa de decisions ràpida
- Discreció, responsabilitat i orientació a les persones.
- Competències de treball en equip i comunicació efectiva.

5.1.1.6.3. Personal administratiu

Responsable de realitzar les tasques administratives que garanteixin el correcte funcionament intern del servei. L'empresa adjudicatària ha de garantir la presència com a mínim d'un/a administratiu/ua per sala.

Funcions a realitzar:

- Assignació dels torns i horaris de treball als/a les gestors/es. Gestió de peticions de canvis d'horari.
- Control i gestió dels períodes de vacances dels/de les treballadors/es.
- Gestió i activació del personal de borsa.
- Realitzar les tasques de gestió i manteniment de la base de dades del SeqTaxi: registre, validació, contacte amb els tallers, etc.
- Gestionar tota la documentació administrativa del personal de l'empresa.
- Altres tasques administratives internes pròpies de l'empresa que garanteixin el correcte desenvolupament del dia a dia del servei (planificació i seguiment de la vigilància de la salut, control de vacances i festius, compensació d'hores, etc.).

5.1.2. Selecció i condicions salarials i laborals

5.1.2.1. Selecció de personal

Tot el procés selectiu ha d'assegurar que les persones seleccionades compleixin els requeriments establerts en el present plec, i tinguin els coneixements, les capacitats i les habilitats que es requereixen per al desenvolupament de cada categoria professional i lloc de treball concret.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

L'empresa adjudicatària documentarà al CAT112 el grau de formació i experiència del personal que proposa incorporar al servei, d'acord amb els requeriments del present plec, així com els resultats assolits a les proves d'avaluació de la formació inicial. De la mateixa manera, per promocions internes, l'adjudicatari també haurà d'acreditar la formació rebuda, coneixements i aptituds que presenta la persona candidata, que la fan apta per a la promoció.

Transcorregut un període de 3 mesos, o en tot cas abans de finalitzar el període de prova, l'empresa adjudicatària haurà de verificar i documentar els coneixements i habilitats assolits pels nous gestors/es i les promocions realitzades.

5.1.2.2. Condicions salarials

Tot el personal percebrà els conceptes salarials estipulats segons conveni de Contact Center vigent, així com tots els pactes en vigor aplicables als/a les treballadors/es.

Addicionalment, s'estableix un complement de millora salarial com a eina per fomentar l'estabilitat dels gestors en un servei complex i crític.

El complement de millora s'estableix en concepte de complement d'emergència que aplica a tots els treballadors i treballadores i s'ha de garantir com a mínim el pagament d'aquests imports. A continuació es detalla l'import dels complements vigents en el 2025, i s'estima per al 2026 aquest import incrementat en un 3%:

- un complement específic d'emergències de 327,64€ bruts mensuals.
- en el cas del/de la coordinador/a, un complement específic de comandament de 189,39€ bruts mensuals (a sumar al complement d'emergències).
- en el cas del/de la supervisor/a, un complement específic de comandament de 252,52€ bruts mensuals (a sumar al complement d'emergències).

Aquests complements s'actualitzaran en base als mateixos criteris que la resta de conceptes salarials.

Aquests complements s'aplicaran sense perjudici de que en un futur es pugui aplicar altres convenis col·lectius en matèria d'operadors/gestors, sempre que millorin la situació laboral present.

5.1.2.3. Condicions laborals

L'empresa adjudicatària ha de garantir als seus treballadors/es, com a mínim, les condicions laborals establertes en el conveni del Sector vigent.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

El personal assignat al servei dependrà de l'empresa adjudicatària i ha d'estar contractat d'acord amb la normativa laboral i el règim de Seguretat Social vigent en cada moment.

A requeriment del CAT112, l'adjudicatari en qualsevol moment està obligat a trametre els RLC (Rebut de Liquidació de Cotitzacions) i/o RNT (Relació Nominal de Treballadors), o document equivalent, així com acreditar que es troba al corrent dels pagaments amb la Tresoreria General de la Seguretat Social i amb l'Agència Estatal de l'Administració Tributària.

A requeriment del CAT112, l'adjudicatari haurà d'acreditar que el personal contractat que sigui estranger no comunitari disposa dels preceptius permisos de residència i treball en vigor, tant a l'inici de la prestació del servei com durant tota la vigència del mateix.

A l'efecte de garantir que es compleixen en tot moment els requeriments d'aquesta contractació, l'empresa adjudicatària prendrà les mesures adients per evitar al màxim possible els canvis de personal. En cas de ser necessari efectuar canvis de personal, l'empresa adjudicatària és responsable de mantenir el compliment dels requeriments del present plec en qualsevol cas, acreditant el mateix davant del CAT112, en cas de ser requerit en aquest sentit per part d'aquest.

L'empresa adjudicatària és responsable que el seu personal adscrit al servei conegui i compleixi els protocols i procediments d'actuació per a la correcta prestació del servei, així com les normes de seguretat vigents per a l'accés i permanència en el centre de treball on siguin assignats

El personal de l'empresa adjudicatària que treballi en les instal·lacions del CAT112 està obligat a respectar les normes d'us comú i, en el seu cas, el Reglament de Règim Intern.

Per tal de garantir la qualitat del servei prestat, l'empresa adjudicatària no podrà subcontractar el personal operatiu i de gestió del servei i en cap cas, existirà relació laboral entre les persones empleades de l'empresa adjudicatària i el CAT112. Només es podria subcontractar, si s'escau, la gestió del servei de traducció en els altres idiomes que no siguin el català, castellà, anglès, francès i alemany (Annex C del present plec).

Donat el caràcter crític del servei, l'empresa licitadora haurà de presentar en la seva oferta les mesures a adoptar per fomentar l'estabilitat laboral del personal adscrit al servei. De la mateixa manera, haurà de detallar la metodologia per la gestió del calendari laboral, pla de pauses i descansos i la gestió de vacances i permisos.

5.1.2.4. Seguretat i Salut

L'empresa adjudicatària està obligada a observar i complir les disposicions incloses en la normativa sobre seguretat i salut laboral vigent, en relació amb els seus treballadors/es.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

En aquest sentit haurà de tenir al dia tota la documentació que precisi en relació a la mencionada normativa i a disposició del responsable del contracte.

Donada la característica del servei i la tipologia de trucades d'emergència que es gestionen, l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'un servei de suport psicosocial a disposició dels treballadors/es.

Per una banda l'empresa adjudicatària ha de garantir en cada una de les sales de mínim una persona per a suport psicosocial amb el 100% de dedicació al servei 112, tal i com s'especifica en el punt 5.1.1.6.2 del present plec. I addicionalment haurà de posar a disposició de tot el personal vinculat al servei 112 d'un servei de suport psicosocial per a acompanyament amb disponibilitat 24 hores.

5.2. Descripció del mitjans tècnics

5.2.1. Formació

L'empresa adjudicatària s'encarregarà d'impartir la formació inicial dels/les aspirants i la formació continuada de l'equip assignat a les sales operatives, assumint els costos derivats d'aquestes i garantint que es disposa de material necessari per dur a terme aquestes formacions.

El contingut i la planificació d'aquestes formacions s'haurà de recollir en un Pla de Formació que les empreses licitadores hauran de presentar en les seves ofertes. El CAT112 revisarà els continguts i mantindrà l'autoritat d'aplicar les modificacions oportunes en funció de criteris tècnics o normatius, o davant d'eventualitats tecnològiques i/o operatives que requereixin alterar l'ordre o contingut dels processos formatius establerts.

5.2.1.1. Pla de Formació

El primer mes posterior a l'inici d'execució del contracte, l'empresa adjudicatària presentarà al CAT112 el Pla de Formació anual de tots els professionals assignats al servei. Els anys posteriors, el Pla de Formació s'haurà de presentar i aprovar abans de finalitzar l'any en curs, durant el mes de desembre.

El Pla de de Formació haurà de contemplar els següents factors:

- Identificació de recursos disponibles
- Sistema de detecció de dèficits de formació.
- Priorització d'àrees de millora.
- Establiment d'objectius concrets per cada acció formativa.
- Disseny d'accions formatives d'acord als objectius establerts.
- Establiment del calendari d'execució.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Elaboració del material i documentació necessaris per dur a terme el procés formatiu.
- Definició de la metodologia i criteris d'avaluació, i seguiment o adequació de la formació impartida.
- Indicadors d'eficàcia de la formació impartida.
- Detall d'hores imputables a formació.

El CAT112 té la potestat de modificar o fer les propostes que consideri necessàries abans de validar el Pla de Formació presentat per l'empresa adjudicatària.

Aquest Pla de Formació, es revisarà mensualment i s'actualitzarà en funció dels requeriments del servei i sempre amb la validació per part del CAT112. En aquesta revisió mensual es detallaran les accions formatives realitzades, el detall d'hores imputables a formació i la valoració de la seva eficàcia. Es revisarà el compliment del calendari previst i s'acordaran les accions a dur a terme.

En el cas que els resultats obtinguts no compleixin amb els objectius de la formació, serà necessari prendre les accions per resoldre aquesta situació i de tot això, deixar-ne constància documental.

L'incompliment del Pla de formació pot suposar penalitzacions segons l'establert en el Plec de clàusules administratives.

L'empresa adjudicatària haurà de disposar com a mínim de la següent informació per si fos requerida pel CAT112:

- Llistat de persones assistents als cursos amb la seva signatura.
- Percentatge d'assistència en relació al les persones inscrites.
- Llistat de persones assistents que han superat l'avaluació de l'acció formativa.

El personal tècnic del CAT112 podrà participar i col·laborar en el desenvolupament de les formacions inicials i continuades, assumint la capacitat d'incorporar al pla de formació de l'empresa adjudicatària processos formatius externs, amb la participació activa de representants de cossos operatius i/o d'altres organismes vinculats a l'àmbit de les emergències o bé sol·licitar la participació dels/les gestors/es en formacions especialitzades que es puguin oferir des de l'Administració.

En els cursos a impartir correspon a l'empresa adjudicatària la responsabilitat d'elaborar i mantenir actualitzat el material utilitzat per la formació, d'acord amb les novetats operatives i tecnològiques vigents. Les despeses derivades de l'elaboració, actualització i publicació dels manuals estaran inclosos en el preu de la licitació.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

5.2.1.2. Formació Inicial

Tot el personal que s'incorpori al servei haurà de superar el procés de formació inicial, que mantindrà un caràcter selectiu, mitjançant l'avaluació individual dels assistents. La formació inicial, impartida pel personal tècnic en qualitat i formació de l'empresa adjudicatària i equip de coordinació, en col·laboració amb el CAT112, contindrà un mínim de 80 hores, on un 40% serà formació teòrica. La superació del procés formatiu inicial vindrà definit pels resultats d'una prova final d'avaluació:

Part teòrica à 40% del valor total

Part pràctica à 60% del valor total

Qualsevol canvi respecte els pesos de la part teòrica o pràctica hauria de ser aprovat prèviament pel CAT112.

Addicionalment, per tal d'assolir les categoria de coordinador/a i supervisor/a i poder ocupar la plaça de manera continuada, s'haurà de superar un procés formatiu amb caràcter selectiu, d'un mínim de 80 hores.

L'empresa adjudicatària informará al CAT112, amb una antelació mínima de 15 dies, cada cop que realitzi una nova edició d'una formació inicial, el lloc i les dates, el número d'alumnes i el personal docent previst.

El CAT112 facilitarà a l'empresa adjudicatària els continguts mínims dels cursos de formació inicial i promoció per a places de coordinació i supervisió, obligatòria per cadascun dels perfils professionals. Tanmateix, el CAT112 podrà incorporar continguts en funció de noves necessitats o detecció de mancances en la prestació del servei.

5.2.1.3. Formació continuada

El Pla de formació continuada té com a objectiu l'actualització i/o millora de la competència professional dels treballadors/es, relacionada amb el perfil competencial del seu lloc de treball. El mínim d'hores de formació continuada per treballador/a serà de 40 hores anuals i haurà de quedar contemplat al Pla de Formació.

L'empresa adjudicatària, segons les directrius del CAT112, serà la responsable de planificar i impartir la formació continuada del servei a partir de la detecció de necessites formatives.

Les necessitats formatives es poden detectar a partir dels següents punts:

- Nous projectes que requereixen formació i captació de professionals.
- Àrees de millora detectades pels coordinadors a través de les consultes fetes i dubtes referits pels gestors.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Notificacions d'incidències en la gestió.
- Resultats obtinguts amb les diferents eines d'avaluació (supervisions telefòniques, reclamacions dels ciutadans, detecció d'incidències operatives, etc.)
- A petició dels propis professionals.
- En cas de millores, canvis o implantació de nous procediments.
- Noves funcionalitats de programari, eines tecnològiques, etc.
- Noves normatives.
- Competències professionals a desenvolupar.

El CAT112 revisarà els continguts i mantindrà l'autoritat d'aplicar les modificacions oportunes en funció de criteris tècnics o normatius, o davant d'eventualitats tecnològiques i/o operatives que requereixin alterar l'ordre o contingut dels processos formatius establerts.

Amb la resta de formacions no proposades directament pel CAT112, els continguts d'aquest Pla de Formació, la durada de les sessions, així com els formadors, hauran de ser consensuats amb el CAT112.

Les persones encarregades d'impartir les formacions seran els membres de l'àrea de formació i qualitat, que podran delegar les seves funcions en l'equip de comandament del servei. L'empresa adjudicatària haurà de garantir que l'equip de formació tingui les competències, coneixements i materials necessaris per impartir les formacions.

El CAT112 impartirà els processos formatius que determini com a necessaris, l'abast dels quals inclourà tant al personal de gestió (gestors/es de demanda) com al personal de comandament (coordinadors/es i supervisors/es).

En la formalització del pla de formació anual, l'empresa prepararà una memòria del pla de formació que constarà de:

- Calendari cursos formatius realitzats.
- Participants de cada acció formativa.
- Formadors i CV.
- Resultats dels qüestionaris de satisfacció.
- Avaluació de l'impacte.

5.2.1.4. Formació externa

Davant la possibilitat de publicació de cursos de formació especialitzats per a gestors/es per part del Institut de Seguretat Pública de Catalunya (ISPC), el CAT112 podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària la participació del personal adscrit al servei, en aquestes formacions.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

El model de gestió d'aquestes formacions s'acordarà en cada cas entre l'empresa adjudicatària i el CAT112.

5.2.1.5. Procediments i manuals de formació

El CAT112 disposa de la Intranet corporativa com a una eina més de comunicació i informació on gestors/es i equip de comandament tenen al seu abast, entre d'altres, procediments, manuals, documentació de contingència i material de suport vigent. L'empresa adjudicatària ha de garantir que els gestors/es coneixen i utilitzen com a eina de consulta els documents publicats a la Intranet i no documentació impresa que podria quedar obsoleta. Qualsevol documentació operativa elaborada per l'empresa adjudicatària, un cop validada pel CAT112, pot ser publicada a la Intranet per a consulta de gestors/es i equip de comandament.

5.2.2. Qualitat del Servei

5.2.2.1. Pla de Qualitat

El Pla de qualitat és l'instrument bàsic per assegurar el desenvolupament i l'aplicació dels criteris de qualitat establerts i fomentar la formació continuada, la innovació i la millora contínua del servei, l'estabilitat dels/les professionals, així com per promoure la màxima participació de tots els implicats en la detecció de problemes, les oportunitats de millora i la cerca de solucions.

L'empresa licitadora ha de presentar en la seva oferta un Pla de Qualitat que ha d'incloure com a mínim els continguts següents:

- La definició dels objectius de qualitat, d'acord a la missió, valors i requeriments del servei 112.
- Les actuacions que es volen desenvolupar, l'estructura organitzativa i de funcionament que cal portar a terme per l'execució del pla.
- Indicadors de qualitat del servei.
- Els mecanismes i els sistemes d'avaluació de l'assoliment dels objectius.
- Cronograma de les accions proposades.
- Contingut i periodicitat de les reunions de seguiment.
- Detall de les eines de control, informes i metodologia per garantir l'assegurament de la qualitat.
- Manteniment i control de la documentació del servei, així com la seva difusió.

El CAT112 determinarà les eines de seguiment de qualitat a utilitzar per part de l'empresa adjudicatària. Es valoraran eines i metodologia aportada per l'empresa licitadora per a donar suport al Pla de Qualitat, per al control i la millora de la qualitat.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

El primer mes posterior a l'inici d'execució del contracte, l'empresa adjudicatària presentarà al CAT112 el Pla de Qualitat anual. Els anys posteriors, el Pla de Qualitat s'haurà de presentar i validar pel CAT112 abans de finalitzar l'any en curs (mes de desembre).

El Pla de Qualitat ha d'incloure els indicadors i els nivells mínims requerits, l'incompliment dels quals, pot comportar penalitzacions segons l'establert en el plec de clàusules administratives.

El CAT112 té la potestat de modificar o fer les propostes que consideri necessàries abans de validar el Pla de Qualitat presentat per l'adjudicatari.

5.2.2.2. Indicadors de Qualitat

Els indicadors de qualitat mínims requerits pel CAT112 per mesurar la qualitat del servei són els següents:

- Nivell d'atenció de trucades (NA): percentatge de trucades ateses respecte el total de trucades rebudes. Indicador de nivell d'atenció: Superior al 95%.
- Nivell de servei d'atenció (NS): percentatge de trucades ateses abans de 10 segons respecte el total de trucades ateses. Indicador del nivell de servei: Superior al 95%.
- El temps mitjà d'operació (TMO) per centre i tipologia de trucada.
- Nivell de qualitat global del servei en l'àmbit de la comunicació i l'operativa de la trucada: obertura, llenguatge escrit, veu, actitud, identificació, localització, tipificació, gestió, nota comuna i transferència.
- Percentatge de cobertura d'hores operatives dels llocs de treball compromesos amb caràcter ordinari (baixes, rotacions, absentismes,...).
- Percentatge de cobertura dels llocs de treball compromesos amb caràcter extraordinari davant d'un episodi rellevant programat o no programat.
- Temps de gestió pel registre i validació de les llicències de taxi en l'aplicatiu de gestió del CAT112. Les llicències s'han de registrar i validar en un màxim de 48 hores des de la seva recepció.
- Notificacions d'incidències. El CAT112 podrà reportar les incidències detectades en l'atenció i gestió de les trucades o avisos al 112, mitjançant "Notificacions d'incidències", on s'identificarà l'afectació sobre el servei.

Es valoraran altres indicadors objectius de qualitat que mesurin la qualitat real i percebuda per l'usuari/a en la prestació del servei. Les empreses licitadores hauran de presentar en les seves ofertes, els mecanismes i eines de seguiment d'aquests indicadors de qualitat.

5.2.2.3. Nivells de qualitat

El nivell mínim exigít de qualitat del servei ha de ser en tot moment el següent:



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Nivell d'atenció de trucades (NA): percentatge de trucades ateses respecte el total de trucades rebudes.
Indicador de nivell d'atenció: Superior al 95%.
- Nivell de servei (NS) : percentatge de trucades ateses abans de 10 segons respecte el total de trucades ateses.
Indicador del nivell de servei: Superior al 95%.

5.3. Descripció del mitjans materials

5.3.1. Uniformitat, identificació del personal i equipaments

L'empresa adjudicatària proveirà al personal contractat per a la prestació d'aquest servei, de l'uniformat amb les corresponents identificacions laborals i corporatives segons el protocol establert pel CAT112 i n'assumirà els costos corresponents.

Uniformitat

Serà d'obligat compliment que tot el personal adscrit al contracte disposi de la uniformitat requerida en un termini màxim de dos mesos des de l'inici de vigència del contracte i, en el cas que l'empresa adjudicatària sigui la mateixa que l'actual, la uniformitat haurà d'estar en la mateixa data límit.

Fins no disposar de l'uniforme, el personal en període de prova o en contracte temporal, haurà de portar al menys un polo o samarreta distintiu de l'empresa, en concordança amb la imatge corporativa, i calçat tancat. Passat aquest termini, les noves incorporacions hauran de disposar de la uniformitat en un període màxim de 30 dies després d'haver superat el període de prova.

La uniformitat constarà de les següents peces, segons les característiques que es descriuen a l'annex B:

- Polo d'estiu
- Polo d'hivern
- Forro polar

Per assegurar que la uniformitat sigui homogènia, l'empresa adjudicatària seguirà les instruccions concretes que a l'efecte estableixi el CAT112 referent al disseny i les característiques específiques, inclòs el tipus d'identificacions laborals i corporatives.

La uniformitat haurà d'estar en bon estat d'ús i el personal l'haurà de portar de forma correcta, sense afegits ni modificacions, per la qual cosa l'empresa adjudicatària dotarà el seu personal de la quantitat suficient per poder prestar correctament el servei.

El personal de l'empresa adjudicatària tan sols podrà portar aquesta uniformitat dins de les instal·lacions de les sales operatives del CAT112 o fora d'aquestes en casos de caràcter





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

excepcional autoritzats pel CAT112.

En un termini màxim de dos mesos des de la signatura del contracte, l'empresa adjudicatària presentarà una instrucció d'imatge corporativa per al correcte compliment i ús dels uniformes. Aquesta instrucció haurà de ser prèviament validada pels responsables del CAT112.

Identificació del personal

Cada treballador/a, durant el desenvolupament de la seva jornada laboral, haurà de portar en un lloc visible la targeta identificativa on hi consti com a mínim: fotografia actual, nom i cognoms, nom de l'empresa i lloc de treball que desenvolupa.

L'empresa adjudicatària haurà de proporcionar la targeta identificativa i es compromet a que el seu personal en faci un ús adequat.

Auriculars

L'empresa adjudicatària dotarà al personal d'auriculars personalitzats monoaurals a tots i cadascun dels professionals, compatibles amb els equips tecnològics del CAT112. Amb caràcter general l'equipament donarà compliment a:

- Resposta de freqüència de banda ampla per un so més natural
- Disseny i estructura robusta
- Fiabilitat contra us perllongat
- Receptor d'un sol cable
- Cancel·lació de soroll
- Normativa PRL vigent

Els auriculars hauran d'estar en perfecte estat d'ús i funcionament. L'empresa adjudicatària, gestionarà les avaries que es produeixin sobre els auriculars i n'assumirà el seu manteniment. De la mateixa manera, haurà de garantir un estoc suficient d'auriculars que permeti l'escolta de trucades de gestors/es en formació o la seva reposició immediata en cas d'avaría.

Equipaments

L'empresa adjudicatària haurà de fer un ús correcte de les instal·lacions físiques i de l'equipament tecnològic subministrat pel CAT112. En cas de detectar-se alguna avaria sobre qualsevol dels equips, que hagi estat produïda com a conseqüència d'un ús inadequat, l'empresa adjudicatària assumirà les despeses associades a la reparació i/o la seva substitució. Els treballadors/es no podran realitzar cap canvi de configuració sobre els equips informàtics i de comunicacions sense el consentiment previ de CAT112.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

L'empresa adjudicatària assumirà el subministrament i manteniment de l'equipament informàtic del seu personal de suport (responsables del servei, administració, qualitat i formació)

Correrà per compte de l'empresa adjudicatària el subministrament, instal·lació, configuració i manteniment dels sistemes que pugui precisar, sempre sota l'aprovació i supervisió de TIC del CAT112, en l'àmbit esmentat. CAT112 proporcionarà la connectivitat de xarxa i elèctrica per a l'operació dels equips esmentats.

L'empresa adjudicatària posarà en coneixement del CAT112 el personal que hagi de tenir accés a les dependències on estan instal·lats els equips anteriors per a la realització de tasques de manteniment i/o reparació. CAT112 no tindrà cap responsabilitat sobre els equips proporcionats per l'empresa adjudicatària.

L'empresa adjudicatària subministrarà i haurà de garantir que cada posició de treball ocupat pels seus professionals estigui dotat de la corresponent estoreta pel ratolí informàtic, en bon estat d'ús.

L'empresa adjudicatària subministrarà i garantirà que els seus professionals disposin d'un reposapeus regulable, en bon estat d'ús, a cadascuna de les posicions de Sala que ocupin.

Tot el material d'oficina (folis, bolígrafs, etc.) que precisi l'empresa adjudicatària per desenvolupar el servei, correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària.

5.3.2. Seguretat de la informació

Amb l'objectiu de garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació gestionada en el marc del servei d'atenció i gestió de trucades d'emergència, l'adjudicatari haurà de complir amb els següents requeriments en matèria de seguretat de la informació:

- Formació i conscienciació del personal: formació periòdica, com a mínim anual, per reforçar coneixements, actualitzar-se sobre possibles noves amenaces o canvis normatius, i garantir la correcta aplicació dels procediments de seguretat.
- Control i revisió d'accés als sistemes d'informació: l'empresa adjudicatària haurà d'implantar mecanismes de revisió dels perfils i permisos d'accés per tal d'assegurar que només hi tinguin accés les persones autoritzades.
- Control de la documentació física: tota la documentació física que contingui informació sensible o relacionada amb el servei haurà de ser degudament custodiada, en espais segurs i amb accés restringit. Es revisarà periòdicament la documentació física per assegurar que està actualitzada, degudament arxivada o, si escau, destruïda de forma segura segons els protocols establerts.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

5.3.3. Pla de contingència

El CAT112 en el 2014 va obtenir la certificació ISO22301 de gestió de continuïtat del negoci; aquest sistema de gestió permet identificar les amenaces rellevants, els processos crítics de servei i, definir els procediments per minimitzar els temps d'interrupció davant qualsevol incidència i millorar el temps de recuperació.

L'empresa adjudicatària haurà de donar compliment als procediments de continuïtat establerts pel CAT112 en cas de contingència, així com garantir que es disposen dels mecanismes per a que davant una situació de contingència s'hagi de gestionar tota l'activitat del 112 des d'una sola sala mentre duri la incidència.

Les empreses licitadores hauran de presentar en la documentació aportada els mecanismes que disposen davant d'una situació de contingència poder gestionar tota l'activitat des d'una de les sales operatives que disposa el CAT112.

5.4. Dimensionament del servei

5.4.1. Estimació del volum d'activitat

5.4.1.1. Estimació del volum de trucades ateses

L'estimació del volum anual de trucades ateses 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:

- 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.
- Trucades no procedents: no es preveu cap increment, es manté la mateixa previsió de trucades gestionades en el 2024.

El quadre 1 reflecteix l'estimació de trucades per mesos i anys en el conjunt de les dues sales (l'Hospitalet de Llobregat i Reus). En l'Annex A es detalla la distribució de les trucades i, el temps mitjà d'operació.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Quadre 1. Estimació del volum total de trucades

	2026	2027	2028
Gener		292.180	304.813
Febrer		265.836	284.456
Març		293.087	305.687
Abril	294.461	306.975	
Maig	321.433	334.982	
Juny	362.094	377.503	
Juliol	399.546	415.945	
Agost	376.148	391.458	
Setembre	324.578	338.026	
Octubre	321.520	334.921	
Novembre	301.377	314.140	
Desembre	303.578	316.933	
Total	3.004.736	3.981.987	894.956

El CAT112 està implicat en processos estructurals i organitzatius que determinen una adaptació a les necessitats canviants. En aquest sentit, el volum de trucades pot anar variant (ex. per assumir noves activitats, campanyes publicitàries, migració o integració d'altres números d'emergència, etc.). En cas de produir-se aquests canvis, seran comunicats a l'empresa proveïdora.

Més enllà i sens perjudici del dimensionament mínim ofertat, l'empresa adjudicatària ha de garantir en tot moment que les posicions dimensionades donen compliment als acords de Nivell de Servei establerts.

5.4.1.2. **Estimació del volum d'activitat de gestió per validació de llicències de taxi**

L'estimació del volum d'activitat de gestió de validació de llicències es realitza en base a les dades reals de la gestió realitzada en els últims tres anys del servei. En base a aquesta activitat es preveu un promig de dedicació de 840 hores anuals.

5.4.1.3. **Estimació del nombre d'hores operatives**

Les empreses licitadores presentaran una estimació del nombre d'hores operatives corresponents als 24 mesos de contracte, segons les dades facilitades en el plec tècnic. Aquesta estimació s'haurà d'incloure en el sobre C mitjançant l'annex 9 del PCAP.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

5.4.2. Planificació del dimensionament

L'empresa adjudicatària realitzarà els següents exercicis de previsió d'activitat i hores operatives:

- Previsió anual: es realitzarà una previsió anual d'activitat i hores operatives a nivell mensual que presentarà a les persones responsables del CAT112 per a la seva revisió i validació com a molt tard en el mes de novembre de l'any anterior.
- Previsió trimestral: es realitzarà una previsió trimestral d'activitat i hores operatives a nivell mensual que presentarà al personal responsable del CAT112 per a la seva revisió i validació com a molt tard un mes abans de l'inici del trimestre.
- Previsió mensual: l'empresa adjudicatària haurà de presentar amb un mes d'antelació, la previsió mensual del dimensionament previst per franges horàries i torns de treball del personal 24 hores de les Sales operatives del 112, detallant la cobertura de l'equip de comandaments per sala i la cobertura mínima d'idiomes. La proposta de dimensionament serà revisada i validada pel CAT112. L'empresa adjudicatària haurà de tenir en compte en la seva planificació la pròpia estacionalitat del servei per mesos i franges per ajustar les necessitats d'hores operatives.
- Seguiment setmanal: cada dilluns, l'empresa adjudicatària haurà de presentar el dimensionament mensual, acumulat real i previsió a tancament de mes, amb les desviacions respecte la previsió mensual validada.

En cas que el CAT112 no consideri adients les previsions presentades (per excés o per defecte) per a la correcta prestació del servei contractat, ho comunicarà a l'empresa adjudicatària, que haurà d'adequar els recursos als requeriments del CAT112.

En cas de situacions extraordinàries el CAT112 podrà requerir la variació del dimensionament i l'empresa adjudicatària garantirà la disponibilitat de recursos addicionals com a reforç per fer front a aquestes eventualitats, tal i com s'especifica en el punt 5.4.4 Gestió episodis rellevants.

Aquestes situacions estan incloses en el servei objecte del contracte. Totes les causes que puguin impedir, interrompre o dificultar la prestació del servei en les condicions pactades, siguin previsibles o sobtades, han d'ésser resoltes immediatament per l'empresa adjudicatària, qui no podrà al·legar-les com a justificació de la interrupció del servei.

A fi de promoure la millora en l'eficiència de la gestió del servei, es preveu com a criteri de valoració la implementació d'eines de workforce management o d'altres solucions de naturalesa equivalent que permetin optimitzar la planificació dels torns, la cobertura per franges horàries i la disponibilitat operativa del personal.

I es valoraran els següents ítems:



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Existència d'una eina de gestió automatitzada de dimensionament i torns:
 - o Implementació d'una plataforma tecnològica específica (workforce management system o equivalent) capaç de gestionar automàticament la planificació d'hores operatives, la cobertura de torns i la detecció de desviacions en temps real.
 - o Capacitat d'integració amb altres sistemes corporatius de gestió del servei (per exemple, aplicatius de control de presència o sistemes d'informació d'activitat).
- Funcionalitats d'optimització i anàlisi predictiva:
 - o Capacitat de l'eina per generar escenaris predictius basats en dades històriques d'activitat i projeccions de demanda.
 - o Possibilitat d'ajustar automàticament els recursos davant episodis d'increment o decrement sobtat de l'activitat.
- Sistema d'informació i traçabilitat:
 - o Disponibilitat d'informes i quadres de comandament (dashboards) per al seguiment de la planificació, els indicadors de servei i la comparativa entre previsió i activitat real.
 - o Accés segur i transparent per part del CAT112 a la informació generada per l'eina.

En el cas que l'empresa adjudicatària hagi presentat en la seva oferta la implementació en el servei 112 d'eines de workforce management, la no implementació en el servei en un termini de 6 mesos implicarà l'aplicació de penalitzacions.

Cobertura del servei

El servei serà continuat durant les 24 hores del dia, els 365 dies l'any. L'empresa adjudicatària aportarà les persones i els recursos necessaris per tal de cobrir el servei, amb la suficient capacitat personal i tècnica per garantir en tot moment els nivells de qualitat del servei.

Atesa la naturalesa del servei, l'empresa adjudicatària garantirà sempre el servei contractat enfront de qualsevol tipus d'incidència relacionada amb el personal, incloent les situacions de conflicte laboral.

La cobertura del servei haurà de complir com a mínim els següents requeriments:

- Disposar del personal necessari per atendre el total de l'activitat, atenent la fluctuació d'activitat per franges horàries, per dia i per mes, donant garantia del compliment dels nivells de qualitat i servei establerts en el present plec
- El personal de gestió s'ha de distribuir de forma equitativa 50%-50% entre els dos centres de treball del CAT112, tenint en compte que el total d'activitat es distribueix a parts iguals entre les dues sales operatives. Aquesta planificació del 50%-50% s'ha de



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

complir per a cada torn de treball i dia.

- Cobertura coordinació: respectar la ràtio mínima d'un coordinador/a titular per cada 8 gestors/es, en cada torn i sala.
- Cobertura supervisió: garantir la cobertura en cada torn i sala de 2 supervisors.
- Respectar els torns de descans i lliurança contemplats a la normativa laboral vigent.
- Disposar d'un supervisor/a de centre per sala operativa amb dedicació exclusiva al servei 112 Catalunya.
- Disposar d'un/a Responsable de servei amb dedicació exclusiva al servei 112 Catalunya.
- Disposar com a mínim de la presència de dos tècnics/es de qualitat i formació per centre de treball amb dedicació exclusiva,
- Disposar com a mínim d'un professional en matèria psicosocial en cada centre de treball, que s'incorporarà a l'equip de qualitat i formació (conformant un equip d'un total de 3 professionals per sala).
- Disposar com a mínim d'un/a administratiu/ua per sala per donar resposta a les tasques administratives pròpies de la gestió de personal.

La cobertura d'idiomes haurà de complir com a mínim els següents requeriments:

- Garantir amb els gestors/es adscrits al servei la cobertura 24*7 d'atenció a la ciutadania en català, castellà, anglès, francès i alemany, tenint en compte l'estacionalitat pròpia del servei (detallada en l'Annex A) i sempre respectant un mínim d'1 gestor/a per cada idioma, torn i centre de treball.
- Garantir amb recursos propis o bé externs la cobertura d'atenció en altres idiomes que no siguin el català, castellà, anglès, francès i alemany. Les empreses licitadores hauran de presentar en les seves ofertes els mecanismes per a garantir aquesta atenció d'idiomes. Aquest servei ha de garantir:
 - Disponibilitat d'un equip d'interprets 24*7 tot els dies de l'any.
 - Procediment d'accés automatitzat.
 - Accés immediat (com a màxim 30 segons).
 - Disponibilitat dels idiomes mínims requerits, especificats en l'Annex C del present plec.
- El CAT112 podrà sol·licitar a l'empresa adjudicatària en el període de vigència del contracte, l'atenció en llengua de signes catalana (LSC) per videoconferència amb gestors/es adscrits al servei. L'empresa adjudicatària haurà de garantir el servei d'atenció en llengua de signes catalana amb cobertura 24*7.

L'empresa licitadora haurà de detallar en la seva oferta les eines i metodologia emprades per a garantir la cobertura del servei.

Totes les causes que puguin impedir, interrompre o dificultar la prestació del servei en les condicions pactades, siguin previsibles o sobtades, han d'esser resoltes immediatament per l'empresa adjudicatària, qui no podrà al·legar-les com a justificació de la interrupció del servei.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

L'incompliment d'aquests requeriments pot comportar penalitzacions segons l'establert en el plec de clàusules administratives

Gestió d'episodis rellevants

Els Episodis Rellevants són tots aquells esdeveniments o fenòmens que durant un temps determinat, tenen un impacte especial en el servei. Es poden classificar bàsicament en funció de la seva predicibilitat en Programats i No Programats i acostumen a presentar les següents tipologies:

- Fenòmens meteorològics (INUNCAT, NEUCAT, VENTCAT i PROCICAT per risc d'Onada de Calor).
- Grans incendis forestals (INFOCAT).
- Episodis de Vagues i/o manifestacions.
- Celebracions o festivitats.
- Prova de la xarxa d'alarmes del sector químic o enviament d'alertes ES-ALERT per part de la DG de Protecció Civil.
- Situacions d'emergència generalitzada i altres fenòmens o esdeveniments que comportin una afectació important a la població i en conseqüència, al servei.

Episodis programats

Tipologies principals d'episodis programats: celebracions o festivitats, vagues o manifestacions, etc.

Els torns s'han de planificar amb antelació suficient amb l'objectiu de reforçar o ajustar aquells trams horaris i/o períodes on es preveu un increment o decrement d'activitat sobre l'evolució prevista. Igualment, si s'escau, s'ha de planificar la realització d'accions complementàries a executar pel personal d'operacions.

Les empreses licitadores hauran de presentar en les seves ofertes les propostes que els semblin més adients per a solucionar, quan s'escaigui, situacions d'aquest estil, amb els terminis d'incorporació pactats.

Episodis no programats

Pot esdevenir que, en un moment determinat, per causes imprevisibles o previstes amb molt poca antelació, que acostumen a acompanyar a alguns incidents d'emergència, no es disposi en el servei ordinari de la capacitat per atendre les trucades generades al 112.

Tipologies principals d'episodis no programats: fenòmens meteorològics, incendis, grans accidents, catàstrofes, etc.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Davant l'activació d'un Episodi Rellevant, l'empresa adjudicatària ha de disposar de recursos activables per a reforçar el servei i garantir l'atenció i gestió de les trucades d'emergència. L'empresa adjudicatària haurà de garantir com a mínim la disponibilitat de 15 gestors/es activables per torn amb incorporació al servei en un temps màxim de 2 hores. El CAT112 dins d'aquests marges, pot determinar exactament el nombre de gestors/es a activar.

El mínim de 15 gestors/es activables, han d'estar disponibles independentment de les gestions que es realitzin per a la cobertura de baixes i absentisme que es produeixi a sala, ja que l'objectiu és el reforç del dimensionament ordinari a sala davant episodis rellevants.

En les situacions en que es sol·liciti reforçar les sales operatives (sigui per episodi rellevant programat o no programat), l'empresa adjudicatària també ha de garantir que es mantingui el rati de coordinació establert en el present plec.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar al CAT112 a inici de cada mes i amb actualització setmanal del personal de borsa activable disponible per torn i centre.

El no compliment de la planificació i disponibilitat dels 15 gestors en borsa pot comportar penalitzacions segons l'establert en el plec de clàusules administratives.

Les empreses licitadores hauran de presentar en les seves ofertes un sistema que asseguri el reforç del dimensionament del servei de forma immediata i la incorporació dels nous efectius al servei en un termini màxim 2 hores, garantint que el personal en borsa (o de reforç) sigui personal en actiu en el servei. Es valorarà positivament sistemes que assegurin de manera objectiva l'assumpció d'aquest compromís per part del personal operatiu.

5.5. Condicions contractuals

5.5.1. Determinació del preu

La unitat de facturació serà l'hora operativa efectivament realitzada pels/per les gestors/es d'acord amb els criteris que es descriuen a continuació:

$$\text{Hora operativa facturable} = \text{Hores connexió gestors/es al sistema} - \text{Hores de desconnexió} + \text{Hores de descans acceptades}$$

A continuació es detalla cada un dels conceptes anteriors:

- Hores de connexió gestors/es al sistema: és la suma dels temps en què els gestors/es de demanda estan actius al sistema (logats). En el cas que hi hagués gestors/es logats però que no realitzin les tasques pròpies del gestor/a, aquestes hores no computaran com a hores de connexió al sistema i tampoc les hores proporcionals de descans que corresponguin (1 hora de cada 8 treballades). Aquestes hores es computaran en els AUX habilitats per aquests conceptes.
- Hores de desconnexió: és la suma dels temps que els gestors/es de demanda no



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

estiguin realitzant el servei d'atenció al públic, i per tant, poden estar logats al sistema però en temps AUX per reunions, formació, reciclatge, etc.

- Hores de descans acceptades: és la suma de temps que el personal disposa pel descans. S'accepta com a temps de descans, una hora per cada 8 hores de gestor/a treballades (de connexió al sistema).

L'hora de servei contractada es considerarà sempre efectiva, restant a càrrec de l'empresa adjudicatària la cobertura de descansos, baixes o qualsevol altra interrupció de la jornada.

El preu per hora efectiva tindrà repercutits tots els costos del servei, tant directes com indirectes, per exemple:

- Hores de no activitat dels gestors, coordinadors i supervisors: pe. descansos, vacances, baixes, absentisme, formació, altres.
- Hores i recursos d'estructura dedicades al projecte: qualitat, formació, contractació, RRHH, Jurídic, i altres, incloent explícitament la capacitat de creixement.
- Altres costos directes i indirectes lligats al contracte: uniformitat, taquilla, tarja d'identificació/accés, associats al lloc de treball i protecció riscos laborals.
- Les condicions de subrogació del personal.

No s'acceptarà la facturació de cap altre concepte a banda de les hores operatives efectives multiplicades per un preu/hora únic.

5.6. Canvi d'empresa en la prestació del servei. Pla de transició

En el cas que l'empresa adjudicatària sigui diferent de la que presta actualment el servei, el canvi d'empresa i la subrogació del personal que actualment hi presta servei s'hauran d'efectuar d'acord amb la normativa laboral vigent i aplicable en matèria de successió o subrogació empresarial.

Les empreses licitadores podran sol·licitar al CAT112 la informació necessària sobre la plantilla actual del servei, exclusivament per a la correcta elaboració de la seva oferta. Aquesta informació no inclourà la identitat de les persones treballadores i haurà d'ajustar-se a la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals.

Per accedir a aquesta informació, les empreses licitadores hauran de formalitzar prèviament el document de confidencialitat inclòs a l'annex 4 del Plec de Clàusules Administratives Particulars. Les dades facilitades tindran caràcter confidencial i no podran ser cedides, difoses ni utilitzades per a finalitats diferents de la preparació de l'oferta.

Atesa la naturalesa essencial del servei i la necessitat de garantir-ne la continuïtat sense interrupcions ni afectacions a la ciutadania, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un Pla de Transició que descrigui detalladament:



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Les tasques, reunions i accions a dur a terme per a l'assumpció efectiva del servei.
- La designació de les persones responsables de la seva execució.
- Un calendari complet del procés de transició, des de la signatura del contracte fins a l'inici efectiu del servei, assegurant el compliment dels terminis establerts en aquest plec.

Les empreses licitadores hauran d'incloure en la seva proposta tècnica un Pla inicial de transició, que permeti garantir un relleu ordenat i adequat en cas que resultin noves adjudicatàries del servei. Aquest requeriment no és exigible a l'empresa adjudicatària actual en cas de renovació del contracte.

L'empresa que resulti adjudicatària d'aquest contracte haurà d'assumir, per escrit, el compromís de col·laborar en el relleu del servei a la seva finalització, facilitant la transferència ordenada de la informació i dels mitjans necessaris a la nova adjudicatària, amb l'objectiu d'assegurar la continuïtat i qualitat del servei públic prestat.

5.7. Requeriments de Confidencialitat

L'empresa adjudicatària s'ha de comprometre a no difondre ni total ni parcialment cap dada a la qual tingui accés en el desenvolupament de les seves tasques del CAT112.

Respecte de les diferents operadores de telefonia, el CAT112 és responsable i dipositari de la informació facilitada per les operadores sobre els seus abonats/des. L'empresa adjudicatària haurà de garantir l'ús correcte d'aquestes dades.

L'activitat del CAT112, respecte el tractament de dades, es troba emmarcada per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, la qual cosa obliga al CAT112 i a l'empresa adjudicatària a que el tractament de la informació estigui limitat per la necessària protecció de les dades de les persones que truquen i per la correcta utilització de les dades que es disposi.

Resten expressament prohibides les intervencions de qualsevol component de l'empresa adjudicatària i del seu personal en mitjans de comunicació, visuals, parlats, escrits o electrònics, o en actes de qualsevol tipus, exposant o comentant qualsevol tipus d'informació obtinguda o relacionada amb la seva activitat en el CAT112, llevat dels casos en els que tingui autorització expressa de les persones responsables del CAT112.

S'han d'incloure clàusules addicionals al contracte de cada treballador/a que reculli aquests compromisos personals. De la mateixa manera, tots els candidats/es que participin en la formació inicial, hauran de signar un document pel que es comprometen a guardar la confidencialitat de les dades a les que puguin tenir accés en relació a la gestió i prestació del servei.

En qualsevol cas, l'empresa adjudicatària assumirà les responsabilitats que se'n poguessin



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

derivar de l'incompliment d'aquesta necessària confidencialitat en tots els àmbits del servei.

5.8. Compromís de foment en matèria de perspectiva de gènere i igualtat d'oportunitats i no discriminació de les persones LGTBI

L'article 10 de la Llei 17/2015, de 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes estableix que les administracions públiques han de procurar incloure clàusules socials en els plecs o documents que regeixen les contractacions, amb la finalitat de promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats de dones i homes en el mercat laboral.

La Llei catalana 11/2014, de 10 d'octubre, té l'objecte de garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (LGTBI) i per erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia. L'article 21.b).5è. estableix que les empreses han d'adoptar codis de conducta i protocols d'actuació per assegurar la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació de les persones LGTBI.

Les empreses licitadores s'han de comprometre a promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats de dones i homes i no discriminació de les persones LGTBI en les condicions laborals. En la fase de presentació de propostes hauran de presentar una declaració responsable, detallada a l'annex 6 del PCAP, en la qual declarin que assumeixen i compleixen amb els compromisos establerts en matèria d'igualtat de dones i homes i igualtat d'oportunitats i no discriminació de les persones LGTBI.

5.9. Protocols de prevenció i actuació davant l'assetjament

5.9.1. Compromís en matèria de prevenció de l'assetjament

L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar, en el termini màxim de 15 dies naturals des de l'adjudicació del contracte, l'existència i aplicació efectiva d'un protocol de prevenció, detecció, gestió i actuació davant situacions d'assetjament, tant laboral com sexual o per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere, expressió de gènere, origen, religió, o qualsevol altra forma de discriminació.

5.9.2. Contingut mínim del protocol

El protocol haurà d'incloure com a mínim:

- Definicions clares de les diferents formes d'assetjament i conductes no tolerades.
- Mecanismes de detecció precoç i canals confidencials de denúncia.
- Figura de persona (o persones) de referència del protocol i dades de contacte
- Procediment intern de tramitació i resolució d'incidències.
- Mesures per garantir l'assessorament, l'acompanyament, la protecció i no-revictimització de la persona afectada.
- Actuacions de sensibilització i formació per al personal del servei.
- Compromís de seguiment i revisió periòdica del protocol.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Mecanismes d'informació i coordinació amb el Departament d'Interior i Seguretat Pública per a la gestió dels casos detectats i el seguiment estadístic i de funcionament del protocol

5.9.3. Formació específica del personal assignat i impuls d'accions de sensibilització

L'empresa adjudicatària haurà d'impulsar accions formatives específiques en matèria d'assetjament en l'àmbit laboral i de difusió del protocol. Haurà d'acreditar la realització de, com a mínim, les següents accions:

- El personal de l'empresa adjudicatària vinculat al servei 112, haurà de rebre formació especialitzada obligatòria sobre el protocol de prevenció d'assetjament, així com en igualtat i comunicació no sexista. Aquesta formació haurà d'estar degudament acreditada.
- Realització de formació específica per a les persones que participin de l'activació i aplicació del protocol amb continguts sobre igualtat de gènere, violències masclistes i no discriminació per raó de sexe, orientació sexual i identitat o expressió de gènere o per raó de qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Inclusió de material específic per a prevenir l'assetjament en l'àmbit laboral en les formacions o accions d'acollida per al personal de nova incorporació.
- Impuls d'accions de difusió del protocol per tal de donar-lo a conèixer a tot el personal i a totes les persones que col·laborin o interactuin amb el servei 112. Aquestes accions han de permetre difondre informació sobre les mesures previstes i els instruments de què disposa la institució per a la prevenció i abordatge de qualsevol forma d'assetjament en l'àmbit laboral. La informació ha de comunicar-se de manera clara i ha de ser fàcilment accessible, estant sempre disponible a la intranet o espai web del personal.

5.9.4. Seguiment i control:

El CAT112 es reserva el dret de sol·licitar, en qualsevol moment durant la vigència del contracte, reunions de coordinació i treball en matèria de prevenció i abordatge de l'assetjament en l'àmbit laboral, així com també la documentació que acrediti:

- La difusió efectiva del protocol entre el personal.
- El registre de formacions impartides.
- L'existència d'un responsable designat per a l'aplicació del protocol.

L'incompliment d'aquesta clàusula podrà donar lloc a **penalitzacions**, d'acord amb el que preveu en el del plec administratiu.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

5.10. Compromís amb la sostenibilitat ambiental i foment de la cultura ecològica

Presentació d'un protocol ambiental:

L'empresa adjudicatària haurà de presentar, en un termini màxim de 15 dies naturals a comptar des de l'adjudicació del contracte, un protocol de bones pràctiques ambientals que inclogui mesures concretes per al foment de la cultura ecològica en l'àmbit laboral i la reducció del consum de recursos, especialment la minimització de l'ús de paper imprès.

El protocol haurà de contenir, com a mínim, les mesures següents:

Ús exclusiu de documents en format digital, substitució de formularis, informes i comunicacions en paper per suports electrònics sempre que sigui legalment i tècnicament possible.

Promoció d'hàbits sostenibles entre el personal (campanyes internes de sensibilització, cartelleria digital, etc.).

Formació i sensibilització ambiental:

L'empresa haurà de garantir la formació ambiental del personal adscrit al servei d'atenció telefònica, centrada en l'ús responsable de recursos (energia, aigua, paper), bones pràctiques ambientals en el lloc de treball.

Verificació i control:

L'òrgan contractant podrà requerir, durant l'execució del contracte, evidències de la implementació de les mesures.

6. Formes de seguiment i control de l'execució de les condicions

Es realitzaran les reunions descrites en l'apartat 4.2.4 sobre la interlocució amb les persones responsables del CAT112. Així mateix, a tancament de cada mes, l'empresa adjudicatària remetrà un informe en el que s'avaluïn els punts estipulats sobre la Formació i la Qualitat del Servei i el dimensionament.

7. Documentació tècnica a aportar per les empreses licitadores

Els licitadors han de presentar en el sobre B, la documentació relativa als criteris la ponderació dels quals depengui d'un judici de valor.

Concretament, les empreses licitadores hauran de presentar una proposta tècnica amb el següent contingut i estructura i haurà de donar compliment al Plec de prescripcions tècniques.

a) Gestió del servei



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- a. Estructura de l'empresa
- b. Coordinació i gestió del servei (coordinació de l'activitat diària i interlocució amb 112)
- c. Pla de transició del servei (no aplica a l'actual empresa adjudicatària)
- d. Mecanismes per garantir la cobertura d'altres idiomes (a banda de català, castellà, anglès, francès i alemany).
- b) Gestió de la formació
 - a. Criteris per al disseny del pla de formació
 - b. Eines, metodologia i recursos per a l'execució del pla de formació
 - c. Eines i metodologia per a l'avaluació del pla de formació
 - d. Metodologia per a l'avaluació de l'eficàcia del pla de formació
 - e. Pla de formació inicial
 - f. Pla de formació continuada
- c) Gestió de la qualitat
 - a. Criteris per al disseny del pla de qualitat
 - b. Eines, metodologia i recursos per a l'execució del pla de qualitat
 - c. Eines i metodologia per a l'avaluació del pla de qualitat
 - d. Metodologia per a l'avaluació de l'eficàcia del pla de qualitat
 - e. Indicadors de qualitat
- d) Gestió de personal
 - a. Metodologia procés selectiu i criteris per a garantir competències requerides
 - b. Condicions laborals del personal adscrit al servei
 - c. Eines i metodologia per a la gestió dels calendaris laborals i pla de pauses i descansos
 - d. Mesures per a fomentar l'estabilitat laboral del personal adscrit al servei
 - e. Mesures per fomentar la igualtat de gènere
 - f. Gestió de la uniformitat del personal
- e) Eines i metodologia de gestió davant contingències del servei
- f) Gestió del dimensionament
 - a. Eines i metodologia per la planificació, gestió i execució del dimensionament
 - b. Eines i metodologia per a la gestió del reforç davant episodis programats i no Programats.
 - c. Eines i metodologia per a la cobertura del servei, estructura de comandaments i Idiomes
- g) Millores

Els licitadors han d'indicar quina part de la documentació aportada té la consideració de confidencial.

Signat electrònicament

Andreu Alfonso Barrios
Subdirector General CAT112



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

ANNEX A: Distribució de trucades i temps mitjà d'operació (TMO)

Distribució i TMO trucades operatives i no operatives

- Operatives: trucades gestionades que són una emergència real i generen una activació de recursos
- No operatives: trucades que per la seva naturalesa no s'han de gestionar des del 112, perquè no són trucades d'emergència, així com trucades de broma, buides, etc.

Les dades annexes mostren la previsió de TMO i trucades operatives i no operatives per al període Abril'26 – Març'28:

Trucades Operatives	2026	2027	2028	TMO
Gener		210.549	223.182	126,41
Febrer		186.196	204.816	126,99
Març		210.011	222.611	128,99
Abril	208.567	221.081		129,80
Maig	225.824	239.373		135,47
Juny	256.804	272.213		140,49
Juliol	273.317	289.716		138,96
Agost	255.169	270.479		136,28
Setembre	224.136	237.584		130,73
Octubre	223.352	236.753		128,30
Novembre	212.719	225.482		127,47
Desembre	222.579	235.934		125,70
Total	2.102.468	2.835.372	650.609	

Trucades NO Operatives	2026	2027	2028	TMO
01 gener		81.631	81.631	22,50
02 febrer		79.640	79.640	22,50
03 març		83.076	83.076	22,50
04 abril	85.894	85.894		22,50
05 maig	95.609	95.609		22,50
06 juny	105.290	105.290		22,50
07 juliol	126.229	126.229		22,50
08 agost	120.979	120.979		22,50





Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

09 setembre	100.442	100.442		22,50
10 octubre	98.168	98.168		22,50
11 novembre	88.658	88.658		22,50
12 desembre	80.999	80.999		22,50
Total	902.268	1.146.615	244.347	

Distribució setmanal de l'activitat

dilluns	14,39%
dimarts	13,67%
dimecres	13,51%
dijous	13,77%
divendres	14,57%
dissabte	15,53%
diumenge	14,55%

Distribució horària de l'activitat

	dilluns	dimarts	dimecres	dijous	divendres	dissabte	diumenge
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%



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

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%

Distribució trucades d'idioma

En el quadre adjunt es detalla el total de cartes de trucada gestionades en idiomes estrangers en el 2024, així com el pes percentual de cada un dels idiomes als que ha de donar cobertura el servei.

	Trucades idioma	Trucades francès(%)	Trucades Alemany(%)	Trucades Anglès(%)
01 gener	2.096	34,26%	14,22%	51,53%
02 febrer	2.171	32,24%	12,25%	55,50%
03 març	2.250	31,69%	11,78%	56,53%
04 abril	2.768	33,85%	10,26%	55,89%
05 maig	3.491	36,52%	11,37%	52,11%
06 juny	3.583	31,98%	10,83%	57,19%
07 juliol	5.667	40,02%	11,58%	48,40%
08 agost	6.756	49,76%	8,66%	41,58%
09 setembre	3.243	29,39%	12,74%	57,88%
10 octubre	2.997	29,06%	14,11%	56,82%
11 novembre	2.358	29,90%	15,99%	54,11%
12 desembre	2.393	32,68%	17,38%	49,94%
Total	39.773	36,28%	11,99%	51,73%



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

ANNEX B: Uniformitat

El CAT112 indicarà a l'empresa adjudicatària en el moment de signatura de contracte, els requeriments tècnics específics de la uniformitat i dels logotips que hi hauran de constar. En termes generals, la uniformitat haurà de complir els següents criteris:

FITXA TÈCNICA POLO

Descripció: Polo de màniga llarga/ curta color granat format per:

Cos: constituït per dues peces, una davantera i una de posterior. Tricotat en punt granit o piqué, sense butxaca. Incorpora un brodat en davanter superior esquerre amb el logotip de l'empresa-adjudicatària.

Mànigues: formades per una peça de teixit de punt granit, les esmentades mànigues estaran modelades tancades i unides al cos per la cisa . En el model de màniga llarga estaran acabades mitjançant un puny elàstic en punt 1 x 1 amb licra.

Coll: coll denominat "polo", en canalé 1 x 1 serà unit al davanter i a l'esquena. Tapeta del mateix teixit principal entretejada i tancada mitjançant tres botons al to.

Característiques tècniques del teixit:

M/C: Composició 100% polièster Dacró- Teixit Coolmax Fresh (ions de plata), número mètric 1/15, gramatge aproximat: 145 gr/m2

M/Ll: 100% polièster Dacró- teixit Thermolite cardat. Número mètric 1/15, gramatge aproximat: 185 gr/m2

Tissatge: Per a cossos, mànigues en punt granit, teixit en màquina circular.

FITXA TÈCNICA FOLRE POLAR

Composició: Pelfa cotó 100% compactada 320 grams m2

Construcció de la peça: Color negre butxaques amb cremallera davanter.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

ANNEX C: Cobertura idiomes

Adicionalment a la cobertura de l'atenció en català, castellà, anglès, francès i alemany, el 112 requereix que es doni cobertura com a mínim en els següents idiomes:

Àrab	Holandès	Romanès
Aranès	Hongarès	Rus
Bosnià	Indi	Serbi-Croata
Búlgar	Italià	Suec
Coreà	Japonès	Turc
Danès	Lituà	Txec
Eusquera	Noruec	Ucraïnès
Finès	Persa	Xinès - cantonès
Gallec	Polonès	Xinès Mandarí
Grec	Portuguès	