



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

Anexo 11 - CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Ponderación/puntuación:

Tipo de criterio	Ámbitos	Puntos máximos
Juicio valioso - cualitativos (sobre B)	7 blogs	49
Objetivos - automáticos (Sobre C)	Oferta económica	40
	Otros criterios automáticos	11
TOTAL:		100

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

1. Criterios sometidos a juicio de valor (hasta 49 puntos)

Para garantizar una correcta valoración, es imprescindible que:

- Las ofertas sean completas, claras, detalladas y concisas.
- La evaluación sea lo más objetiva posible, considerando los factores que aseguren la selección de la mejor opción.

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

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

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

Cualquier incumplimiento de los requisitos establecidos en el Pliego comportará la descalificación de la oferta.

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



**Generalitat
de Catalunya**

1. Gestión del servicio (hasta 4 puntos)

1.1. Estructura de la empresa, coordinación y gestión del servicio.

Se valorará: detalle de funciones y responsabilidades, organigrama y grado de concreción en la coordinación e interlocución por la gestión del servicio.

Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Organigrama completo y claro con funciones definidas, canales de interlocución establecidos, calendarios de seguimiento y flujos de comunicación documentados.	1
Bueno	Incluye organigrama y descripción de roles pero con menor detalle sobre procedimientos o herramientas de coordinación.	0,75
Regular	Descripción genérica o incompleta del sistema de gestión y coordinación.	0,5
Insuficiente	Información parcial o incoherente con el Pliego.	0,25
No documentado	No se aporta información.	0

1.2. Mecanismo de atención de idiomas.

Se valorará: detalle del proceso de atención de idiomas y cobertura lingüística.

Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Describe claramente el proceso, recursos y garantías de cobertura de idiomas, incluyendo porcentajes y disponibilidad por turnos.	3
Bueno	Identifica los idiomas y procedimientos, sin datos cuantitativos o temporales.	2
Regular	Se limita a describir la posibilidad de atender a varios idiomas, sin metodología ni recursos asociados.	1,2
Insuficiente / No documentado	No detalla procesos o cobertura.	0

2. Gestión de la formación (hasta 8 puntos)

2.1. Criterios por el diseño, herramientas, metodología y recursos para la ejecución del plan de formación.

Se valorará la sistemática de definición de objetivos, la detección de necesidades formativas y la eficiencia en la utilización de recursos.

Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Plan completo con diagnosis de necesidades, objetivos medibles, calendario y metodologías claras (presencial/online, materiales, seguimiento).	3
Bueno	Describe las fases del plan con coherencia, sin detalles sobre herramientas o indicadores.	1,8

Regular	Presenta un esquema genérico sin concreción metodológica ni recursos.	0,6
Insuficiente / No documentado	No aporta plan de formación o es incoherente.	0
2.2. Herramientas y metodología de evaluación del plan de formación y su eficacia.		
Se valorará la metodología y los criterios utilizados para valorar la eficacia de las acciones formativas, así como los resultados obtenidos.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Incluye sistemas de evaluación antes/después, indicadores de consecución e informes periódicos.	3
Bueno	Aporta metodología de evaluación genérica sin datos ni indicadores.	1,8
Regular	Se limita a afirmar que se evaluará la formación sin detalles.	0,6
Insuficiente / No documentado	Sin información o incoherente.	0
2.3. Plan de formación inicial y continuada.		
Se valorará recursos dedicados y detalle del plan de la formación inicial y continua.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Incluye calendario, contenidos, número de horas y personal dedicado a cada tipo de formación.	2
Bueno	Define objetivos y estructura general pero sin calendario o recursos concretos.	1,2
Regular / Insuficiente	Plan incompleto o poco realista.	0,4
No documentado	Sin información.	0

3. Gestión de la calidad (hasta 10 puntos)

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

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

Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Plan completo con objetivos, indicadores, procedimientos de auditoría y acciones correctoras definidas.	4
Bueno	Describe la metodología y objetivos generales sin detalle de indicadores o seguimiento.	2,4

Regular / Insuficiente	Descripción genérica sin métodos concretos.	0,8
No documentado	Sin plano o incoherente.	0
3.2. Herramientas y metodología de evaluación del plan de calidad.		
Se valorará la metodología y los criterios utilizados para valorar la eficacia de las acciones formativas, así como los resultados obtenidos.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Establece criterios, frecuencia y responsables de la evaluación y sistema de indicadores.	5
Bueno	Describe su intención de evaluar, con poca concreción.	3
Regular / Insuficiente	Sin metodología clara.	1
No documentado	Sin información.	0
3.3. Indicadores de calidad.		
Se valorará la introducción de indicadores de calidad en relación con el servicio que se licita.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Define indicadores concretos, medibles y vinculados al servicio (tiempo respuesta, errores, satisfacción).	1
Bueno	Incluye indicadores genéricos o parciales.	0,6
Regular / Insuficiente	Indicadores poco relevantes o sin método de seguimiento.	0,2
No documentado	Ningún indicador.	0

4. Gestión del personal (hasta 6 puntos)		
4.1. Metodología del proceso selectivo y criterios de competencias.		
Se valorará: estructura y criterios del plan de selección y detalle de la metodología de selección.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Define procesos, fases, pruebas y criterios de evaluación claros y documentados.	2
Bueno	Describe el proceso y criterios generales.	0,8
Regular / Insuficiente	Descripción superficial o sin criterios de competencia.	0,4
No documentado	Sin información.	0
4.2. Condiciones laborales y herramientas de gestión (calendarios, uniformidad, igualdad de género).		

Se valorará: detalle y metodología de definición y gestión de calendarios laborales, medidas para fomentar la estabilidad laboral y cumplimiento de medidas para fomentar la igualdad.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Presenta medidas concretas por estabilidad, igualdad y conciliación, con procedimientos y seguimiento.	4
Bueno	Se describen medidas generales sin mecanismos de control.	1,6
Regular / Insuficiente	Compromisos genéricos o poco realistas.	0,8
No documentado	Sin información.	0

5. Gestión de contingencias (hasta 3 puntos)		
5.1. Herramientas y metodología de gestión frente a contingencias del servicio		
Se valorará: detalle de las acciones y recursos para cubrir posibles contingencias en el servicio.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Describe escenarios, protocolos de activación, recursos alternativos y tiempo de respuesta.	3
Bueno	Previene medidas generales sin detalle de procedimientos o tiempo.	1,8
Regular / Insuficiente	Se limita a citar la capacidad de reacción.	0,6
No documentado	Sin información.	0

6. Gestión del dimensionamiento (hasta 17 puntos)		
6.1. Herramientas y metodología para la planificación y ejecución del dimensionado.		
Se valorará: recursos dedicados a la gestión del dimensionado, detalle del proceso y metodología de previsión de llamadas y necesidades de dimensionado.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Define la metodología de previsión de llamadas, simulaciones, herramientas tecnológicas, calendarios y horas operativas.	7
Bueno	Describe el proceso general con algunos datos de soporte.	4,2
Regular / Insuficiente	Descripción incompleta o poco cimentada.	1,4

No documentado	Sin metodología.	0
6.2. Gestión del refuerzo frente a episodios programados y no programados.		
Se valorará: detalle de los mecanismos y recursos asignados para garantizar el refuerzo del dimensionamiento, el proceso de activación y la cobertura, tanto de episodios programados como no programados. Tanto por la cobertura de gestores como mandos.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Incluye protocolos de activación, recursos disponibles, coberturas y canales de comunicación.	7
Bueno	Describe mecanismos de refuerzo generales sin datos cuantitativos.	4,2
Regular / Insuficiente	Medidas poco definidas o reactivas.	1,4
No documentado	Sin información.	0
6.3. Cobertura del servicio, estructura de mandos e idiomas.		
Se valorará: detalle de la planificación y mecanismos para garantizar la cobertura del servicio, mandos e idiomas.		
Nivel	Parámetros específicos	Puntos máximos
Muy bueno	Define la planificación de turnos, mandos y cobertura idiomática con datos concretos.	3
Bueno	Presenta la planificación básica sin justificación de recursos.	1,8
Regular / Insuficiente	Cobertura parcial o sin cimiento.	0,6
No documentado	Sin información.	0

7. Mejoras (hasta 1 punto)

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

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

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

- Optimización de procesos y recursos, incluida la digitalización o automatización de procedimientos.
- Mejora del dimensionamiento y adaptabilidad del servicio frente a situaciones de pico o contingencias.



Diputació, 355
08009 Barcelona
112.gencat.cat

- Incremento de la calidad del servicio, mediante nuevos indicadores, métodos de seguimiento o mecanismos de evaluación adicionales.
- Sostenibilidad ambiental o social, con medidas que reduzcan impactos o promuevan buenas prácticas laborales o ambientales.

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

2. Criterios objetivos (hasta 51 puntos)

2.1. Otros criterio automáticos (hasta 11 puntos):

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

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

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

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

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

2.2. Criterios automáticos de cariz económico (hasta 40 puntos):

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



**Generalitat
de Catalunya**

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

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

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

Pv = Puntuación de la oferta a valorar

P = Puntos criterio económico

Om = Mejor oferta

Ov = Oferta a valorar

IL = Importe de licitación

VP = Valor de ponderación

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

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