



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

## ANEXO 8 - PROPUESTA TÉCNICA (49 puntos)

**Tipografía: Arial**

**Tamaño: 11**

La propuesta técnica presentada dentro del Sobre B deberá contener la documentación relativa a los criterios evaluables mediante juicio de valor, de acuerdo con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

Esta propuesta deberá ajustarse a la estructura y contenido mínimo indicados en el Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), que establece los requisitos técnicos obligatorios y mínimos para la ejecución del servicio.

La acreditación del cumplimiento de los requisitos mínimos del PPT no será objeto de valoración, pero la carencia de cumplimiento de estos requisitos, siempre que sea clara, expresa e inequívoca, comportará la exclusión de la empresa licitadora del procedimiento de contratación.

La extensión máxima de la propuesta técnica será de 800 páginas, incluyendo fichas técnicas y cualquier otra documentación complementaria. En caso de que la documentación presentada supere este límite, sólo se leerá y valorará hasta la página 800. El contenido excedente no será objeto de revisión ni valoración, lo que puede impedir verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en el PPT, circunstancia que podrá comportar la exclusión de la empresa licitadora.

Las especificaciones técnicas propuestas por la empresa licitadora que superen los requisitos mínimos del PPT y que sean objeto de valoración como criterios de adjudicación, serán condiciones de obligado cumplimiento durante la ejecución del contrato, en caso de que la empresa resulte adjudicataria.

La propuesta técnica deberá seguir la estructura y el contenido indicados en el PPT e incluir, como mínimo, los siguientes apartados:

### **a) Gestión del servicio**

- Estructura de la empresa
- Coordinación y gestión del servicio (coordinación de la actividad diaria e interlocución con el 112)
- Plan de transición del servicio (no aplicable a la empresa adjudicataria saliente)
- Mecanismos para garantizar la cobertura de otros idiomas, además del catalán, castellano, inglés, francés y alemán

### **b) Gestión de la formación**

- Criterios para el diseño del plan de formación
- Herramientas, metodología y recursos para su ejecución
- Herramientas y metodología para la evaluación del plan de formación



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

- Metodología para evaluar la eficacia del plan
- Plan de formación inicial
- Plan de formación continua

#### **c) Gestión de la calidad**

- Criterios para el diseño del plan de calidad
- Herramientas, metodología y recursos para su ejecución
- Herramientas y metodología para la evaluación del plan
- Metodología para evaluar la eficacia del plan
- Indicadores de calidad

#### **d) Gestión de personal**

- Metodología del proceso selectivo y criterios para garantizar las competencias requeridas
- Condiciones laborales del personal adscrito al servicio
- Herramientas y metodología para la gestión de los calendarios laborales y del plan de pausas y descansos
- Medidas para fomentar la estabilidad laboral del personal adscrito
- Medidas para fomentar la igualdad de género
- Gestión de la uniformidad del personal

#### **e) Gestión frente a contingencias del servicio**

- Herramientas y metodología para la prevención, gestión y resolución de contingencias que afecten al servicio

#### **f) Gestión del dimensionamiento**

- Herramientas y metodología para la planificación, gestión y ejecución del dimensionamiento
- Herramientas y metodología para la gestión del refuerzo frente a episodios programados y no programados
- Herramientas y metodología para garantizar la cobertura del servicio, la estructura de mandos y la gestión por idiomas

#### **g) Mejoras**

- Descripción de las mejoras propuestas que contribuyan a la calidad, eficiencia o sostenibilidad del servicio

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