PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE LA DEMANDA ASSIGNAT AL CENTRE COORDINADOR SANITARI DEL SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES

Plec de prescripcions tècniques
Exp. 2026

INDEX

Plec de prescripcions tècniques Exp. 2026 1
1. Antecedents 5
2. Presentació 5
2.1. Missió 6
2.2. Contacte 6
2.3. Personalitat jurídica i registre 6
3. Descripció de l'activitat 6
4. Contingut mínim 7
5. Descripció general del servei a contractar 8
6. Funcions perfils professionals i polivalència 8
6.1. Model de perfils i categories 9
6.2. Obligacions comunes a tots els perfils 9
6.3. Funcions per perfil 10
6.3.1. Gestor/a de Demanda 061 Salut Respon de primer nivell 10
6.3.2. Gestor/a de Demanda 061 Salut Respon de consulta administrativa 10
6.3.3. Gestor/a de Recursos 11
6.3.4. Coordinador/a 12
6.3.5. Supervisor/a 13
6.4. Polivalència 15
6.5. Classificació professional 15
6.6. Requisits d'accés i acreditacions 16
6.6.1. Requisits de nova incorporació de Gestors 16
6.6.2. Requisits d'accés de Coordinadors i Supervisors 17
6.6.3. Cobertura lingüística 17
6.6.4. Intèrprets de llengua de signes 17
6.7. Selecció de personal i verificació prèvia dels requisits 17
7. Cap i Sotscap de Projecte 18
8. Altres professionals de suport i ubicació física 18
9. Dimensionament del servei 19
9.1. Dimensionament basal compromès de Gestors 19
9.2. Volum d'hores anuals efectives del dimensionament basal compromès de Gestors 19
9.3. Ajust de la certificació a la necessitat real 19
10. Concepte hora efectiva 20

11. Cobertura del servei 20
12. Complement de millora salarial 20
13. Pla de formació 22
13.1. Objecte, abast i valoració les accions formatives 22
13.2. Tipologia i fonts de la formació 22
13.3. Pla anual de formació contínua 24
13.4. Formació inicial i canvi de perfil 25
13.5. Acreditació de la competència 25
13.6. Eina de gestió i traçabilitat de la formació 26
13.7. Formadors, materials i aules de formació 26
13.8. Control de qualitat de la formació 27
13.9. Col·laboració amb centres educatius i formació en empresa 28
14. Pla de transició 29
14.1. Pla d'inici de contracte 29
14.2. Pla de devolució de contracte 30
15. Pla Operatiu 31
15.1. Flexibilitat davant increments sobtats de demanda 32
15.1.1. Detecció i valoració 32
15.1.2. Catàleg mínim de mecanismes de flexibilitat 32
15.1.3. Compromisos de capacitat i temps de resposta 33
15.1.4. Verificació i seguiment 33
15.2. Gestió de les absències no previstes 34
15.2.1. Definició i abast 34
15.2.2. Notificació i anàlisi de l'afectació 34
15.2.3. Catàleg mínim d'estratègies de cobertura 34
15.2.4. Compromisos de cobertura 34
15.2.5. Verificació i seguiment 35
16. Eines necessàries pel desenvolupament del servei 35
17. Uniformitat 36
18. Control de registre de jornada de gestors, coordinadors i supervisors 37
18.1. Registre de jornada per necessitat de l'empresa adjudicatària 37
18.2. Registre de jornada operativa als sistemes del SEM 37
18.3. Hores facturables relacionades amb el registre de jornada als sistemes del SEM ..37
19. Qualitat de servei 37
19.1. Pla de Qualitat 38
19.1.1. Missió, visió, valors i objectius 38
19.1.2. Estructura i responsable del Pla de Qualitat 38
19.1.3. Avaluació de riscos i oportunitats 39
19.1.4. Seguretat del pacient i experiència del pacient 39
19.1.5. Vinculació amb el Pla de Formació 39

19.1.6. Informes de qualitat i comunicació al SEM 40
19.2. Indicadors de qualitat i seguiment del servei 40
19.2.1. Gestió de la Demanda de primer nivell 41
19.2.2. Gestió de la Consulta Administrativa 41
19.2.3. Gestió de Recursos 42
19.2.4. Pla d'escoltes de trucades 42
19.3. Gestió de les incidències 44
19.3.1. Àmbit d'aplicació i definició 44
19.3.2. Classificació de les incidències 44
19.3.3. Canals i terminis de comunicació 46
19.3.4. Terminis de resolució 46
19.3.5. Criteris d'urgència 46
19.3.6. Informe Tècnic d'Incidència 47
19.3.7. Registre i traçabilitat 48
19.3.8. Vinculació amb el pla de formació i tancament de les incidències 48
19.4. Projectes de millora valorables 48
19.4.1. Àmbit de la Gestió de la Consulta Administrativa 48
19.4.2. Àmbit de l'anàlisi automatitzada de la qualitat del servei i el suport a les auditories 49
19.4.3. Mecanisme de reinversió de les hores alliberades 50
20. Dotació de material i mitjans 51
20.1. Auriculars 51
20.2. Impressores, fotocopiadores, escàner i altres equipaments tecnològics 52
20.3. Reposa canells ratolí informàtic 52
20.4. Reposapeus 52
20.5. Material d'oficina 53
20.6. Comptes de correu electrònic per a l'accés a l'eina Chronos 53
21. Informes d'activitat i incidències 53
22. Condicions en la prestació del servei 53
23. Recursos Humans 54
24. Incompliments i responsabilitats 55
24.1. Incompliments del personal 55
24.2. Responsabilitats durant la prestació dels serveis 55
25. Prevenció de Riscos Laborals 55
26. Responsabilitat per danys i perjudicis 57
27. Reclamacions dels ciutadans 57
28. Protecció medi ambiental i seguretat 57
29. Confidencialitat 58
30. Altres consideracions 58
ANNEX 1: Distribució d'hores per sala, dia de la setmana i franja horària (any 2025). 60

Objecte

És objecte d'aquest document la regulació de les condicions tècniques per a la contractació del servei de recepció i classificació de la demanda telefònica o per altres mitjans telemàtics i altres serveis assimilats en els seus diferents perfils assignats (gestors de demanda de primer nivell, gestors de consulta administrativa i gestors de recursos) assignats al Centre Coordinador Sanitari (d'ara endavant, CECOS) del Sistema d'Emergències Mèdiques (en endavant, SEM).

1. Antecedents

El Sistema d'Emergències Mèdiques és l'entitat de dret públic que té per objecte l'atenció integral de les urgències i les emergències sanitàries prehospitalàries, mitjançant la gestió dels recursos personals, materials i econòmics que siguin necessaris per tal de prestar l'atenció *in situ* i el transport assistit dels pacients crítics.

En aquest context, el CECOS és el servei del SEM encarregat de rebre i gestionar la demanda d'assistència i donar adequada resposta a cada cas, ja sigui en forma d'atenció telefònica o mobilitzant el recurs més adient per a cada situació i patologia, procés que es materialitza a través de mitjans personals (gestors, coordinadors, supervisors, cap de projecte i personal de suport) i materials.

El CECOS rep les demandes d'assistència urgent, consultoria sanitària o consells de salut, a través del 061, del telèfon d'emergències únic 112 i qualsevol altre mitjà o instrument electrònic, informàtic o telemàtic que es pugui requerir per atendre les necessitats del ciutadà.

El CECOS és un servei únic a nivell de funcionament i gestió global, però distribuït territorialment en diferents Sales que poden variar d'ubicació segons necessitats i estratègies de coordinació. Actualment hi ha 3 ubicacions:

- L'Hospitalet de Llobregat (carrer Gran Via).
- Barcelona ciutat (carrer Lleida).
- Reus (edifici 112).

En el cas de canvi d'ubicació d'alguna de les Sales, o de creació d'alguna/es nova/es, es farà un preavís mínim de 60 dies, i l'empresa adjudicatària haurà de garantir la prestació del servei en els mateixos termes establerts.

2. Presentació

L'organització interessada és el SEM, organització que pertany al sector públic català, adscrita al Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya i quina propietat pertany íntegrament al Servei Català de la Salut (CatSalut).

2.1. Missió

La nostra raó de ser és que som una organització prestadora de serveis sanitaris encarregada de donar resposta a les situacions d'urgència i emergència prehospitalària, així com de donar informació i consell sanitari, tant en situacions ordinàries com extraordinàries.

Els nostres valors són l'honestedat, el respecte, la professionalitat, l'accessibilitat, transparència, eficàcia, qualitat i compromís, garantint un nivell d'accés públic universal i eficient, als serveis qualificats de salut.

La nostra aspiració és, en el marc del Departament de Salut, prestar un servei d'informació, orientació i atenció sanitària, pròxim, proactiu, excel·lent i eficient, que obtingui la satisfacció de les persones que viuen i visiten Catalunya.

2.2. Contacte

Les oficines corporatives del SEM estan ubicades al carrer Avinguda de la Granvia de l'Hospitalet, 195 CP 08908 L'Hospitalet de Llobregat, Barcelona Tel. +34 932 644 400. Fax +932 644 406. Correu electrònic: sem@gencat.cat . Web: http://sem.gencat.cat/ca/. Geoposició (GPS): 41.3463184 N- 2°06'44.88"E.

2.3. Personalitat jurídica i registre

El SEM és una entitat de dret públic adscrita a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Servei Català de la Salut.

3. Descripció de l'activitat

El Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM) és una entitat de dret públic.Forma part del Servei Català de la Salut, l'organisme públic de la Generalitat deCatalunya, i està adscrit al Departament de Salut.

És l'empresa única que gestiona les urgències i emergències extrahospitalàries a Catalunya, tant en situacions ordinàries com extraordinàries.

A més a més, dona informació, consell i orientació sanitària de manera no presencial a través del servei 061 Salut Respon.

El CECOS és un servei únic pel que fa al funcionament i a la gestió global, si bé es troba distribuït territorialment en diferents sales que poden variar d'ubicació segons les necessitats i les estratègies de coordinació. A l'efecte de la present licitació cal distingir entre la distribució física del servei i la seva organització funcional.

Des del punt de vista físic, el CECOS es desplega actualment en 3 ubicacions físiques, enteses com els emplaçaments on es presta materialment el servei:

- L'Hospitalet de Llobregat (Avinguda de la Granvia de l'Hospitalet, 195).
- Barcelona ciutat (carrer Lleida).
- Reus (edifici 112).
-

Des del punt de vista funcional, l'activitat del CECOS s'organitza en 5 sales funcionals, enteses com els àmbits operatius diferenciats per la naturalesa de la demanda que atenen i pel perfil professional que hi presta servei. Aquestes sales funcionals són les següents:

- Sala Transversal Emergències
- Sala 061/Salut Respon Consultoria
- Sala Emergències Gran Via
- Sala Barcelona.
- Sala Reus.

La relació entre les sales físiques i les sales funcionals és la que es detalla a continuació. Les sales funcionals Sala Transversal, Sala 061/Salut Respon i Sala Emergències comparteixen la ubicació física de l'Hospitalet de Llobregat (Gran Via), mentre que la Sala Barcelona i la Sala Reus es corresponen, respectivament, amb les ubicacions físiques de Barcelona ciutat (carrer Lleida) i de Reus (edifici 112):

Ubicació física	Sales funcionals
L'Hospitalet de Llobregat (Gran Via, 195)	Sala Transversal Emergències Sala 061/Salut Respon Consultoria Sala Emergències Gran Via
Barcelona ciutat (carrer Lleida)	Sala Barcelona
Reus (edifici 112)	Sala Reus

Per poder dur a terme aquesta tasca, a partir de 2026 el nou model de transport sanitari del SEM disposa de més de 1.600 vehicles, dels quals 439 corresponen al transport sanitari urgent i més de 1.100 al transport sanitari no urgent. En el cas del transport urgent, aquests recursos es distribueixen en 247 bases assistencials i 28 punts d'espera aïllats.
A l'any 2023 es van atendre 2,7M d'alertes, es van efectuar 1M d'intervencions i es va intervenir en 2, 2 M d'incidents.

A l'any 2024 es van atendre 2,7M d'alertes, es van efectuar 1M d'intervencions i es va intervenir en 2,1 M d'incidents.

4. Contingut mínim

El contingut del present plec es considera de caràcter mínim, de manera que el licitador podrà millorar-lo i/o adequar-lo als objectius i continguts plantejats a millors o majors expectatives, sempre que a judici de l'òrgan de contractació, aquests millorin de manera substancial els objectes inicialment plantejats.

La implantació dels tràmits procedimentals emprats per l'empresa adjudicatària en l'execució del contracte han de realitzar-se tenint en compte criteris d'accessibilitat universal i disseny per a tots.

5. Descripció general del servei a contractar

La prestació objecte del present plec consisteix en la contractació del servei d'atenció i gestió de la demanda assignat al CECOS realitzat per gestors, coordinadors i supervisors que desenvoluparan les funcions que a continuació es descriuen, segons perfil.

Els perfils que s'identifiquen al CECOS són:

- Gestors de Demanda 061 Salut Respon de primer nivell.
- Gestors de Demanda 061 Salut Respon de segon nivell de consulta administrativa.
- Coordinadors Gestors de Demanda.
- Gestors de Recursos.
- Coordinadors Gestors de Recursos.
- Coordinador ILS
- Supervisors.

A efectes de pagament del servei s'estableixen les següents categories:

- Gestor
- Coordinador
- Supervisor

6. Funcions perfils professionals i polivalència

El servei objecte del present plec és un servei centrat en el pacient. Totes les funcions dels perfils professionals adscrits al contracte, amb independència de la seva categoria, han d'estar orientades a garantir una atenció sanitària de qualitat, segura i que generi la millor experiència possible per a les persones que s'hi adrecen. Aquesta orientació ha de ser transversal a tota l'organització del servei i present en la manera en què cada professional exerceix el seu lloc de treball.

Les funcions específiques descrites en aquest apartat s'emmarquen dins del sistema de classificació professional i de les funcions establertes al Conveni col·lectiu estatal del sector de Contact Center vigent, tenen la consideració de funcions complementàries, operatives o d'especialització dins del marc funcional del Conveni i en cap cas impliquen valoració clínica pròpia ni substitució de personal sanitari. L'exercici d'aquestes funcions no altera la classificació professional establerta per l'esmentat Conveni.

L'empresa adjudicatària ha de garantir a totes les sales el suport d'estructura suficient per al desenvolupament del servei. Les tasques administratives i de gestió necessàries per al funcionament del servei, com ara la gestió de personal, el dimensionament, la informació als gestors i la gestió interna, formen part de les responsabilitats dels Coordinadors i dels Supervisors, que les duen a terme amb el suport de l'estructura de l'empresa adjudicatària. Aquest suport ha de permetre que el gruix de la seva activitat es mantingui dirigit, de manera prioritària, al servei operatiu, al suport als Gestors i a la qualitat de l'atenció

6.1. Model de perfils i categories

Els perfils operatius que s'identifiquen al CECOS per a la prestació del servei objecte d'aquest plec, la categoria establerta a efectes de pagament del servei i l'àmbit funcional en què s'emmarquen són els que es detallen a la taula següent:

Perfil operatiu	Categoria a efectes de pagament	Àmbit funcional
Gestor/a de Demanda 061 Salut Respon de primer nivell	Gestor/a	Gestió de la Demanda (Inclosa ILS)
Gestor/a de Demanda 061 Salut Respon de consulta administrativa	Gestor/a	Consulta administrativa
Gestor/a de Recursos	Gestor/a	Gestió de Recursos
Coordinador/a	Coordinador/a	Gestió de la Demanda, Consulta Administrativa o Gestió de Recursos o ILS
Supervisor/a	Supervisor/a	Gestió de la Demanda, Consulta Administrativa i Gestió de Recursos

A efectes de pagament del servei s'estableixen, doncs, tres categories: Gestor/a, Coordinador/a i Supervisor/a. Els Coordinadors i els Supervisors cobriran indistintament els àmbits de Gestió de la Demanda i de Gestió de Recursos.

Dins de cada perfil operatiu, el terme especialitat fa referència a les línies de servei que el perfil cobreix. Les especialitats de cada perfil es detallen a l'apartat 6.3 i tenen caràcter obert, de manera que el SEM pot determinar-ne de noves en funció de l'evolució del servei.

6.2. Obligacions comunes a tots els perfils

Amb independència del perfil professional exercit, tots els professionals adscrits al servei han de complir les obligacions comunes següents:

- Orientar la seva actuació a la seguretat del pacient i a la qualitat de l'experiència de les persones que s'adrecen al servei, com a eix central de tota la prestació.
- Complir els protocols de qualitat i de seguretat de la informació vigents al CECOS.
- Utilitzar adequadament els sistemes d'informació i les eines tecnològiques que la tasca requereixi.
- Respectar els procediments operatius establerts pel SEM i aplicar-ne les actualitzacions en el moment en què es comuniquin.
- Participar en les activitats de formació i actualització previstes al Pla de Formació.
- Complir la normativa de prevenció de riscos laborals aplicable al lloc de treball.

6.3. Funcions per perfil

Les funcions i les especialitats de cada perfil operatiu són les que es detallen a continuació.

6.3.1. Gestor/a de Demanda 061 Salut Respon de primer nivell

El Gestor/a de Demanda 061 Salut Respon de primer nivell és el professional d'atenció directa responsable de la recepció, la classificació i la gestió de les alertes sanitàries. La seva actuació constitueix el primer punt de contacte entre el pacient o alertant i el sistema d'emergències mèdiques, i ha d'estar orientada a donar una resposta ràpida, precisa i segura que contribueixi directament a la qualitat assistencial.

Les especialitats cobertes per aquest perfil inclouen, entre d'altres: Emergència i Urgència Sanitària, Serveis Interhospitalaris, Codi Ictus i IAM, Control Passarel·la i altres que el SEM determini.

- Recepció d'alertes, localització dels incidents, identificació d'alertants, tant ciutadans com del propi sistema sanitari, classificació i tipificació de l'incident i aplicació dels procediments de resposta.
- Registre de les dades personals de l'alertant i de les circumstàncies de l'incident als aplicatius corresponents.
- Gestió de la demanda sanitària procedent de la ciutadania, les institucions i altres alertants a través d'eines multicanal, tant entrants com sortints, d'acord amb els procediments del SEM.
- Transferències al personal sanitari i derivació als centres d'atenció corresponents.
- Gestió del Control Passarel·la i del correu interhospitalari.
- Gestió de trasllats extracomunitaris i coordinació de la disponibilitat de llits.
- Ús de les aplicacions informàtiques de gestió pròpies del SEM que la tasca requereixi, incloent les del Departament de Salut, del CatSalut i d'altres organismes.
- Emplenament de dades en les esmentades aplicacions i consulta de bases de dades i webs d'informació d'acord amb els procediments del SEM.
- Realització de les trucades de seguiment i d'informació necessàries en aplicació dels procediments del SEM.
- Recepció d'incidències i reclamacions, i registre, gestió i seguiment d'aquestes d'acord amb els circuits que el SEM estableixi.
- Compliment de tots els protocols i procediments vigents al CECOS.
- Assolir els canvis en la gestió i les noves tasques que es derivin de modificacions de procediments o de nous encàrrecs de servei.

6.3.2. Gestor/a de Demanda 061 Salut Respon de consulta administrativa

El Gestor/a de Demanda 061 Salut Respon de consulta administrativa és el professional d'atenció directa responsable de la resolució de consultes de caràcter administratiu o informatiu en l'àmbit de la salut. La seva actuació ha d'estar orientada a oferir una resposta precisa, àgil i de qualitat que contribueixi a l'experiència positiva del pacient en el contacte amb el sistema de salut.

Les especialitats cobertes per aquest perfil inclouen, entre d'altres: Consulta Sanitària, Sanitària Administrativa, Tramita, Campanyes administratives i altres que el SEM determini.

- Gestió de les consultes de caràcter administratiu procedents de la ciutadania, els professionals sanitaris, les institucions i altres alertants, per qualsevol canal disponible (telèfon, correu, xat o altres), d'acord amb els procediments del CatSalut, de Salut Pública, del Departament de Salut i del SEM.
- Realització de trucades de seguiment, d'informació o de gestions administratives en aplicació dels procediments corresponents, o per donar resposta a encàrrecs de servei de les institucions esmentades, ja sigui de forma temporal o permanent.
- Seguiment de processos IAM, gestió de Tramita i de campanyes administratives.
- Consultes i traduccions per a professionals i ciutadans que ho requereixin.
- Consulta pediàtrica i informació de centres sanitaris, farmàcies de guàrdia i dispensació de medicaments.
- Gestió d'informació i tràmits relatius a la targeta sanitària europea, el copagament farmacèutic, els règims especials (MUFACE, MUGEJU, ISFAS), les incidències ESCA, La Meva Salut, les llistes d'espera i la targeta individual sanitària.
- Ús de les aplicacions informàtiques pròpies del SEM i de les aplicacions del Departament de Salut, de Salut Pública i del CatSalut que la tasca requereixi.
- Emplenament de les dades requerides pel SEM en el programari de la sala o en els formats de registre que el SEM estipuli, per donar resposta als requeriments institucionals en els seus encàrrecs.
- Gestió de reclamacions administratives d'acord amb els procediments vigents.
- Compliment de tots els protocols i procediments vigents al CECOS.
- Assolir els canvis en la gestió que les modificacions de procediments o els nous encàrrecs de servei puguin determinar.

6.3.3. Gestor/a de Recursos

El Gestor/a de Recursos és el professional encarregat del seguiment i la coordinació operativa dels recursos assistencials sanitaris. Les seves funcions, de caràcter exclusivament de suport operatiu, contribueixen directament a la qualitat de la resposta assistencial i a la seguretat del pacient en la cadena d'atenció, i no impliquen coordinació jeràrquica ni presa de decisions clíniques.

Les especialitats cobertes per aquest perfil inclouen: Recursos Sanitaris Assistencials, Recursos Sanitaris Pediàtrics, Atenció Continuada Domiciliària i altres que el SEM determini.

- Activació i seguiment exhaustiu i continu dels recursos assistencials sanitaris, tant els activats per incidents com els no activats, ja siguin propis del SEM o d'altres recursos de la xarxa sanitària.
- Aplicació dels procediments d'activació de recursos d'acord amb els protocols vigents al CECOS.
- Monitorització constant del territori assignat pel que fa a la situació de les unitats, els incidents oberts, els recursos disponibles i qualsevol informació rellevant,

informant en tot moment els professionals responsables de coordinació de recursos del SEM.

- Informar les unitats assistencials de tota la informació necessària durant el transcurs de l'incident.
- Fer el manteniment de recursos durant la jornada de treball, garantint que el registre de les dades a l'aplicació informàtica estigui contínuament actualitzat.
- Registre del codi PPT i emplenament de dades als aplicatius corresponents.
- Contacte amb la central remota i seguiment de l'incident fins a la seva finalització i tancament.
- Gestió de modificacions, anul·lacions i reclamacions derivades dels recursos activats.
- Realització de trucades a alertants, centres sanitaris o altres cossos d'emergència per al seguiment o la informació dels incidents.
- Ús de les aplicacions informàtiques i tecnològiques de gestió pròpies del SEM que la tasca requereixi.
- Compliment de tots els protocols i procediments vigents al CECOS.
- Assolir els canvis en la gestió i les noves tasques que es derivin de modificacions de procediments o de nous encàrrecs de servei.

6.3.4. Coordinador/a

El Coordinador/a és el professional encarregat de la supervisió directa dels equips de Gestors a la sala, tant de Gestió de la Demanda com de Gestió de Recursos. El gruix de la seva activitat ha d'estar dirigit al servei operatiu, al suport als Gestors i al seguiment de la qualitat de l'atenció prestada. Les tasques de caràcter administratiu necessàries per al funcionament de la sala formen part de les seves responsabilitats i s'atenen amb el suport de l'estructura de l'empresa adjudicatària.

Àmbit operatiu i qualitat del servei

- Garantir la qualitat del servei proporcionat pels Gestors mitjançant el seguiment dels procediments i protocols del SEM, sempre amb l'objectiu d'assegurar la millor atenció possible al pacient.
- Donar suport immediat als dubtes o problemes dels Gestors, orientant les resolucions cap a la millor atenció al pacient.
- Resoldre les incidències detectades en el servei en el mateix moment, si és necessari, o a posteriori.
- Garantir el correcte registre de les dades als aplicatius informàtics segons els procediments del SEM.
- Mantenir l'ordre i el comportament adequat a la sala de l'equip de Gestors, garantint el compliment de la normativa de sala.
- Garantir la correcta uniformitat i identificació de tot l'equip de Gestors.
- Donar suport al Supervisor/a.

Àmbit de formació

- Identificar i traslladar al Supervisor/a les àrees de millora i els dubtes recurrents dels Gestors que puguin requerir acció formativa, com a primera font de detecció de necessitats formatives del servei.
- Actualitzar els procediments, les instruccions i els documents de suport operatiu dels Gestors seguint les directrius del SEM, i garantir-ne la difusió als professionals de la sala i la retirada de les versions obsoletes.
- Col·laborar en les accions formatives que se'ls sol·liciti.

Àmbit de gestió d'incidències de qualitat

- Comunicar al Gestor/a afectat el resultat de les incidències de qualitat que siguin procedents, d'acord amb les instruccions del Supervisor/a i del Responsable de Qualitat, indicant-li les accions correctives que s'aplicaran.
- Fer el seguiment operatiu del Gestor/a afectat durant el període posterior a una acció correctora i reportar-ne l'evolució al Supervisor/a.
- Assolir els canvis en la gestió i les noves tasques encomanades pel SEM pròpies del seu perfil.
- Altres funcions consensuades amb el SEM.

S'estableix una ràtio mínima d'un Coordinador per cada deu Gestors. Entre els Coordinadors hi haurà professionals de referència per a la Gestió de la Demanda de primer nivell, per a la Consulta Administrativa i per a la Gestió de Recursos, així com un professional de referència per a la gestió de la llengua de signes.

6.3.5. Supervisor/a

El Supervisor/a és el professional responsable de la supervisió global del servei a les sales i de la relació operativa amb el SEM. Les especialitats que cobreix inclouen: Gestió de Demanda, Gestió de Recursos, Coordinació i Interlocució operativa SEM. El gruix de la seva activitat ha d'estar orientat al seguiment de la qualitat del servei, a la millora contínua i a la seguretat del pacient. Les tasques administratives necessàries per al funcionament del personal i el dimensionament formen part de les seves responsabilitats i es duen a terme amb el suport de l'estructura de l'empresa adjudicatària.

Àmbit operatiu i qualitat del servei

- Garantir la qualitat del servei delegat a l'empresa adjudicatària i proporcionat pels Gestors, mitjançant el seguiment dels procediments, les instruccions tècniques i els protocols del SEM i la resolució de les incidències detectades.
- Seguir l'evolució dels indicadors de qualitat per sala i per torn, detectar tendències negatives i reportar-les al Cap de Projecte i al Responsable de Qualitat per activar les accions correctives necessàries.
- Treballar coordinadament amb els referents de l'àrea del CECOS per a la verificació i l'anàlisi dels informes de control de la qualitat associats al servei, i per a la detecció de les necessitats formatives corresponents.
- Proposar i elaborar accions de millora i correctores.
- Realitzar un seguiment periòdic amb el SEM de les tasques associades a l'execució de les seves funcions.

- Participar en les reunions operatives convocades pel SEM. Mantenir l'ordre i el comportament adequat a la sala de l'equip de Gestors, garantint el compliment de la normativa de sala.
- Garantir la correcta uniformitat i identificació de tot l'equip de Gestors.

- Mantenir l'ordre i el comportament adequat a la sala de l'equip de Gestors i Coordinadors, garantint el compliment de la normativa de sala.
- Elaborar i enviar els informes i la informació que el SEM indiqui, amb la periodicitat que el SEM marqui.

Àmbit de formació

- Analitzar els resultats dels indicadors de qualitat del servei i de les eines d'avaluació, escoltes, incidències i reclamacions, per identificar necessitats formatives i traslladar-les al procés anual de planificació del Pla de Formació.
- Garantir que cap professional s'incorpora operativament a la sala sense haver superat la formació inicial i les Proves d'Acreditació de la Competència corresponents, d'acord amb l'apartat 13.

Àmbit documental

- Elaborar fitxes i documentació operativa dels diferents procediments i instruccions tècniques facilitades pel SEM, que sempre hauran d'estar validades pel SEM abans de ser trameses a les sales de coordinació.
- Elaborar els comunicats que el SEM determini quan hi hagi modificacions o nous assumptes puntuals, tant de continguts com operatius.
- Participar i fer suggeriments respecte als procediments, les instruccions tècniques i els protocols aplicats pels Gestors.
- Garantir l'actualització dels manuals de Gestors de Demanda de primer nivell, de consulta administrativa i de Recursos, amb la validació prèvia de les actualitzacions per part del SEM, i controlar i fer el seguiment que la distribució s'ha produït i que cada professional ha confirmat la recepció del contingut actualitzat.

Àmbit d'incidències i seguretat del pacient

- Identificar, en l'àmbit del seu torn i de la seva sala, les incidències operatives que puguin afectar o hagin afectat la seguretat del pacient, i garantir-ne la notificació a través del Sistema de Notificació d'Incidents de Seguretat del Pacient del SEM, d'acord amb el procediment que el SEM determini.
- Promoure activament, entre els Gestors i els Coordinadors del seu àmbit, la cultura de seguretat del pacient i d'experiència del pacient, afavorint la notificació d'incidents i participant en les activitats específiques de formació i d'informació que el SEM coordini en aquest àmbit.
- Fer el seguiment de les incidències operatives detectades a la seva sala, verificar que el seu tractament i la seva resolució s'ajusten als terminis establerts i aportar la informació necessària per a l'elaboració de l'informe mensual de qualitat que

l'empresa ha de presentar al responsable del contracte i al Departament de Qualitat del SEM.

- Assolir els canvis en la gestió i les noves tasques encomanades pel SEM pròpies del seu perfil.
- Altres funcions consensuades amb el SEM.

Totes les sales disposaran de la figura del Supervisor/a. La cobertura horària de supervisió per sala es concreta a l'apartat de dimensionament d'aquest plec.

6.4. Polivalència

Els Gestors de Demanda 061 Salut Respon de primer nivell i els Gestors de Demanda 061 Salut Respon de consulta administrativa adscrits al dimensionament basal compromès han de disposar de nivells mínims de polivalència, d'acord amb el que estableix aquest apartat. S'entén per polivalència la disposició, per part del professional, de la formació i de l'acreditació de la competència vigents per exercir, a més del seu perfil d'adscripció, el perfil professional addicional que s'estableix en cada cas.

L'empresa adjudicatària ha de garantir el compliment dels percentatges mínims de polivalència següents:

Perfil d'adscripció	Perfil addicional requerit	Percentatge mínim
Gestors de Demanda 061 Salut Respon de primer nivell	Gestor/a de Recursos	**35% Polivalents**
Gestors de Demanda 061 Salut Respon de consulta administrativa	Gestor/a de Demanda 061 Salut Respon de primer nivell	**75% Polivalents**

Aquests percentatges es calculen sobre el conjunt de professionals adscrits al dimensionament basal compromès que exerceixen les tasques pròpies de cada perfil d'adscripció i s'han de mantenir durant tota la vigència del contracte.

L'empresa adjudicatària ha d'incloure al Pla de Formació les accions necessàries per assolir i mantenir aquests objectius, d'acord amb l'apartat 13, i ha de reflectir la polivalència de cada professional al registre formatiu individual previst a l'apartat 13.7.

6.5. Classificació professional

La classificació professional dels perfils adscrits al servei s'estableix d'acord amb el Conveni col·lectiu d'àmbit estatal del sector de Contact Center vigent, sense perjudici de les condicions més beneficioses que l'adjudicatari pugui aplicar. Tots els Gestors, amb independència de la seva antiguitat, estaran classificats dins del grup D, nivell 9, com a Gestor/a Telefònic/a, de l'esmentat Conveni.

Perfil	Classificació segons el Conveni de Contact Center
Gestor/a (tots els perfils operatius)	Grup D, nivell 9 (Gestor/a Telefònic/a)
Coordinador/a	Grup D, nivell 8 (Coordinador/a)
Supervisor/a	Grup D, nivell 6 (Supervisor/a A)

6.6. Requisits d'accés i acreditacions

6.6.1. Requisits de nova incorporació de Gestors

Els professionals de nova incorporació als perfils de Gestor/a de Demanda 061 Salut Respon de primer nivell, Gestor/a de Demanda 061 Salut Respon de consulta administrativa i Gestor/a de Recursos han de disposar d'un cicle formatiu de grau mitjà, preferentment de la branca sanitària, o bé de dos anys d'experiència en funcions similars a l'objecte contractual.

Addicionalment, han de complir els requisits que es detallen a la taula següent. La verificació d'aquests requisits s'ha de dur a terme durant el procés de selecció i, en tot cas, abans de l'inici de la formació inicial, mitjançant l'instrument indicat en cada cas:

Requisit	Instrument de verificació
Català (nivell B2 o equivalent del Marc europeu comú de referència per a les llengües) i castellà, oral i escrit.	Certificació d'estudis reglats o certificació oficial del nivell de català.
Nivell alt d'ofimàtica i eines informàtiques.	Certificat ACTIC de nivell mitjà o superior de la Generalitat de Catalunya, o certificació equivalent.
Mecanografia de 150 pulsacions per minut.	Prova mecanogràfica realitzada durant el procés de selecció.
Coneixements i habilitats telefòniques.	Informe d'avaluació per simulació d'alertes del servei.
Dicció adequada i fluïdesa verbal.	Informe d'avaluació per simulació d'alertes del servei.
Correcta expressió escrita en redacció i ortografia.	Prova escrita realitzada durant el procés de selecció.
Capacitat de comunicació empàtica.	Informe d'avaluació per simulació d'alertes del servei.
Control de situacions d'estrès.	Informe d'avaluació per simulació d'alertes del servei.
Capacitat de síntesi.	Informe d'avaluació per simulació d'alertes del servei.
Habilitat en la cerca d'informació, webs i bases de dades.	Prova pràctica realitzada durant el procés de selecció.
Capacitat de treball en equip.	Informe d'avaluació del procés de selecció.
Sentit de la responsabilitat i motivació en el lloc de treball.	Informe d'avaluació del procés de selecció.

Aquests requisits es refereixen als processos de nova incorporació. El manteniment i

l'actualització de les competències de tota la plantilla adscrita al servei, incloent el personal subrogat, es garanteixen mitjançant el Pla de Formació i les Proves d'Acreditació de la Competència previstes a l'apartat 13 d'aquest plec.

6.6.2. Requisits d'accés de Coordinadors i Supervisors

Els Coordinadors seran professionals amb experiència àmplia i demostrable, d'un mínim de tres anys, en els perfils professionals que coordinaran, en l'àmbit de la Gestió de la Demanda, de la Consulta Administrativa o de la Gestió de Recursos.

Els Supervisors seran professionals amb experiència àmplia i demostrable, d'un mínim de cinc anys, en els perfils professionals que supervisaran, en l'àmbit de la Gestió de la Demanda, de la Consulta Administrativa o de la Gestió de Recursos.

L'experiència s'acreditarà mitjançant l'informe de vida laboral i els certificats d'empresa corresponents. El SEM podrà verificar en qualsevol moment el compliment d'aquests requisits.

6.6.3. Cobertura lingüística

L'empresa adjudicatària ha de garantir, de forma continuada les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, la cobertura simultània de quatre posicions de Gestor de Demanda amb competència lingüística acreditada: dos amb nivell d'anglès igual o superior al B2 i dos mes , diferenciades, amb nivell de francès igual o superior al B2, en ambdós casos d'acord amb el Marc europeu comú de referència per a les llengües i acreditats mitjançant certificat oficial. El SEM indicarà a l'empresa adjudicatària la ubicació d'aquestes posicions.

6.6.4. Intèrprets de llengua de signes

Dins del perfil de Gestor/a de Demanda 061 Salut Respon de primer nivell, l'empresa adjudicatària ha de garantir, de forma continuada les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, la presència de dos professionals acreditats com a intèrprets de llengua de signes mitjançant la titulació oficial corresponent d'interpretació de la llengua de signes catalana. Les seves funcions seran rebre i gestionar videotrucades d'alerta i fer d'intèrpret entre l'alertant i el personal sanitari del SEM o el sistema sanitari. La ubicació d'aquests professionals a les sales serà indicada pel SEM a l'empresa adjudicatària.

En cas de variació del model de gestió o de contractació d'aquests professionals durant la vigència del contracte, s'aplicarà el que preveu l'apartat de dimensionament d'aquest plec pel que fa al traspàs del volum d'hores corresponent (17.520 hores efectives anuals).

6.7. Selecció de personal i verificació prèvia dels requisits

Tot el procés selectiu dels professionals que sigui necessari incorporar al servei ha d'assegurar que les persones seleccionades compleixen els requeriments establerts en el present plec i tenen els coneixements, les capacitats i les habilitats que es requereixen per a cadascun dels perfils.

Prèviament a l'inici de qualsevol formació inicial, l'empresa adjudicatària enviarà al SEM un fitxer digital pseudonimitzat, mitjançant l'identificador intern de cada professional previst a l'apartat 13.7, que expliciti el compliment dels requisits d'accés establerts a

l'apartat 6.6. De la mateixa manera, s'enviarà un fitxer en el mateix format dels professionals proposats per incorporar-se als perfils de Coordinador/a i de Supervisor/a. El SEM es reserva la facultat de sol·licitar un registre dels professionals amb la titulació i l'experiència exigides al present plec.

La formació inicial i les Proves d'Acreditació de la Competència es regeixen pel que estableix l'apartat 13 d'aquest plec. Cap professional podrà iniciar l'activitat operativa sense haver superat la formació inicial i les Proves d'Acreditació de la Competència corresponents.

7. Cap i Sotscap de Projecte

L'empresa adjudicatària disposarà d'un Cap de Projecte i d'un Sotscap de Projecte, exclusius pel mateix i amb dedicació al 100%, com a interlocutors amb la Direcció de SEM per seguiment i gestió de la plataforma objecte del contracte, amb una experiència mínima de 5 anys en aquest rol o equivalent en relació directa a l'objecte del contracte. Els seus llocs de treballs estaran ubicats a la Sala que indiqui SEM.

Es realitzaran reunions de seguiment entre SEM i el Cap de Projecte amb periodicitat setmanal i mensual, o quan puntualment SEM ho necessiti requereixi. SEM pot requerir reunions extraordinàries convocant-les amb un termini d'antelació mínim de 24 hores.

Durant tota la vigència del contracte, de forma permanent, el Cap de Projecte o el Sotscap de Projecte han d'estar telefònicament localitzables i han de tenir capacitat de decisió per solucionar els problemes que puguin sorgir.

El Cap de projecte haurà d'informar a SEM, amb periodicitat mensual, de l'estructura de coordinació/supervisió de totes les sales, i també haurà d'informar a SEM de qualsevol modificació en la seva organització que tingui implicació en el servei adjudicat.

Aquesta persona tindrà també les funcions de transmetre, supervisar i garantir que s'apliquin totes les directrius, protocols i procediments definits per SEM, per part dels Gestors, Coordinadors i Supervisors, així com per la resta de professionals de suport.

8. Altres professionals de suport i ubicació física

Aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària tots els professionals de suport (analista, qualitat, planificació, formació, administratius, etc.) necessaris per garantir el correcte funcionament del servei, segons els procediments i protocols de SEM.
L'empresa adjudicatària comptarà amb un màxim de 10 llocs a les instal·lacions del SEM per aquests professionals, comptabilitzant també el llocs dels Cap i Sotscap de Projecte. SEM informarà d'on estaran ubicades aquestes posicions.

9. Dimensionament del servei

El dimensionament anual del servei es concreta en un únic volum d'hores efectives: el dimensionament basal compromès.

9.1. Dimensionament basal compromès de Gestors

Es tracta d'un volum d'hores anuals assegurades calculades a partir d'una estimació d'activitat prevista. Per tal de garantir l'activitat del servei, l'empresa proveïdora ha de dotar al servei d'una estructura adequada i estable de professionals per cobrir aquest dimensionament.

A l'inici del contracte (i anualitats posteriors), l'adjudicatari formalitzarà la proposta de distribució del basal anual en mesos a partir de la informació de les oscil·lacions previsibles de la demanda: franja horària, laborables i festius, estacionalitat, entre altres. La proposta haurà de ser validada pel SEM.

9.2. Volum d'hores anuals efectives del dimensionament basal compromès de Gestors

El volum d'hores anuals efectives del dimensionament basal, és a dir, d'hores compromeses, és el següent, diferenciat per perfils:

PERFIL	2027	2028	2029	Total 2027 a 2029
Gestors	549.522,70	552.408,45	555.318,74	1.657.249,89
Coordinadors	60.139,45	60.449,98	60.763,14	181.352,57
Supervisors	34.208,00	34.208,00	34.208,00	102.624,00
BASAL COMPROMÈS	**643.870,15**	**647.066,43**	**650.289,88**	**1.941.226,46**

La distribució mensual d'aquest basal anual es realitza d'acord amb la distribució mitjana de l'activitat els anys 2023, 2024 i 2025 , concretada a l'Informe de Necessitats (IN).

Addicionalment, a l'Annex 1 s'adjunta informació, a títol orientatiu i basada en dades reals de de la distribució d'activitat per sala, per dia de la setmana i per franja horària.

En el cas que en el decurs de la durada del contracte es variés el model de gestió o contractació dels perfils de Gestors de Demanda d'interpretació llengua de signes (17.520 hores efectives anuals), s'avisarà a l'adjudicatari amb 60 dies d'antelació. El basal compromès es reduiria en aquest nombre d'hores i la distribució mensual mantindria la proporcionalitat descrita

9.3. Ajust de la certificació a la necessitat real

La distribució mensual teòrica del basal compromès, establerta a l'apartat 9.2, té caràcter indicatiu i orienta la planificació del servei, sense limitar per si mateixa les hores certificables de cada mes.

Amb la finalitat d'adequar la certificació a la necessitat real del servei i evitar tant la infracobertura com la sobrecobertura, l'empresa adjudicatària podrà ajustar les hores certificades d'un mes, incrementant-les o disminuint-les respecte de la distribució teòrica, en els termes del present apartat.

L'ajust es regeix per un sistema de compensació orgànica: els increments d'hores dels mesos de més necessitat s'han de compensar amb les disminucions dels mesos de menys necessitat, de manera que l'acumulat d'hores certificades s'equilibri amb caràcter trimestral i no superi en cap moment l'acumulat de la distribució teòrica del basal.

En conseqüència, el basal anual compromès constitueix el sostre de la certificació i de

la facturació, i el còmput total d'hores certificades de l'exercici no el podrà superar en cap cas.

Tot ajust requereix la sol·licitud prèvia de l'empresa adjudicatària i l'autorització de la persona responsable del contracte..

Les hores derivades de les activacions del model de flexibilitat operativa de l'apartat 15.1 computen com a hores efectives i s'entenen autoritzades amb la mateixa ordre d'activació del SEM, sens perjudici de la seva incorporació a la compensació orgànica del trimestre corresponent. Quan un increment d'activitat esdevingui sostingut i superi el basal anual compromès, es vehiculará mitjançant la modificació prevista del contracte.

La certificació mensual de les hores efectives es realitzarà d'acord amb el procediment establert a l'apartat 18.3.

Al tancament de cada exercici es verificarà que el còmput total d'hores certificades no supera el basal anual compromès, que es manté com a activitat màxima facturable i mínima garantida del contracte

10. Concepte hora efectiva

El concepte hora efectiva aplica a les hores efectivament treballades o en el lloc de treball en situació de disponibilitat. No es comptabilitzen doncs les hores no operatives: absentisme, baixes, formació, descansos de qualsevol tipus, vacances, etc.
El preu per **hora efectiva** per perfil professional 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 (incloent explícitament l'antiguitat).

No s'acceptarà la facturació de cap altre concepte a banda de les hores efectives multiplicades per una tarifa única per perfil professional.

11. Cobertura del servei

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

12. Complement de millora salarial

El complement de millora salarial és un import màxim assumit pel SEM. Es tracta d'un concepte que va en línia amb el que gaudeixen els treballadors d'empreses contractistes del sector d'emergències de Catalunya com a eina per fomentar l'estabilitat dels gestors en un servei complex i crític.

Aquest complement de millora l'integren dues tipologies diferenciades:

- Complement d'Emergència, coordinadors i supervisors.
- Complement variable.

El complement d'Emergència aplica a tots els treballadors i treballadores i s'ha de garantir com a mínim el pagament d'aquest import. En el cas de coordinadors i supervisors, els complements explicitats són addicionals al d'Emergències.

Són complements mensuals i es prorrategen en funció de les jornades efectivament treballades. Els imports mensuals d'aquest complement per perfil, per a cadascun dels exercicis del contracte, són els següents:

Complement mensual per perfil	2027	2028	2029
Emergències	440,44 €	449,24 €	458,23 €
Coordinador	197,88 €	201,84 €	205,87 €
Supervisor	263,83 €	269,11 €	274,49 €

Imports sense IVA.

El complement de coordinador i supervisor s'apliquen amb prorrateig lineal.

El complement d'emergència s'abona de manera esgraonada en funció de la jornada efectivament realitzada, d'acord amb el detall següent:

Abonament del complement d'emergència	2027	2028	2029
39 ≤ Jda. ≤ 38,5	440,44 €	449,24 €	458,23 €
38,5 ≤ Jda. < 20	388,58 €	396,35 €	404,28 €
Jda. < 20	388,58 € × Jda/20	396,35 € × Jda/20	404,28 € × Jda/20

Imports sense IVA.

L'import màxim del complement de millora salarial assumit anualment pel SEM, per a cadascun dels exercicis del contracte, serà el següent:

Concepte	2027	2028	2029	Total (3 anys)
Complement de millora salarial	3.265.934,76 €	3.347.790,35 €	3.431.757,17 €	**10.045.482,29 €**

Imports sense IVA.
Inclou el 31,4% corresponent a la part empresa del cost de la Seguretat Social.
L'import anual es calcula aplicant l'import per hora efectiva sobre les hores efectives del dimensionament basal compromès).

L'import per hora efectiva del complement de millora s'ajusta anualment d'acord amb els increments establerts per a cada exercici del contracte: un 14,5% l'any 2027 respecte de l'import de referència i un 2% addicional cadascun dels anys 2028 i 2029.

Alguns dels treballadors adherits al servei, tenen històricament ja consolidat al salari la major part del complement d'emergència, motiu pel qual mensualment es produeix un «excedent variable» entre l'import proporcionat pel SEM com a complement de millora salarial i l'import associat al repartiment del complement d'emergència, coordinador i supervisor descrit anteriorment.

El licitador haurà de detallar en la seva oferta, una proposta pel repartiment d'aquest «complement variable» entre els treballadors orientada a afavorir la qualitat del servei. L'import d'aquest complement variable podrà ser incrementat, respecte a l'import màxim assumit pel SEM, a compte del licitador a la seva oferta

L'adjudicatari haurà de facilitar mensualment la informació que el SEM sol·liciti per visualitzar en nòmina l'adequat repartiment d'aquest concepte als treballadors. No respectar aquesta qüestió suposa un incompliment de condició essencial del contracte.

13. Pla de formació

13.1. Objecte, abast i valoració les accions formatives

El present apartat estableix el marc de la formació, inicial i continuada, que l'empresa adjudicatària haurà de garantir per al personal adscrit al servei. La formació té per objecte l'actualització i la millora de les competències professionals, d'acord amb el perfil competencial de cada lloc de treball, així com l'adquisició dels coneixements derivats de noves necessitats del servei. Els costos derivats de la formació, incloses les hores addicionals que, si escau, resultin de l'aplicació de l'apartat 13.2, aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

La proposta de Pla de formació presentada pel licitador serà objecte de valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació establerts. El pla anual corresponent al primer any de servei, que l'adjudicatari presentarà en els termes de l'apartat 13.3, haurà de ser coherent amb l'oferta valorada.

13.2. Tipologia i fonts de la formació

Les accions formatives del servei es classifiquen segons la tipologia que es detalla a la taula següent, definida en funció de qui defineix el contingut de cada acció. Aquesta classificació determina el circuit de proposta, aprovació i seguiment de cada acció.

Codi	Tipologia	Descripció
FI	Formació inicial	Formació d'acollida per al personal de nova incorporació i per als professionals que canvien de perfil dins del servei, en els termes de l'apartat 13.4.
FC-ADJU	Formació contínua del catàleg de l'adjudicatari	Accions del catàleg propi de l'adjudicatari, alineades amb les competències del lloc de treball. Inclou les accions del catàleg que el SEM seleccioni, que quedaran identificades com a tals a l'eina de gestió de la formació.
FC-SEM	Formació contínua definida pel SEM	Continguts definits directament pel SEM en funció de les necessitats del servei, amb independència que figurin o no al catàleg de l'adjudicatari. Cada acció portarà associat el motiu: general, correctiva (derivada d'incidències o d'auditories i supervisions) o nova necessitat (nous procediments, eines, normatives o serveis).

L'empresa adjudicatària posarà a disposició del SEM el catàleg complet de les seves accions formatives a l'inici del contracte i el mantindrà actualitzat durant tota la vigència. El SEM revisarà el catàleg i seleccionarà les accions que consideri rellevants per al servei.

A efectes de planificació, les formacions impulsades pel SEM poden procedir de dues fonts, que hauran de quedar explícitament recollides i diferenciades en el pla anual: les accions del catàleg de l'adjudicatari seleccionades pel SEM (FC-ADJU) i els continguts proposats directament pel SEM (FC-SEM). Els continguts, la durada de les sessions i els formadors de les accions no definides directament pel SEM hauran de ser consensuats amb aquest.

Cada acció formativa quedarà identificada amb el seu codi de tipologia al pla anual, a l'eina de gestió de la formació i a la memòria anual. En el cas de les accions FC-SEM, s'hi farà constar el motiu i, quan siguin correctives, l'àrea de formació afectada d'acord amb la classificació de l'apartat 19.3.

Còmput d'hores de formació

El pla de formació contínua garantirà un mínim de 40 hores anuals de formació per professional, prorratejades pel temps d'alta al servei durant l'any. Dins d'aquest mínim, el SEM disposarà d'un bloc de fins a 20 hores anuals per professional, equivalent al 50% del mínim, pel que fa als continguts, les metodologies i el disseny pedagògic. En aquest bloc computen tant les accions del catàleg seleccionades pel SEM com els continguts definits directament pel SEM.

Quan les necessitats de formació correctiva, de reciclatge obligatori o derivades de noves necessitats superin aquest bloc, es consensuarà amb l'empresa adjudicatària la distribució de les hores entre les diferents alternatives, amb l'objectiu que no desplacin la formació ja planificada. La formació inicial regulada a l'apartat 13.4 queda fora d'aquest còmput.

Formació mínima específica per perfil

En el marc de la formació contínua definida pel SEM (FC-SEM), el SEM es reserva la potestat de dissenyar i establir, durant la vigència del contracte, una formació mínima específica per a cadascun dels perfils professionals definits a l'apartat 6. Aquesta formació mínima determinarà, per a cada perfil, els continguts, la durada, la metodologia i els criteris d'avaluació que ha d'assolir tot el personal adscrit per a l'exercici de les funcions corresponents.

La formació mínima específica té caràcter obligatori. L'empresa adjudicatària l'haurà d'incorporar al pla anual de formació contínua, impartir-la a tot el personal adscrit a cada perfil i garantir-ne la traçabilitat individual a l'eina de gestió de la formació prevista a l'apartat 13.6. El SEM comunicarà la formació mínima específica vigent, i les seves actualitzacions, en el marc del cicle anual de planificació previst a l'apartat 13.3. La programació, la impartició i la gestió laboral del personal corresponen en tot cas a l'empresa adjudicatària.

Les hores corresponents a la formació mínima específica computen dins del bloc de fins a 20 hores anuals per professional a disposició del SEM regulat al present apartat. Si de manera justificada aquesta formació supera el bloc esmentat, s'aplicarà la regla de consens sobre la distribució d'hores prevista al present apartat, i els costos aniran en tot cas a càrrec de l'empresa adjudicatària d'acord amb l'apartat 13.1.

L'assoliment de la formació mínima específica es podrà verificar mitjançant el procés de certificació previst a l'apartat 13.5.

13.3. Pla anual de formació contínua

El pla de formació contínua tindrà caràcter anual, de gener a desembre. El pla anual i les seves modificacions requeriran la validació del SEM abans de la seva execució. Els terminis del cicle anual de planificació són els següents:

Fita	Termini
Detecció de necessitats	De setembre a novembre de cada any.
Presentació del pla del primer any de servei	Final del primer mes posterior a la signatura del contracte.
Presentació del pla anual dels anys següents	Mes de desembre de l'any anterior.
Accions urgents no programades	Un mes abans de l'inici de l'acció, per tal que el SEM revisi que els continguts siguin adequats i suficients.
Memòria anual del pla de formació	Primer trimestre de l'any següent.

Detecció de necessitats

De setembre a novembre de cada any, el SEM i l'empresa adjudicatària elaboraran conjuntament el pla de formació de l'any següent, a partir de la detecció de necessitats formatives procedent de les fonts següents:

- L'informe trimestral d'anàlisi d'incidències i l'explotació de les àrees de formació afectades previstes a l'apartat 19.3.
- Les àrees de millora i els dubtes recurrents dels Gestors, identificats pels Coordinadors i analitzats i traslladats pels Supervisors al procés de planificació, d'acord amb les funcions definides al present plec.
- Els resultats de les eines d'avaluació, com ara supervisions telefòniques, escoltes, auditories o reclamacions.
- Els nous projectes que requereixin formació i captació de professionals.
- La implantació de millores, canvis o nous procediments, i les noves funcionalitats de programari o d'eines tecnològiques.
- Les competències professionals a desenvolupar i les peticions dels mateixos professionals.
- Les noves normatives.

Formació en l'àmbit de la qualitat

El pla anual incorporarà accions formatives de l'àmbit de la qualitat, coordinades amb el SEM i orientades a la seguretat del pacient, a l'experiència del pacient i a la millora contínua, d'acord amb la vinculació establerta a l'apartat 19.1. Aquestes accions s'identificaran al pla amb la tipologia corresponent de l'apartat 13.2.

El SEM com a docent

El SEM podrà col·laborar com a docent en determinades activitats formatives, especialment en continguts derivats de millores, canvis o implantació de nous procediments, noves funcionalitats de programari o eines tecnològiques.

Memòria anual i lliurables

Dins del primer trimestre de cada any, l'empresa adjudicatària lliurarà al SEM la memòria del pla de formació de l'any anterior, que inclourà el calendari dels cursos realitzats, els participants de cada acció formativa amb la tipologia corresponent, els formadors i el seu currículum, els resultats dels qüestionaris de satisfacció, l'avaluació de l'impacte i el grau de compliment del mínim d'hores per professional.

Els lliurables periòdics del pla de formació seran únicament el pla anual, la memòria anual i l'informe trimestral d'anàlisi previst a l'apartat 19.3, que serà únic per als àmbits de qualitat i de formació. La resta d'informació estarà disponible per a consulta del SEM a l'eina de gestió de la formació.

13.4. Formació inicial i canvi de perfil

El pla de formació inicial per al personal de nova incorporació o en cas de canvi de perfil professional serà consensuat entre l'empresa adjudicatària i el SEM, tant pel que fa als continguts com a la durada. La durada mínima serà de 120 hores per persona en cas de nova incorporació, repartides entre part teòrica, pràctica i simulació, i de 80 hores per persona en cas de canvi de perfil professional.

Es valorarà, d'acord amb els criteris d'adjudicació, la presentació d'un pla de formació inicial que superi les hores mínimes establertes en el present apartat.

Aquest pla s'haurà de presentar al final del primer mes posterior a la signatura del contracte, per a la seva validació per part del SEM. Juntament amb el pla, l'empresa presentarà la relació de docents per a cada sessió, els horaris de les activitats, la proposta d'examen teòric i la proposta d'examen pràctic. El SEM es reserva la facultat de control i validació del pla i de les proves d'avaluació.

L'empresa informarà el SEM amb una antelació mínima de 15 dies cada vegada que es realitzi una nova edició de formació inicial, indicant el lloc, les dates, el nombre d'alumnes i els docents previstos. Posteriorment a cada edició, l'empresa enviarà al SEM un fitxer digital pseudonimitzat, mitjançant l'identificador intern de cada professional, amb el nivell de formació acreditat dels professionals que l'hagin superada.

13.5. Acreditació de la competència

Per garantir la qualitat del servei a l'inici de la prestació i en cada nova incorporació, el SEM podrà validar l'avaluació de les habilitats i competències professionals abans de la incorporació al lloc de treball. L'empresa adjudicatària realitzarà Proves d'Acreditació de la Competència per a cada professional, que podran ser supervisades pel SEM i els continguts de les quals hauran de ser consensuats amb aquest. Els continguts mínims de les proves seran el coneixement i l'aplicació de l'eina informàtica, el coneixement i l'aplicació dels procediments d'actuació, i les funcions relacionades amb el lloc de treball.

Cap professional podrà iniciar l'activitat operativa sense haver superat la formació inicial i les Proves d'Acreditació de la Competència corresponents. L'empresa adjudicatària garantirà de manera activa que no es produeixi cap incorporació operativa sense aquesta acreditació prèvia.

Certificació de la formació mínima específica per perfil

El SEM es reserva la potestat d'implantar, durant la vigència del contracte, un procés de certificació de l'assoliment de la formació mínima específica per perfil prevista a l'apartat 13.2. La certificació serà emesa pel SEM o per una entitat tercera que el SEM encarregui a aquest efecte, la qual actuarà en tot cas per compte del SEM i d'acord amb els seus criteris, amb l'únic objecte d'avaluar l'assoliment dels coneixements corresponents a la formació mínima específica, dins de les potestats del SEM definides al present apartat i a l'apartat 13.2. Aquesta certificació és addicional i no substitueix la formació inicial ni les Proves d'Acreditació de la

Competència regulades al present apartat.

En cas d'implantació, el SEM definirà el model, els continguts, els criteris objectius d'avaluació i el calendari del procés de certificació, i els comunicarà a l'empresa adjudicatària en el marc del cicle anual de planificació previst a l'apartat 13.3 o amb l'antelació suficient. Els costos de disseny i d'administració del procés d'avaluació, inclosa, si escau, l'actuació de l'entitat tercera encarregada, aniran a càrrec del SEM.

L'obligació de l'empresa adjudicatària consisteix a planificar i impartir la formació necessària i a gestionar que la totalitat dels professionals adscrits a cada perfil, tant de nova incorporació com en actiu, obtinguin la certificació, així com a facilitar el suport logístic necessari per a la realització del procés. Les hores de formació associades computen d'acord amb la regla de còmput de l'apartat 13.2, i els costos de la formació, el suport logístic i el temps de dedicació del personal aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària d'acord amb l'apartat 13.1.

El resultat dels processos de certificació quedarà registrat a l'eina de gestió de la formació prevista a l'apartat 13.6, mitjançant l'identificador intern de cada professional. El tractament de dades que, si escau, dugui a terme l'entitat tercera es farà per compte del SEM, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades. En cas d'implantació, el grau de certificació per perfil s'incorporarà com a indicador associat al Pla de formació dins del model d'indicadors previst a l'apartat 13.8.

13.6. Eina de gestió i traçabilitat de la formació

L'empresa adjudicatària disposarà d'una eina de gestió de la formació, accessible per al SEM en temps real, que integrarà la planificació, el seguiment i la traçabilitat individual de tota la formació del servei. Aquesta eina forma part de les eines necessàries per al desenvolupament del servei relacionades a l'apartat 16 i oferirà, com a mínim, les dues vistes següents:

- Vista de pla i cursos: el pla de formació vigent amb la tipologia de cada acció, les fitxes dels cursos programats (nom, edició, places, dates, horari, durada, lloc, docents, destinataris, objectius, temari i modalitat), l'assistència dels professionals amb registre de signatures, i l'avaluació dels continguts i els qüestionaris de satisfacció. L'eina permetrà extreure llistats d'assistència.
- Vista d'expedient individual: el registre formatiu individualitzat de cada professional, vinculat al seu identificador intern, amb les formacions realitzades i la seva tipologia, els resultats obtinguts, les acreditacions superades, els reciclatges efectuats i l'autorització per a l'exercici operatiu associada a la formació superada.

El registre individual estarà disponible per a consulta del SEM en qualsevol moment. El tractament de les dades es farà mitjançant l'identificador intern de cada professional, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

13.7. Formadors, materials i aules de formació

Formadors

Els formadors hauran de disposar de coneixement acreditat del servei i dels procediments, d'experiència professional relacionada amb els continguts impartits, i d'experiència docent o capacitació pedagògica. El SEM es reserva el dret de validar o vetar els formadors proposats per l'empresa adjudicatària.

Procediments, manuals i materials formatius

El SEM facilitarà els manuals, els procediments i les instruccions tècniques necessaris a l'inici del contracte. L'empresa adjudicatària establirà un sistema de gestió documental que garanteixi l'accés fàcil i la consulta per part dels gestors, la utilització exclusiva de la darrera versió actualitzada i la inaccessibilitat de la documentació obsoleta. Tota la documentació operativa elaborada per l'empresa haurà d'estar redactada en català i disposar del vistiplau del SEM.

Tots els materials formatius elaborats en el marc del contracte, com ara presentacions, manuals, casos pràctics i proves d'avaluació, hauran d'estar a disposició del SEM, que en podrà fer ús per a finalitats formatives relacionades amb el servei.

Aules de formació

L'empresa disposarà a les seves instal·lacions d'aules adequades, dotades del material i la tecnologia necessaris, inclosa la connectivitat amb els servidors del SEM quan calgui. Serà responsabilitat de l'empresa el subministrament, el muntatge, l'operació i el manteniment de tot l'equipament, com ara ordinadors, pantalles, llicències i comunicacions. La formació es realitzarà sempre amb una persona per lloc de treball, amb un mínim de 30 posicions operatives. Determinades formacions podran impartir-se a les instal·lacions del SEM si aquest així ho decideix.

13.8. Control de qualitat de la formació

Amb l'objectiu de garantir l'efectivitat real del pla de formació i la seva alineació amb la qualitat del servei prestat, s'estableixen els requisits de control següents.

Avaluació de l'aprenentatge i de l'impacte

L'empresa adjudicatària disposarà d'un mètode d'avaluació de l'aprenentatge i de l'impacte de cada acció formativa sobre els professionals que la realitzin. Aquest mètode serà aplicable a la formació contínua, a la formació inicial i a qualsevol altra acció formativa del servei.

Indicadors de qualitat formativa

L'empresa mesurarà i reportarà periòdicament al SEM, com a mínim, els indicadors següents, que s'integraran com a indicadors associats al Pla de formació dins del model d'indicadors del Pla de Seguiment de la Qualitat previst a l'apartat 19.2. El SEM podrà establir valors mínims exigibles per a cadascun en el marc de la validació del primer pla anual.

Indicador	Àmbit de mesura
Grau de compliment del mínim d'hores anuals de formació per professional	Compliment del pla anual.
Percentatge d'assistència a les accions formatives	Execució de les accions planificades.
Percentatge d'aprovats en la formació inicial	Eficàcia de la formació d'acollida.
Resultats de les Proves d'Acreditació de la Competència	Habilitació per a l'exercici operatiu.
Resultats dels qüestionaris de satisfacció dels participants	Percepció de qualitat formativa.
Impacte de la formació en el servei, com ara la reducció d'errors, incidències i reclamacions	Vinculació entre formació i qualitat del servei.

Facultats d'auditoria del SEM

El SEM es reserva la potestat de controlar el nivell de qualitat formativa. A aquest efecte podrà assistir, amb o sense avís previ, a qualsevol sessió formativa del pla acordat, sol·licitar evidències de la realització de les formacions no presencials, i revisar continguts, materials i proves d'avaluació.

Així mateix, en el marc de les seves actuacions d'auditoria, el SEM podrà requerir a l'empresa adjudicatària que acrediti davant seu el grau de compliment de la formació mínima específica per perfil i, si escau, del procés de certificació previstos als apartats 13.2 i 13.5, mitjançant la verificació dels registres de l'eina de gestió de la formació. El tractament de les dades derivades

d'aquests processos es farà mitjançant l'identificador intern de cada professional, d'acord amb l'apartat 13.6.

Reciclatges obligatoris

Determinats continguts crítics del servei podran requerir reciclatges obligatoris periòdics. Així mateix, qualsevol canvi rellevant en procediments, eines o normatives comportarà una acció formativa obligatòria i immediata. Aquestes accions computen d'acord amb la regla de còmput de l'apartat 13.2.

Pla de contingència formativa

L'empresa disposarà d'un pla de contingència formativa que garanteixi la capacitat de resposta davant situacions d'alta rotació de personal, d'increment sobtat de necessitats de contractació o de canvis operatius urgents. Aquest pla haurà de permetre desplegar accions formatives en terminis reduïts quan el servei ho requereixi.

13.9. Col·laboració amb centres educatius i formació en empresa

Amb l'objectiu de contribuir a la formació dels futurs professionals de l'àmbit sanitari i de les emergències, l'empresa adjudicatària afavorirà i facilitarà la integració del servei en els processos de formació en empresa i de pràctiques de l'alumnat de centres educatius, d'acord amb les necessitats de l'entorn educatiu sanitari i en els termes que estableix el present apartat.

Integració en l'entorn educatiu sanitari

Aquesta col·laboració s'adreçarà especialment a l'alumnat del cicle formatiu de grau mitjà de Tècnic en Emergències Sanitàries, el currículum del qual inclou continguts de teleemergència directament vinculats a les funcions del servei. També es podrà estendre a altres ensenyaments de formació professional o universitaris relacionats amb els perfils professionals definits a l'apartat 6.

Amb aquesta finalitat, el SEM podrà facilitar a l'empresa adjudicatària informació relativa als centres educatius, als ensenyaments i a les necessitats formatives de l'entorn educatiu sanitari en què el servei es pugui integrar. Aquesta informació té caràcter merament informatiu, s'adreça a facilitar i optimitzar les accions de col·laboració i no genera obligacions per a cap de les parts.

La formació en empresa i les pràctiques es regiran per la normativa que els sigui d'aplicació en cada cas.

Comunicació i validació dels acords i convenis

L'empresa adjudicatària informarà el SEM de tots els acords i convenis de col·laboració formativa que subscrigui amb centres educatius i que comportin activitat formativa en l'àmbit del servei objecte del contracte. La comunicació es farà abans de l'inici de qualsevol estada formativa i identificarà, com a mínim, els elements següents:

- El centre educatiu i l'ensenyament.
- El nombre d'alumnes.
- El període i l'horari de l'estada.
- Les sales i els perfils professionals implicats.

El SEM es reserva la potestat de validar la realització de les estades formatives dins del servei. A aquest efecte, podrà autoritzar-les, condicionar-les o denegar-les en funció de les necessitats operatives, de la capacitat de les sales i dels requeriments de confidencialitat i de seguretat del pacient. Així mateix, podrà determinar les sales, les franges horàries i el nombre màxim d'alumnes presents de manera simultània. Cap estada formativa no podrà iniciar-se a les sales del CECOS sense aquesta validació.

Condicions de les estades formatives

L'alumnat en formació en empresa o en pràctiques no té la condició de personal adscrit al servei. Per tant:

- La seva presència no computa en el dimensionament basal compromès ni en les hores efectives certificables.
- No pot substituir cap professional ni cobrir cap posició operativa.
- No altera les obligacions de cobertura establertes al present plec.

Els costos derivats d'aquesta col·laboració aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària i no generaran cap facturació addicional, d'acord amb l'apartat 10

14. Pla de transició

Atesa la importància de garantir en tot moment la continuïtat del servei en les condicions de qualitat establertes i sense cap impacte en l'atenció al ciutadà, la transició del contracte es regula en dues fases diferenciades: el Pla d'inici de contracte, que ordena el període comprès des de la formalització del contracte fins a l'inici de la prestació del servei, i el Pla de devolució de contracte, que ordena el traspàs del servei a la finalització del contracte.

La proposta de Pla de transició presentada pel licitador, que ha d'incloure ambdues fases, serà objecte de valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació establerts. Els plans que executi l'adjudicatària hauran de ser coherents amb l'oferta valorada.

14.1. Pla d'inici de contracte

L'empresa adjudicatària ha de presentar un Pla d'inici de contracte en el qual es descriguin les tasques, les reunions, les eines i les accions que desenvoluparà, identificant les persones que les lideraran. El pla ha d'incloure el calendari complet del procés, des de la signatura del contracte fins al dia d'inici de la prestació del servei, que s'ha de produir en un termini màxim de sis setmanes des de la formalització del contracte.

Durant aquest període es realitzaran un mínim de dues reunions setmanals, en les quals l'empresa adjudicatària informarà el SEM de l'estat de la transició, del grau de compliment del pla i del seu calendari, i aportarà les accions de millora que siguin necessàries. Tota aquesta informació es presentarà al SEM de forma documentada.

Durant la transició inicial s'ha de garantir el manteniment íntegre dels indicadors de qualitat del servei. Cap professional no podrà incorporar-se operativament sense haver superat la formació inicial i les Proves d'Acreditació de la Competència, d'acord amb l'apartat 13, i l'eina de gestió de la formació ha d'estar disponible des de l'inici de les activitats de formació inicial del període de transició, d'acord amb l'apartat 16.

14.2. Pla de devolució de contracte

A la finalització del contracte, l'empresa adjudicatària ha de garantir el traspàs ordenat del servei a la nova empresa adjudicatària o, si escau, al SEM, sense cap afectació a la prestació ni a la qualitat del servei. Amb aquesta finalitat, l'empresa adjudicatària es comprometrà per escrit, a l'inici del contracte, a facilitar l'adequat relleu en la prestació del servei i a complir les obligacions del present apartat.

L'empresa adjudicatària ha de presentar al SEM, com a mínim dos mesos abans de la data de finalització del contracte, un Pla de devolució de contracte que concreti les tasques, les eines, el calendari i les persones responsables del procés de traspàs. El pla requerirà la validació del SEM.

El Pla de devolució ha de garantir, com a mínim, les obligacions següents:

- **Transferència de la documentació operativa.** Lliurament al SEM de tota la documentació operativa vigent del servei (procediments, instruccions, fitxes, comunicats i manuals), actualitzada a la darrera versió i en format reutilitzable, amb la relació de les versions retirades, d'acord amb els requisits documentals de l'apartat 13.7.
- **Transferència del coneixement i de la traçabilitat formativa.** Lliurament del registre formatiu individual de cada professional (formacions realitzades, acreditacions vigents i condició de polivalència), mitjançant l'identificador intern previst a l'apartat 13.6 i amb ple respecte a la normativa de protecció de dades, així com la realització de les sessions de traspàs de coneixement que el SEM determini amb la nova empresa adjudicatària.
- **Estat de situació del servei.** Lliurament de la relació d'incidències en curs, amb el seu estat de gestió i les accions correctores pendents, d'acord amb l'apartat 19.3, així com dels darrers informes de qualitat i de la informació del pla d'escoltes.
- **Informació per a la subrogació.** Facilitar la informació relativa al personal susceptible de subrogació, en els termes i terminis establerts a la normativa aplicable, al conveni col·lectiu del sector i als requeriments del SEM.
- **Manteniment íntegre del servei.** Mantenir el dimensionament, la cobertura i els nivells de qualitat del servei fins al darrer dia de prestació, sense cap desmantellament anticipat de recursos. La transició del dimensionament ha de ser suau i amb criteris estrictament operatius, de manera que el dia d'inici del servei del nou contracte els recursos adscrits hauran de ser els mateixos que el dia anterior.
- **Col·laboració en el traspàs.** Designar un interlocutor únic responsable de la devolució, participar en les reunions de coordinació amb el SEM i amb la nova empresa adjudicatària, amb una periodicitat mínima quinzenal des de la validació del pla i setmanal durant els darrers dos mesos del contracte, i atendre els requeriments d'informació en un termini màxim de cinc dies naturals.
- **Devolució de materials i accessos.** Retornar les identificacions, les credencials i qualsevol material propietat del SEM, i facilitar la desactivació ordenada dels logins i dels accessos als sistemes el darrer dia de prestació, amb el tractament de les dades que correspongui d'acord amb la normativa de protecció de dades

Fita	Termini
Lliurament del Pla de devolució de contracte	2 mesos abans de la finalització del contracte.
Validació del pla per part del SEM	Un mes des del seu lliurament.
Reunions de coordinació del traspàs	Quinzenals des de la validació del pla i setmanals durant els darrers dos mesos.
Lliurament de la documentació, del registre formatiu i de l'estat de situació	Quinze dies naturals abans de la finalització del contracte, amb l'actualització final el darrer dia de prestació.
Devolució de materials, credencials i accessos	Darrer dia de prestació del servei.

Les obligacions d'aquest apartat són exigibles amb independència de la identitat de la nova empresa adjudicatària i no eximeixen del compliment íntegre dels indicadors de qualitat i de la resta d'obligacions del present plec, que romanen vigents fins al darrer dia de prestació del servei. L'incompliment, en temps i forma, dels compromisos del Pla de devolució i de les obligacions del present apartat restarà subjecte al règim de penalitats establert.

15. Pla Operatiu

El Pla Operatiu és el document que concreta la manera com l'empresa adjudicatària garanteix el dimensionament, la cobertura i el funcionament operatiu del servei. Tindrà vigència durant tota la durada del contracte i s'actualitzarà anualment.

La proposta de Pla Operatiu presentada pel licitador, juntament amb la descripció de les eines de l'apartat 16, serà objecte de valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació establerts. El pla corresponent al primer any de servei haurà de ser coherent amb l'oferta valorada.

Els terminis del cicle del Pla Operatiu són els següents:

Fita	Termini
Presentació del pla del primer any de servei	Final del primer mes posterior a la signatura del contracte.

El pla requeriran la validació del SEM abans de la seva aplicació i es lliuraran al responsable del contracte. La proposta de distribució del basal anual manté el circuit de validació propi que estableix l'apartat 9.1. L'avaluació anual dels objectius de seguretat i experiència del pacient del pla es regeix pel que estableix l'apartat 19.1.

Contingut mínim del Pla Operatiu

El Pla Operatiu inclourà i explicarà, com a mínim, els punts següents:

- La metodologia i la descripció de l'eina de predicció prevista a l'apartat 16, que s'utilitzarà per proposar el dimensionament adequat per assumir l'activitat, dins dels paràmetres de qualitat del servei, dels Gestors de Demanda de primer nivell i dels Gestors de Demanda de consulta administrativa.
- El pla d'acció, amb l'estratègia i les eines que s'utilitzaran, per assumir els increments sobtats d'activitat de la demanda, d'acord amb els requeriments, els compromisos

declarats i el sistema de verificació de l'apartat 15.1.

- La metodologia de seguiment de la cobertura d'hores del dimensionament acordat respecte de la cobertura real, tant en temps real com amb caràcter històric, per sales i per perfils, mitjançant l'eina de seguiment de la cobertura prevista a l'apartat 16.
- El pla d'acció per gestionar les absències no previstes, orientat a la disponibilitat de recursos, per donar la resposta més immediata possible sense afectació dels nivells de servei dels diferents perfils i sales, en compliment de l'obligació de cobertura de l'apartat 11 i d'acord amb els requeriments, els compromisos declarats i el sistema de verificació de l'apartat 15.2.
- La descripció del gestor documental i de les estratègies d'elaboració i difusió dels procediments que el SEM faci arribar a l'empresa adjudicatària perquè siguin aplicats pels Gestors, d'acord amb els requisits documentals de l'apartat 13.7 i amb l'eina prevista a l'apartat 16.
- Un apartat específic dedicat als objectius operatius de millora de la seguretat i de l'experiència del pacient, d'acord amb l'apartat 19.1, que en regula també l'informe anual d'avaluació.

15.1. Flexibilitat davant increments sobtats de demanda

L'empresa adjudicatària ha de disposar d'un model de flexibilitat operativa que li permeti incrementar de manera ràpida les posicions operatives davant increments sobtats de l'activitat. Atesa la naturalesa crítica del servei, la importància del temps de resposta, els requeriments de protecció de dades, la complexitat de la formació i la utilització d'eines pròpies del SEM, aquest model s'ha de basar exclusivament en personal propi adscrit al servei o incorporable al servei, sense que sigui admissible la subcontractació.

15.1.1. Detecció i valoració

El Pla Operatiu ha de descriure el sistema de detecció dels increments sobtats d'activitat,. La valoració de l'evolució de l'activitat es realitzarà amb una revisió diària per franges i una revisió setmanal en el marc de les reunions operatives amb el SEM, considerant els contextos sanitari, social i climàtic que puguin afectar el dimensionament.

Les situacions d'increment es classificaran segons l'horitzó de durada esperada:

- De curt termini (per exemple, una alerta sanitària puntual o un episodi meteorològic concret),
- De durada mitjana (per exemple, una campanya de salut pública)
- I de durada indeterminada (per exemple, una situació epidemiològica evolutiva).

Detectat l'increment, l'empresa adjudicatària n'informarà immediatament el responsable del contracte o la persona que el SEM designi.

15.1.2. Catàleg mínim de mecanismes de flexibilitat

El model de flexibilitat inclourà, com a mínim, els mecanismes següents, sens perjudici d'altres que el licitador proposi:

- Un sistema de guàrdies localitzables, de caràcter voluntari i amb compensació econòmica, amb incorporació presencial al lloc de treball en menys de 60 minuts des de l'activació.
- Canvis voluntaris de dia en la distribució dels torns preestablerts.

- Ampliació voluntària de la jornada del personal present a sala.
- Una borsa d'hores pactada amb el personal, que permeti disposar d'hores en períodes d'increment de l'activitat.
- Una borsa de treball de personal que ja hagi prestat servei o que disposi de la formació d'entrada, que en permeti la incorporació ràpida.
- Torns especialitzats de reforç, orientats a incrementar el dimensionament exclusivament en les franges afectades.
- Formació Preventiva d'Incorporació Immediata (FPII): mecanisme consistent a formar treballadors de manera preventiva, abans que la necessitat es materialitzi, i a mantenir-ne la vigència formativa i la disponibilitat perquè puguin incorporar-se al servei de manera immediata davant escalades de dimensionament. El Pla Operatiu ha de concretar el sistema de manteniment de la vigència formativa d'aquesta bossa, la periodicitat de les accions de refresc i el procediment de verificació de la disponibilitat.
- Formacions específiques de curta durada, acordades amb el SEM, per a incorporacions massives amb un temps de formació mínim.

Tots els mecanismes han de respectar el conveni col·lectiu d'aplicació i, quan escaigui, els acords amb la representació legal de les persones treballadores.

15.1.3. Compromisos de capacitat i temps de resposta

El licitador declararà al model d'oferta els seus compromisos concrets d'increment de posicions operatives per torn respecte de la planificació validada, per als trams de resposta d'1 hora, 1 dia, 2 dies i 1 setmana des de l'ordre d'activació del SEM.

Els increments dels trams d'1 dia, 2 dies i 1 setmana s'han de poder mantenir de manera sostinguda durant un mínim de 15 dies naturals consecutius, prorrogables a requeriment del SEM.

Les hores derivades dels increments computen com a hores efectives: s'absorbiran mitjançant el mecanisme d'ajust de la facturació a la necessitat real dins del basal anual compromès i, quan l'increment esdevingui sostingut i superi aquest basal, es vehicularan mitjançant la modificació prevista del contracte.

15.1.4. Verificació i seguiment

Cada activació quedarà registrada a l'eina de seguiment de la cobertura prevista a l'apartat 16, amb indicació del moment de l'ordre, de les posicions efectivament incorporades per franja i del temps d'incorporació. Per a cada mecanisme del catàleg es calcularà una ràtio de seguiment, definida com les posicions efectivament operatives dins del termini respecte de les posicions requerides en l'activació.

El SEM podrà realitzar fins a dos simulacres de disponibilitat per any natural, consistents en la verificació de la resposta i dels temps de confirmació dels mecanismes d'activació, sense incorporació efectiva del personal. L'incompliment dels compromisos declarats de capacitat o de temps de resposta restarà subjecte al règim de penalitats establert.

15.2. Gestió de les absències no previstes

15.2.1. Definició i abast

Als efectes d'aquest apartat, són absències no previstes les que es comuniquen amb una antelació inferior a la planificació setmanal validada, i comprenen tant les comunicades amb una antelació igual o superior a 24 hores com les immediates, comunicades el mateix dia o no comunicades. El pla d'acció ha de cobrir ambdues categories i garantir la reposició sense afectació dels nivells de servei, en compliment de l'obligació de cobertura de l'apartat 11.

15.2.2. Notificació i anàlisi de l'afectació

L'empresa adjudicatària habilitarà, com a mínim, tres canals de notificació de les absències: una bústia de correu que permeti aportar la documentació justificativa, accessible al personal d'estructura del servei; la via telefònica, amb l'antelació que estableix el conveni col·lectiu d'aplicació; i la notificació presencial. La persona responsable de la planificació analitzarà l'afectació de cada absència sobre el dimensionament, per sala, perfil i franja, i activarà el protocol d'accions de cobertura. Quan una absència immediata comporti risc per als nivells de qualitat, l'empresa adjudicatària ho comunicarà al SEM i li proposarà, si escau, la redistribució temporal del personal polivalent present a sala, que es realitzarà sempre de forma consensuada amb el SEM.

15.2.3. Catàleg mínim d'estratègies de cobertura

Inclourà, com a mínim, les estratègies de cobertura següents:

- Pactes voluntaris d'hores complementàries, amb un registre mensual de disponibilitat i un repartiment equitatiu de les ampliacions.
- Personal localitzable amb compromís d'incorporació presencial en menys de 60 minuts des de la notificació.
- Modificacions voluntàries del calendari laboral, amb un llistat mínim de 4 persones voluntàries per sala i torn.
- Una borsa de treball estable amb un mínim de 50 persones formades per als perfils de gestió de demanda i de gestió de recursos, amb seguiment i manteniment mensuals.
- Oferiment d'hores extres al personal amb disponibilitat.
- Un sobredimensionament preventiu de gestors polivalents, calculat en funció de l'absentisme observat de les darreres 8 setmanes.

15.2.4. Compromisos de cobertura

El licitador declararà al model d'oferta els seus compromisos de cobertura de les absències no previstes, expressats en nombre enter de treballadors mobilitzables cada dia de l'any amb el conjunt d'accions del catàleg, per a cadascuna de les sales següents:

- Sala Emergències Hospitalet
- Sala 061/Salut Respon (Administrativa)
- Sala Barcelona
- Sala Reus

Aquests compromisos es valoren d'acord amb el criteri d'adjudicació B.1 i els valors declarats esdevindran obligacions contractuals de l'empresa adjudicatària des de l'inici de la prestació del servei.

Els compromisos de les sales ubicades a la Gran Via de l'Hospitalet, és a dir, la Sala Emergències Hospitalet i la Sala 061/Salut Respon (Administrativa), donen cobertura també a la Sala Transversal. El mecanisme de personal localitzable del catàleg manté el compromís d'incorporació presencial en menys de 60 minuts des de la notificació.

15.2.5. Verificació i seguiment

Cada absència no prevista i l'acció de cobertura aplicada quedaran registrades, amb indicació del temps de restabliment del dimensionament. L'eina de seguiment de la cobertura prevista a l'apartat 16 ha de permetre contrastar, per sala, perfil i franja, l'absència, l'acció aplicada i la cobertura resultant. L'empresa adjudicatària inclourà aquesta informació a l'informe mensual de seguiment del servei.

16. Eines necessàries pel desenvolupament del servei

Per al desenvolupament del servei, l'empresa adjudicatària haurà de disposar, com a mínim, de les eines que es detallen a la taula següent, plenament operatives en els moments que s'hi indiquen. Aquestes eines donen suport als requisits establerts als apartats 13, 15 i 19 del present plec i seran accessibles per al SEM en els termes que cada apartat determina.

Eina	Funció essencial	Disponibilitat
Eina de predicció	Proposar el dimensionament dels Gestors de Demanda de primer nivell i de consulta administrativa per franja horària, dia de la setmana i mes de l'any, dins dels paràmetres de qualitat del servei, i facilitar al SEM la distribució del dimensionament previst amb periodicitat setmanal, diferenciada per perfil i per sala.	Inici de la prestació del servei.
Eina de seguiment de la cobertura	Seguir la cobertura real de les hores efectives dels cinc perfils del servei (Gestors de Demanda de primer nivell, Gestors de Demanda de consulta administrativa, Gestors de Recursos, Coordinadors i Supervisors), en temps real i amb caràcter històric, en global, per sales i per franja horària, i facilitar al SEM l'evolució del dimensionament real en contraposició al previst.	Inici de la prestació del servei.
Gestor documental	Permetre la consulta dels procediments, les instruccions i els comunicats operatius, garantint l'accés fàcil, l'ús exclusiu de la darrera versió actualitzada i la retirada de la documentació obsoleta.	Inici de la prestació del servei.
Eina de gestió de la formació	Integrar la planificació, el seguiment i la traçabilitat individual de tota la formació del servei, amb accés del SEM en temps real.	Des de l'inici de les activitats de formació inicial del període de transició.

Eina	Funció essencial	Disponibilitat
Eina de seguiment de la qualitat	Realitzar el control, la mesura i el seguiment del servei en relació amb el Pla de Qualitat, incloent els informes de seguiment amb la periodicitat i el format que estableix el Pla de Seguiment de la Qualitat.	Inici de la prestació del servei.
Eina de gestió de les incidències	Mantenir el registre centralitzat de totes les incidències, accessible al SEM en temps real o en un termini no superior a 24 hores, amb consultes per tipologia, gravetat, àrea de millora i àrea de formació.	Inici de la prestació del servei.

L'eina de predicció es limita als perfils de Gestor de Demanda i Consulta administrativa perquè el seu dimensionament respon a l'activitat prevista. La cobertura dels Gestors de Recursos, dels Coordinadors i dels Supervisors es garanteix mitjançant l'estructura per sala definida al present plec, i el seu compliment es verifica amb l'eina de seguiment de la cobertura.

La descripció d'aquestes eines i de la metodologia del seu ús forma part del Pla Operatiu i és objecte de valoració en els termes de l'apartat 15.

17. Uniformitat

La empresa adjudicatària dotarà als seus professionals, de forma personalitzada, d'una armilla que compleixi les característiques tècniques, en quant a imatge i qualitat, marcades en el document que es lliurarà en el moment de la formalització del contracte.

Tots els treballadors i treballadores adscrits al contracte hauran de disposar de dita uniformitat en la data d'inici de prestació del servei.

Respecte a les identificacions, les armilles portaran:

- A la part de darrera la paraula "GESTOR" en tots els casos.
- Al davant en la part dreta la identificació "GESTOR", "COORDINADOR GESTORS", "SUPERVISOR GESTORS" relacionada amb el perfil professional que desenvolupin durant el seu torn de treball.
- Al davant a la part esquerra ha de figurar el nom/logo de l'empresa adjudicatària de forma visible.

A les identificacions i al disseny es respectarà en tot moment la perspectiva de gènere.

Des del primer dia de contracte tots els Gestors hauran de portar l'armilla durant el seu torn de treball. No hauran de portar cap peça d'uniformitat d'anteriors licitacions.

L'ús de l'armilla és exclusivament per al desenvolupament de les tasques professionals del personal, quedant exclòs el seu ús en la pràctica de qualsevol altra activitat que no sigui estrictament aquesta i únicament en horari laboral i dins les instal·lacions del SEM, llevat dels casos de caràcter excepcional autoritzats pel SEM.

L'empresa adjudicatària garantirà el bon estat i ús de l'armilla que el personal haurà de portar, sense afegits ni modificacions, durant el seu torn de treball.

18. Control de registre de jornada de gestors, coordinadors i supervisors

18.1. Registre de jornada per necessitat de l'empresa adjudicatària

És competència exclusiva de l'empresa adjudicatària el control del registre de la jornada i l'horari dels treballadors afectats al servei de forma que sigui mitjançant un mecanisme diferent al que s'utilitza a SEM.

18.2. Registre de jornada operativa als sistemes del SEM

Pel seguiment i monitoratge de l'activitat cal:

- Que cada gestor, coordinador i supervisor de l'adjudicatari treballi amb un login únic i intransferible.
- Cada login identificarà a una única persona, a un àmbit/perfil i a una categoria.
- Cada persona es logarà a l'inici de la jornada i es deslogarà a la finalització.
- La jornada de treball es defineix com a hora logout – hora login, i ha de ser igual a la suma dels diferents estats que haurà anat marcant durant tota la jornada:

    1. **Disponible**
    2. **Treball després trucada**
    3. **Ocupat**
    4. **No disponible-Retrucada**
    5. No disponible-descans
    6. No disponible- operatiu

18.3. Hores facturables relacionades amb el registre de jornada als sistemes del SEM

- Es certificaran com a treballades les hores de gestor corresponents als 4 primers estats (activitat) del punt anterior: disponible, treball després de trucada, ocupati no disponible-retrucada.
- Mensualment el SEM generarà automàticament un informe amb les hores acumulades per perfil, categoria professional i sala que es contrastarà amb la proposta d'hores de certificació del proveïdor.
    - D'aquesta certificació es restaran les penalitzacions que siguin d'aplicació un cop formalitzades i argumentades.

19. Qualitat de servei

L'empresa adjudicatària ha de presentar a l'oferta un Pla de Qualitat, que serà objecte de valoració d'acord amb els criteris d'adjudicació establerts, així com el model de gestió de les incidències previst a l'apartat 19.3. Els indicadors de qualitat i nivell dels serveis, el pla d'escoltes de trucades i el sistema de gestió de les incidències regulats al present capítol tenen la consideració de requeriments mínims obligatoris del servei. Els projectes de millora de l'apartat 19.4 constitueixen un aspecte valorable de l'oferta, d'acord amb els criteris d'adjudicació establerts.

Aquests elements constitueixen, conjuntament, el marc de referència per a la mesura,

l'avaluació i la millora contínua del servei durant tota la vigència del contracte. L'adjudicatari ha de garantir-ne la coherència amb la resta de requeriments operatius, formatius i de dimensionament del present plec, així com la traçabilitat entre la detecció d'una desviació, l'anàlisi de les seves causes, l'acció correctora aplicada i la verificació de la seva eficàcia.

19.1. Pla de Qualitat

L'oferta ha d'incorporar un Pla de Qualitat dirigit a la millora contínua del servei, que abraci la totalitat del període d'execució del contracte. El Pla de Qualitat constitueix el marc a partir del qual l'adjudicatari organitza, executa i avalua la seva estratègia de millora contínua, i ha de ser coherent amb els requeriments operatius, de formació i de gestió de les incidències establerts al present plec.

El pla ha d'abordar els àmbits que s'indiquen als subapartats següents i ha d'incloure un cronograma de les accions previstes per a la seva implementació. L'adjudicatari ha de revisar el pla, com a mínim, de forma anual i sempre que es produeixin circumstàncies amb impacte rellevant sobre el servei contractat.

19.1.1. Missió, visió, valors i objectius

El Pla de Qualitat ha de definir la missió, la visió i els valors de l'empresa en el marc del servei objecte del contracte, i ha d'establir els objectius generals i específics que es desplegaran al llarg de la seva vigència. Els objectius han d'estar prioritzats, han de ser mesurables i han d'anar acompanyats del desglossament d'accions concretes per al seu assoliment i del sistema de mesura del seu nivell d'assoliment, amb els indicadors de seguiment corresponents.

El pla ha de preveure el mecanisme de revisió dels objectius per tal d'adaptar-los al context organitzatiu propi de l'adjudicatari i a les necessitats del SEM, i ha d'establir el model de comunicació interna de la informació rellevant de l'àmbit de la qualitat. La sistemàtica de comunicació al SEM dels resultats de la revisió anual s'ha d'especificar de forma explícita al pla.

La metodologia d'avaluació dels processos associats al servei ha de formar part del contingut del pla i ha de permetre identificar de forma sistemàtica les desviacions respecte dels objectius establerts i dels nivells de servei definits al present plec. El pla ha de descriure la sistemàtica de presa de decisions davant d'aquestes desviacions, que ha de comprendre la detecció, l'anàlisi de la causa arrel, la definició del pla d'acció amb responsables i calendari, la comunicació al responsable del contracte i la verificació de l'eficàcia de les accions adoptades, així com les eines de suport per a la gestió i el seguiment de les accions de millora.

19.1.2. Estructura i responsable del Pla de Qualitat

El Pla de Qualitat ha d'especificar l'estructura que l'empresa destinarà al seu desplegament i seguiment, incloent les funcions i les responsabilitats de cada figura implicada i la seva relació amb la resta de l'estructura de comandament del servei.

L'adjudicatari ha d'assignar un responsable referent del Pla de Qualitat, que ha de comptar amb una experiència mínima de tres anys en gestió de la qualitat, acreditada documentalment.

19.1.3. Avaluació de riscos i oportunitats

El Pla de Qualitat ha d'incorporar una avaluació detallada dels riscos i les oportunitats associats al servei contractat, amb la seva priorització, el pla de mitigació dels riscos i el pla de consolidació de les oportunitats detectades.

L'avaluació ha de cobrir, com a mínim, els àmbits operatiu, formatiu, tecnològic i de dimensionament, i ha d'identificar les mesures preventives i correctores associades a cada risc. Tant l'avaluació com els plans associats s'han de revisar anualment i han de quedar recollits a l'Informe de Qualitat anual, amb una atenció especial als riscos i les oportunitats identificats amb la prioritat més elevada.

19.1.4. Seguretat del pacient i experiència del pacient

L'empresa adjudicatària ha d'impulsar activament la cultura de millora contínua de la qualitat, amb un enfocament específic sobre la seguretat i l'experiència del pacient entre els professionals adscrits al contracte. Dins del Pla de Qualitat presentat a l'oferta s'han de concretar objectius estratègics específics en ambdós àmbits.

Els plans operatius anuals que l'adjudicatari presenti al responsable del contracte, amb còpia al Departament de Qualitat del SEM, han d'incorporar un apartat específic dedicat als objectius operatius de millora de la seguretat i l'experiència del pacient. Els informes anuals d'avaluació d'aquests plans han d'incloure el nivell d'assoliment d'aquests objectius, amb el detall de les accions executades i les propostes per al període següent.

L'adjudicatari ha de facilitar activitats específiques de formació i informació en matèria de seguretat i experiència del pacient, en coordinació amb el Departament de Qualitat del SEM, i ha d'afavorir la notificació dels incidents de seguretat mitjançant les eines que el SEM posarà a disposició dels professionals.

Àmbit estratègic	Contingut mínim dels objectius
Seguretat del pacient	Objectius concrets vinculats a la reducció dels incidents de seguretat, al foment de la notificació i a la incorporació de les lliçons apreses al pla de formació.
Experiència del pacient	Objectius vinculats a la qualitat percebuda per l'usuari en la gestió de les trucades, incloent el tracte, la resolució i el temps d'espera.
Millora contínua	Objectius transversals de millora de processos, derivats de l'anàlisi de les incidències, de les auditories i dels indicadors de qualitat.

19.1.5. Vinculació amb el Pla de Formació

La formació planificada anualment ha d'incorporar accions formatives de l'àmbit de la qualitat en coordinació amb el SEM. Aquestes accions han de cobrir, com a mínim, les matèries de seguretat del pacient, experiència del pacient i millora contínua, i han d'estar codificades al catàleg de formació de l'adjudicatari d'acord amb el que estableix el present plec en matèria de formació.

El Pla de Qualitat ha d'establir el mecanisme de coordinació entre el responsable de qualitat i el responsable de formació per garantir que les desviacions detectades en el

seguiment dels indicadors de qualitat i en la gestió de les incidències es tradueixin en accions formatives planificades. La traçabilitat entre la detecció d'una desviació i l'acció formativa correctora associada ha de poder-se acreditar en tot moment.

19.1.6. Informes de qualitat i comunicació al SEM

L'adjudicatari ha de lliurar al responsable del contracte, amb còpia al Departament de Qualitat del SEM, els informes que s'indiquen a continuació:

Moment	Informe	Contingut mínim
Inici del contracte	**Document d'objectius inicials**	Objectius prioritaris per al primer any de servei, amb la priorització i el calendari d'implementació previstos. Avaluació de riscos del servei amb el pla de mitigació corresponent.
Periodicitat mensual	**Informe mensual de qualitat**	Resultats generals del pla d'escoltes de trucades, amb el desglossament per centre i torn. Incidències detectades durant el mes, amb el seu estat de gestió i les accions de millora implementades.
Periodicitat anual	**Informe de Qualitat anual**	Grau d'assoliment dels objectius de l'any finalitzat i objectius prioritaris per a l'any següent. Revisió de l'avaluació de riscos i oportunitats, amb una atenció especial als de prioritat més elevada. Resultat dels indicadors de qualitat del servei i estat de les accions correctores i de millora executades durant l'any. Apartat específic sobre seguretat i experiència del pacient. Informació agregada sobre la gestió de les incidències de l'any.

L'informe mensual de qualitat s'ha de lliurar dins dels quinze dies naturals posteriors a la finalització de cada mes. L'Informe de Qualitat anual s'ha de presentar dins dels trenta dies naturals posteriors al tancament de l'any natural, garantint la comparabilitat entre períodes.

El SEM podrà requerir en qualsevol moment, sense avís previ, informació addicional sobre qualsevol aspecte del Pla de Qualitat al responsable designat per l'adjudicatari. Incloent l'estat dels plans d'acció de millora i el posarà a disposició del SEM quan aquest el sol·liciti.

19.2. Indicadors de qualitat i seguiment del servei

Els indicadors de qualitat i nivell dels serveis que l'adjudicatari ha de complir, i sobre els quals s'articula el seguiment del servei, s'organitzen en els blocs que s'indiquen a continuació. El SEM podrà incorporar nous indicadors o modificar els objectius dels existents durant la vigència del contracte, de forma consensuada amb l'adjudicatari, quan les circumstàncies del servei ho requereixin.

L'adjudicatari ha de garantir la fiabilitat i la traçabilitat de les dades utilitzades en el càlcul de cada indicador. En funció de cada indicador, de la possibilitat de segregació i de les limitacions tècniques, l'anàlisi dels resultats s'ha de poder desglossar per servei, per sala, per torn, per franja horària, per perfil professional i, quan l'indicador ho permeti i sempre

respectant la normativa de protecció de dades, a escala individual.

19.2.1. Gestió de la Demanda de primer nivell

Paràmetre	Descripció
1 **Trucades ateses**	**DESCRIPCIÓ:** Percentatge de trucades ateses en demanda. **OBJECTIU:** > 99,5% **PERIODICITAT:** Mensual. **CÀLCUL:** Nombre de trucades ateses / nombre total de trucades entrants.
2 **Índex d'atenció de trucades**	**DESCRIPCIÓ:** Percentatge de trucades ateses en menys de 10 segons. **OBJECTIU:** > 98% **PERIODICITAT:** Mensual. **CÀLCUL:** Nombre de trucades ateses en menys de 10 segons / nombre total de trucades ateses.
3 **Trucades abandonades per franja horària**	**DESCRIPCIÓ:** Percentatge de trucades abandonades per franja de 30 minuts. **OBJECTIU:** < 2% de les trucades entrants. **PERIODICITAT:** Mensual, amb desglossament per franges de 30 minuts. **CÀLCUL:** Trucades abandonades / nombre total de trucades entrants, per a cada franja.
4 **Temps de gestió de primer nivell**	**DESCRIPCIÓ:** Percentatge d'incidents gestionats en demanda en menys de 180 segons, comptats des de l'hora de recepció de l'alerta fins a l'hora de traspàs. **OBJECTIU:** > 98% **PERIODICITAT:** Mensual. **CÀLCUL:** Incidents gestionats en menys de 180 segons / nombre total d'incidents gestionats. S'exclouen del càlcul les trucades errònies o malicioses i les trucades del 112 amb un temps de teleoperació igual a zero.

19.2.2. Gestió de la Consulta Administrativa

Paràmetre	Descripció
1 **Índex d'atenció de trucades**	**DESCRIPCIÓ:** Percentatge de trucades ateses en menys de 20 segons. **OBJECTIU:** > 85% **PERIODICITAT:** Mensual. **CÀLCUL:** Nombre de trucades ateses en menys de 20 segons / nombre total de trucades traspassades.
2 **Temps de gestió de segon nivell**	**DESCRIPCIÓ:** Percentatge de consultes administratives resoltes de manera síncrona en menys de 5 minuts, comptats des de l'hora de traspàs fins a l'hora de fi de la consulta. **OBJECTIU:** ≥ 95% **PERIODICITAT:** Mensual.

Paràmetre	Descripció
	CÀLCUL: Consultes resoltes de manera síncrona en menys de 5 minuts / nombre total de consultes resoltes de manera síncrona.
3 **Temps de retrucada**	**DESCRIPCIÓ:** Percentatge de consultes classificades com a administratives que es gestionen en retrucada dins del termini establert segons el grau d'urgència assignat en la classificació de la consulta, d'acord amb els criteris que estableixi el SEM. El temps es compta en hores hàbils, de 09:00 a 21:00 hores tots els dies de l'any, des de l'hora d'inici de la consulta fins a l'hora de la retrucada. **OBJECTIU:** 90% de compliment a cada grau d'urgència, amb els terminis següents: • Urgent retrucada en 1 hora o menys; • No urgent, retrucada en 4 hores o menys. **PERIODICITAT:** Mensual. **CÀLCUL:** Per a cada grau d'urgència, nombre de retrucades gestionades dins del termini corresponent / nombre total de retrucades d'aquell grau d'urgència.
4 **Índex de resolució en primera trucada de la Consulta Administrativa**	**DESCRIPCIÓ:** Percentatge de consultes administratives resoltes en trucada, és a dir en la mateixa comunicació entrant i sense generar retrucada, respecte del total de consultes administratives rebudes. **OBJECTIU:** ≥ 80% **PERIODICITAT:** Mensual. **CÀLCUL:** Nombre de consultes administratives resoltes de manera en trucada/ nombre total de consultes administratives rebudes.

19.2.3. Gestió de Recursos

Paràmetre	Descripció
1 **Índex de gestió d'intervenció P0**	**DESCRIPCIÓ:** Percentatge d'incidents amb alguna intervenció de prioritat 0 gestionats en un temps de gestió de central, comptat des de l'hora de preactivació fins a l'hora d'assignació, igual o inferior a 90 segons. **OBJECTIU:** ≥ 90% **PERIODICITAT:** Diària. **CÀLCUL:** Incidents amb alguna intervenció de prioritat 0 gestionats en 90 segons o menys / nombre total d'incidents amb alguna intervenció de prioritat 0 gestionats.

19.2.4. Pla d'escoltes de trucades

El pla d'escoltes de trucades constitueix l'instrument central de seguiment de la qualitat a escala individual. Consisteix en l'avaluació mensual d'una mostra de les trucades ateses al servei, amb l'objectiu d'obtenir una imatge global i actualitzada de la qualitat

per centre, per torn i per gestor. El pla d'escoltes s'ha d'integrar dins del Pla de Qualitat.

Escoltes diferenciades per perfil

El pla d'escoltes ha de cobrir tots els perfils de gestors del servei, amb una valoració diferenciada i una plantilla d'avaluació específica per a cadascun:

Perfil de gestor	Àmbit de la valoració
Gestió de Demanda de primer nivell	Trucades d'atenció de primer nivell.
Consulta Administrativa	Trucades i gestions de consulta administrativa.
Gestió de Recursos	Comunicacions per emissora dels canals operatius.

Mínim d'escoltes per gestor

S'exigeix un nombre mínim d'escoltes per gestor i mes, que s'incrementa en funció del perfil i del rendiment:

Supòsit	Mínim d'escoltes
Cas general	Una escolta per gestor i mes.
Noves incorporacions o polivalència	Tres escoltes per gestor i mes.
Gestors amb un resultat inferior a l'objectiu	Increment del nombre d'escoltes, amb un pla de millora individual i un seguiment reforçat fins a la recuperació de l'objectiu.

Metodologia i fitxa d'avaluació

La valoració de les escoltes s'ha de fer mitjançant una fitxa d'avaluació de tipus dicotòmic, de resposta sí o no, amb el desglossament de paràmetres objectius per a cada criteri, de manera que la puntuació sigui homogènia i comparable entre auditors. La selecció de la mostra i l'acotació de les franges horàries s'han de fer de forma sistemàtica. S'exclouen de la valoració les trucades informatives, les errònies i les nul·les, així com les trucades sortints, llevat de les retrucades de consulta administrativa i les trucades de tramitació.

El resultat de cada escolta s'expressa com el percentatge de compliment dels paràmetres de la fitxa d'avaluació. El SEM fixarà, a l'inici del contracte, el resultat objectiu de referència a partir del qual s'activa el seguiment individual reforçat.

Informes i accés a la informació

L'adjudicatari ha de posar a disposició del SEM la informació de les escoltes en dos nivells:

Nivell d'informació	Contingut i accés
Resultats generals	Informació general de qualitat del servei, amb el desglossament per centre i per torn, integrada a l'informe mensual de qualitat.
Informació individual	Accés del SEM a les dades individuals dels resultats de les escoltes, pseudonimitzades mitjançant un codi intern cronològic.

Responsable del seguiment

L'adjudicatari ha de designar la persona responsable del seguiment del pla d'escoltes, que ha de garantir l'homogeneïtat de les valoracions entre auditors, la sistemàtica de selecció de la mostra i el lliurament de la informació al SEM en els termes establerts al present apartat.

19.3. Gestió de les incidències

L'adjudicatari ha de presentar a l'oferta el model de gestió de les incidències, que ha de contemplar, com a mínim, les vies d'identificació, les eines de gestió i el compromís de temps d'anàlisi i de resolució, d'acord amb els requeriments del present apartat.

L'adjudicatari ha d'establir i mantenir, durant tota la vigència del contracte, un sistema estructurat que permeti identificar, registrar, analitzar i resoldre de forma documentada qualsevol desviació detectada en la prestació del servei, amb independència del seu origen, garantint la traçabilitat completa de cada incidència des de la seva obertura fins al tancament. El model ha d'exposar la sistemàtica per compartir amb el SEM la informació sobre la identificació i la gestió de les incidències, de les reclamacions i dels plans de millora corresponents.

19.3.1. Àmbit d'aplicació i definició

Als efectes del present plec, s'entén per incidència qualsevol situació, fet o conducta que suposi o pugui suposar una desviació respecte dels procediments operatius establerts pel SEM, dels nivells de servei definits al present plec o dels compromisos assumits per l'adjudicatari en la seva oferta. S'hi inclouen, entre d'altres:

- Els errors en la gestió operativa de trucades o en l'aplicació de protocols.
- Les actuacions del personal que puguin afectar la seguretat del pacient.
- Les deficiències en la documentació operativa o en la gestió de les eines informàtiques.
- Les disfuncions detectades en el marc de les auditories internes o de les inspeccions del SEM.
- Les reclamacions d'usuaris o d'entitats externes que requereixin una investigació formal.

Les incidències poden ser detectades i comunicades pel personal del SEM, pel personal de l'adjudicatari o com a resultat del procés de seguiment dels indicadors de qualitat.

19.3.2. Classificació de les incidències

L'adjudicatari ha de classificar cada incidència segons l'àrea de millora afectada. Addicionalment, quan l'acció correctora sigui de naturalesa formativa, la incidència s'ha de vincular a l'àrea de formació que correspongui. Aquesta classificació converteix la gestió de les incidències en un instrument de millora estructural del servei.

Àrea de millora afectada

Cada incidència s'ha d'adscriure a una de les àrees de millora del servei següents:

Codi	Àrea	Descripció
AM-1	**Gestió operativa**	Desviacions en la gestió de trucades, en l'aplicació de protocols o en els tràmits operatius.
AM-2	**Formació i competència**	Mancances de coneixement o d'habilitat del personal que han derivat en un error operatiu.
AM-3	**Documentació operativa**	Errors o desactualitzacions en procediments, protocols o material de referència.
AM-4	**Sistemes i tecnologia**	Disfuncions atribuïbles a eines tecnològiques, plataformes o integració de sistemes.
AM-5	**Comunicació i coordinació**	Fallades en la transmissió d'informació rellevant entre les parts implicades en el servei.
AM-6	**Conducta professional**	Comportaments del personal que no s'ajusten als estàndards de qualitat, tracte o ètica exigibles.

Àrea de formació afectada

Quan l'acció correctora sigui de naturalesa formativa, la incidència s'ha de vincular, addicionalment, a una de les àrees de formació següents. Aquesta classificació alimenta directament la planificació del pla de formació anual i permet identificar necessitats formatives a partir de patrons reals de desviació:

Codi	Àrea	Abast
AF-1	**Gestió de la demanda**	Recepció, classificació i gestió de trucades de primer nivell.
AF-2	**Consulta administrativa**	Tramitació de consultes, derivacions i gestions administratives del segon nivell.
AF-3	**Gestió de recursos**	Coordinació i assignació de recursos operatius i d'emergència.
AF-4	**Eines i sistemes**	Ús de les plataformes tecnològiques i dels aplicatius del servei.
AF-5	**Comunicació i atenció**	Tècniques de comunicació, gestió emocional i atenció a l'usuari.
AF-6	**Seguretat del pacient**	Prevenció, detecció i gestió de les situacions amb afectació real o potencial a la seguretat del pacient.

L'explotació agregada d'aquestes classificacions ha de permetre a l'adjudicatari identificar, amb una periodicitat almenys trimestral, els patrons de recurrència i les àrees amb una major concentració de desviacions, i incorporar aquesta anàlisi a l'Informe de Qualitat anual.

19.3.3. Canals i terminis de comunicació

L'adjudicatari ha de disposar d'un canal de recepció d'incidències habilitat i operatiu de forma permanent durant tota la vigència del contracte. El SEM podrà comunicar les incidències per qualsevol de les vies que es defineixin conjuntament a l'inici del contracte, incloent el correu electrònic, l'eina de gestió o la comunicació directa al responsable de qualitat de l'adjudicatari.

L'adjudicatari ha de registrar tota incidència comunicada pel SEM en un termini màxim de 24 hores des de la seva recepció, i ha de confirmar-ne la recepció al SEM en el mateix termini. El registre ha de quedar reflectit al sistema de gestió documental i ha de ser accessible al SEM en tot moment.

19.3.4. Terminis de resolució

L'adjudicatari ha de resoldre les incidències dins dels terminis màxims següents, comptats des de la data de registre formal de la incidència:

Via de resolució	Termini màxim	Criteris d'aplicació
Estàndard	**5 dies laborables**	Incidències sense afectació operativa immediata ni risc per al pacient. S'estima que representen aproximadament el 90% del volum total d'incidències.
Urgent	**2 dies laborables**	Incidències que compleixen un o més dels criteris d'urgència definits a l'apartat 19.3.5. S'estima que representen aproximadament el 10% del volum total d'incidències.

El termini de resolució inclou l'emissió de l'Informe Tècnic d'Incidència, si escau, i la comunicació formal al SEM del resultat de l'anàlisi i de les accions correctores acordades.

19.3.5. Criteris d'urgència

Es classifica com a urgent, als efectes del present plec, qualsevol incidència que compleixi un o més dels criteris següents:

- Afectació real o potencial a la seguretat d'un pacient.
- Impacte operatiu greu que comprometi la disponibilitat del servei o la cobertura de les posicions.
- Exposició mediàtica, repercussió pública o risc per a la reputació institucional del SEM.
- Afectació simultània a múltiples professionals o a una franja horària completa.
- Incidències recurrents sobre el mateix professional o el mateix àmbit operatiu en un termini inferior a trenta dies.
- Sol·licitud expressa del responsable del contracte.
- Incidències derivades de processos d'auditoria interna o d'inspecció del SEM.

La qualificació d'urgent és aplicable tant a les incidències comunicades pel SEM com a les detectades internament per l'adjudicatari quan hi concorri algun dels criteris anteriors.

19.3.6. Informe Tècnic d'Incidència

L'adjudicatari ha d'elaborar un Informe Tècnic d'Incidència en els supòsits següents: incidències tramitades per la via urgent; incidències amb afectació real o potencial a la seguretat del pacient; incidències recurrents sobre el mateix professional o el mateix àmbit operatiu; incidències derivades de processos d'auditoria interna o d'inspecció del SEM; i totes les incidències la valoració de les quals conclogui que són procedents.

L'Informe Tècnic d'Incidència ha de contenir, com a mínim, els camps següents:

Camp	Contingut
Sala	Identificació de la sala on s'ha produït la incidència.
Identificador i afectat	Codi generat pel sistema de gestió i identificació de l'afectat.
Referència interna	Codi intern de l'adjudicatari.
Dates	Data de l'incident i data de recepció de la incidència.
Origen	Via de detecció de la incidència: SEM, adjudicatari o seguiment dels indicadors de qualitat.
Tipologia	Classificació de la incidència d'acord amb les categories definides al sistema de gestió, incloent l'àrea de millora afectada i, si escau, l'àrea de formació vinculada.
Via de resolució	Estàndard o urgent, amb la indicació del criteri d'urgència aplicat, si escau.
Logins	Login del gestor implicat.
Valoració	Resultat de l'anàlisi, procedent o no procedent, amb l'argumentació corresponent.
Descripció de l'incident	Relació objectiva dels fets i de les preguntes d'anàlisi plantejades.
Anàlisi de l'incident	Transcripció o resum de la trucada, anàlisi tècnica amb referència explícita al punt del manual operatiu que no s'ha seguit i evidència extreta dels sistemes (SITREM, gravació, llistat de trucades o altres).
Acció correctora	Descripció de les mesures aplicades.
Codi de formació vinculada	En cas que l'acció correctora sigui de naturalesa formativa, codi de la formació del catàleg de l'adjudicatari assignada al professional. No s'admet la referència a formacions sense codi assignat. La vinculació entre la incidència i l'execució efectiva de la formació quedarà acreditada a través de l'informe de formació corresponent.
Data de tancament	Data en què l'informe queda tancat i comunicat al SEM.

19.3.7. Registre i traçabilitat

L'adjudicatari ha de mantenir un registre centralitzat de totes les incidències, accessible al SEM en temps real o en un termini no superior a 24 hores des de qualsevol sol·licitud. El registre ha de permetre consultes per qualsevol dels camps definits al present apartat, incloent la tipologia, la via de resolució, l'àrea de millora i, si escau, l'àrea de formació.

L'adjudicatari ha d'assegurar la traçabilitat completa de cada incidència, de manera que es pugui acreditar en tot moment l'estat de gestió, les accions adoptades i la data efectiva de tancament. Aquesta traçabilitat ha de ser verificable pel SEM en el marc de les seves actuacions d'inspecció i control.

19.3.8. Vinculació amb el pla de formació i tancament de les incidències

L'adjudicatari ha d'integrar el sistema de gestió de les incidències amb el pla de formació anual, de manera que les desviacions detectades es tradueixin sistemàticament en accions formatives planificades, d'acord amb l'anàlisi trimestral de patrons prevista a l'apartat 19.3.2.

El tancament d'una incidència que hagi requerit una acció correctora de naturalesa formativa no es pot considerar efectiu fins que la formació corresponent hagi estat impartida i documentada. En cap cas no és admissible el tancament sobre la base d'una formació planificada però no executada. El tancament de les incidències tramitades per la via urgent i de les qualificades com a procedents requereix la conformitat del responsable del contracte.

19.4. Projectes de millora valorables

Es valoraran, d'acord amb els criteris d'adjudicació establerts, els projectes de millora que el licitador proposi en els àmbits que s'indiquen a continuació. Aquests projectes constitueixen un aspecte valorable de l'oferta i no formen part de la mesura dels indicadors de l'apartat 19.2. Els projectes que integrin l'oferta de l'empresa adjudicatària es desenvoluparan durant l'execució del contracte, en coherència amb l'oferta valorada.

El licitador ha de presentar, amb caràcter obligatori, un projecte de millora en l'àmbit de la Gestió de la Consulta Administrativa, en els termes que estableix l'apartat 19.4.1. Addicionalment, pot presentar un projecte en l'àmbit de l'anàlisi automatitzada de la qualitat del servei i el suport a les auditories, en els termes que estableix l'apartat 19.4.2. No s'admetrà més d'un projecte per àmbit.

L'abast dels projectes de millora se circumscriu als àmbits definits en aquest apartat. No són objecte de valoració les propostes que incideixin sobre la classificació, la priorització o la gestió de les alertes de la gestió de la demanda de primer nivell ni de la gestió de recursos.

19.4.1. Àmbit de la Gestió de la Consulta Administrativa

Es valorarà que l'adjudicatari proposi i desenvolupi un projecte de millora del temps de gestió de les consultes administratives i de la seva resolució en la primera trucada, segmentant i prioritzant les consultes mitjançant una classificació que identifiqui les que són temps dependents, facilitant i ordenant la informació disponible per als gestors i incorporant un cribratge de les tipologies.

S'espera que la tecnologia, actuant en la interacció entre la gestió de la demanda de primer nivell i la consulta administrativa, contribueixi a segmentar les consultes segons el seu grau d'urgència i aporti suport en la gestió i en la determinació de les consultes que han de ser resoltes en la primera trucada i de les que, per la seva casuística, poden ser gestionades mitjançant retrucada, amb l'objectiu de millorar l'experiència del pacient.

Amb aquesta finalitat, es valorarà l'ús d'eines tecnològiques, com ara la gestió de la informació i de la documentació i les eines d'intel·ligència artificial, així com de mesures de recursos humans, de formació i d'altres.

El projecte ha de concretar, com a mínim, els aspectes següents:

a) L'abast funcional del projecte i les tipologies de consulta administrativa sobre les quals actua.

b) La solució tecnològica proposada, la seva arquitectura funcional, el seu grau de maduresa i la seva integració amb els sistemes d'informació i de gestió documental del servei.

c) El model de classificació de les consultes per grau d'urgència i la seva articulació amb el cribratge de tipologies i amb la determinació de les consultes gestionables mitjançant retrucada.

d) El calendari d'implantació, amb fites verificables i amb el termini d'entrada en règim.

e) L'impacte esperat quantificat sobre el temps de gestió de segon nivell i sobre l'índex de resolució en primera trucada de la Consulta Administrativa, i el mètode de mesura d'aquest impacte a partir de les dades dels sistemes d'informació del SEM, en coherència amb el mecanisme de reinversió de les hores alliberades que preveu l'apartat 19.4.3.

f) Els recursos humans dedicats a la implantació i les accions formatives associades.

g) Les garanties de compliment de la normativa de protecció de dades i, quan la solució incorpori sistemes d'intel·ligència artificial, del Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, pel qual s'estableixen normes harmonitzades en matèria d'intel·ligència artificial.

El projecte no pot modificar els protocols de classificació ni els guions establerts pel SEM, ni substituir la decisió professional del gestor. Les funcionalitats de suport automatitzat tenen en tot cas caràcter d'ajuda a la decisió i requereixen la validació prèvia de la persona responsable del contracte abans de la seva posada en servei.

19.4.2. Àmbit de l'anàlisi automatitzada de la qualitat del servei i el suport a les auditories

Es valorarà que l'adjudicatari proposi i desenvolupi un projecte de millora orientat a l'anàlisi automatitzada de la qualitat global del servei i al suport dels processos d'auditoria, mitjançant tecnologies d'analítica de la veu o solucions equivalents basades en intel·ligència artificial.

L'anàlisi automatitzada consisteix en l'avaluació de les interaccions telefòniques a partir de la transcripció automàtica de la conversa mitjançant el reconeixement de la parla. El sistema converteix cada interacció en dades estructurades i permet identificar,

entre altres, el motiu de contacte, les paraules i frases clau, les tipologies recurrents i el grau de compliment dels guions i protocols del SEM. A diferència de l'escolta manual, que permet revisar únicament una mostra reduïda del total de trucades, aquesta tecnologia possibilita analitzar el conjunt de les converses de manera automàtica i en un temps reduït, la qual cosa fa que el procés d'auditoria sigui més àgil, més homogeni i amb menys subjectivitat. En aquest marc, s'espera que la tecnologia contribueixi a detectar les interaccions que, a priori, presentin una probabilitat més alta de requerir accions de millora, sigui per una desviació respecte dels protocols establerts, sigui per la criticitat de la situació atesa, de manera que la revisió es pugui prioritzar sobre aquestes interaccions.

L'objectiu del projecte és doble. En primer lloc, obtenir una imatge global i actualitzada de la qualitat oferta pel servei, a partir de l'anàlisi del conjunt de les interaccions i no únicament d'una mostra, per tal de detectar patrons, desviacions i oportunitats de millora que amb l'escolta manual no es poden identificar. En segon lloc, donar suport als processos d'auditoria i al pla d'escoltes de trucades, aportant dades objectives, homogènies i traçables que complementin la valoració dels auditors, redueixin la càrrega de revisió manual i incrementin l'abast i l'agilitat de les auditories.

El projecte s'ha d'integrar dins del Pla de Qualitat i s'ha d'articular amb el pla d'escoltes de trucades, sense substituir la valoració qualitativa dels auditors, que manté el seu caràcter de referència. El tractament de dades derivat d'aquesta anàlisi resta subjecte a la normativa de protecció de dades i, atès que comporta el tractament de dades relatives a la salut, requerirà l'avaluació d'impacte relativa a la protecció de dades que escaigui, així com la informació prèvia a les persones treballadores. Quan la solució incorpori la detecció de l'estat emocional, aquesta es referirà exclusivament a l'usuari i a finalitats de qualitat del servei, de conformitat amb el Reglament (UE) 2024/1689 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de juny de 2024, pel qual s'estableixen normes harmonitzades en matèria d'intel·ligència artificial, que prohibeix la inferència de les emocions de les persones treballadores en l'àmbit laboral; en cap cas es destinarà a l'avaluació individual dels professionals.

La informació que se'n derivi ha d'estar a disposició del SEM i ha de contribuir a orientar les accions correctores i de millora, amb una atenció específica als àmbits de la seguretat i l'experiència del pacient. Es valorarà, així mateix, la capacitat de la solució proposada per generar, per a cada interacció, una classificació de la tipologia de contacte, un resum del desenvolupament de la conversa, una valoració objectiva de la qualitat i el marcatge de les interaccions susceptibles de revisió prioritària, així com la seva integració amb els sistemes d'informació i de gestió documental del servei.

19.4.3. Mecanisme de reinversió de les hores alliberades

Un cop implantat amb èxit qualsevol dels projectes de millora orientats a la reducció del temps mitjà d'operació i validat el seu impacte, la capacitat alliberada no comportarà una reducció de la facturació ni una retribució sense contraprestació, sinó que es reinvertirà en tasques de valor afegit dins de l'abast funcional del contracte, de manera que es preserva la integritat de l'hora efectiva.

La reducció del temps mitjà d'operació es mesurarà respecte de la línia base fixada un cop superat el període d'estabilització del servei. La fixació de la línia base correspondrà a la persona responsable del contracte, a partir de les dades dels sistemes d'informació

del SEM, amb les quals també es validarà la reducció assolida.

La quantificació de les hores alliberades i la seva reassignació es consolidaran amb caràcter trimestral. Les hores alliberades es reassignaran, per aquest ordre de prioritat, a la resolució síncrona de la consulta administrativa, a les accions de formació i a les activitats del Pla de Qualitat.

La reassignació resta condicionada al manteniment íntegre de tots els indicadors de qualitat i dels temps de resposta. En cas d'incompliment d'algun indicador, la reinversió se suspendrà i les hores es redirigiran a la cobertura nuclear del servei.

L'autorització de la reassignació correspon a la persona responsable del contracte. La reassignació s'efectuarà dins dels mateixos perfils professionals i de l'abast funcional del contracte.

20. Dotació de material i mitjans

La empresa adjudicatària dotarà als seus professionals del següent material:

20.1. Auriculars

L'empresa adjudicatària dotarà al personal d'auriculars personalitzats monoaurals a tots i cadascun dels professionals, compatibles amb els equips tecnològics de cadascuna de les sales del SEM. Podran connectar-se a telèfon o a PC depenent de si el lloc de treball disposa de terminal físic o softphone virtual.

- Amb caràcter general, l'equipament donarà compliment a:

  - Auriculars de tipus monoaural.
  - Resposta de freqüència de banda ampla per un so més natural.
  - Disseny i estructura robusta.
  - Fiabilitat contra ús perllongat.
  - Receptor amb un sol cable.
  - Cancel·lació de soroll.
  - Compliment de la normativa vigent de PRL.

L'empresa adjudicatària gestionarà les avaries que es produeixin sobre els auriculars i assumirà el manteniment dels mateixos. Els auriculars han d'estar enperfecte estat d'ús i funcionament. Així mateix, haurà de disposar d'un estoc suficient per tal de donar una resposta immediata davant d'una avaria o qualsevol altra incidència que pugui determinar un increment de gestors.

Per poder fer front a futures renovacions tecnològiques de la infraestructura tecnològica del SEM, l'empresa adjudicatària haurà de contemplar dins del període d'execució del servei una substitució de cada auricular. El model del nou auricular dependrà de la nova infraestructura i serà l'empresa adjudicatària serà adegudament informada amb l'antelació suficient.

- Característiques específiques auriculars dels Gestors de Recursos

  Els auriculars a subministrar inicialment hauran de ser monoaurals del tipus Plantronics, model HW510 ENCORE PRO, o de característiques idèntiques o superiors.

Han de ser compatible con teléfono físico, softphone y la infraestructura tecnológica del SEM, con micrófono dotado de alta capacidad de reducción o cancelación del ruido ambiental. La solución deberá minimizar la captación del sonido de sala y garantizar una transmisión clara de la voz en entornos operativos con elevada concurrencia. El modelo concreto será determinado o validado por el SEM antes de su suministro, previa realización de las correspondientes pruebas de compatibilidad e integración.

Amb motiu de la renovació de la infraestructura de radiocomunicacions del CECOS prevista durant el període de vigència del contracte, l'adjudicatari haurà de preveure una renovació dels auriculars dels Gestors de Recursos. Arribat el moment i amb antelació suficient, el SEM especificarà a l'empresa adjudicatàriael nou model d'auricular homologat que haurà d'adquirir.

- Característiques específiques auriculars dels Gestors de Demanda

  Pels professionals gestors de demanda caldrà que l'empresa adjudicatària proporcioni, addicionalment als auriculars, els cables que van entre els auricularsi el telèfon.

20.2. Impressores, fotocopiadores, escàner i altres equipaments tecnològics

Correrà per compte de l'empresa adjudicatària el subministrament, instal·lació, configuració i manteniment dels sistemes esmentats (o d'altres) que pugui precisar, sempre sota l'aprovació i supervisió de TIC del SEM. SEM proporcionarà la connectivitat de xarxa i elèctrica per a l'operació dels equips.

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

20.3. Reposa canells ratolí informàtic

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.

20.4. Reposapeus

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. Aquest reposapeus, es recomana i valora positivament que acompleixi amb les característiques dissipadores necessàries.

20.5. Material d'oficina

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

20.6. Comptes de correu electrònic per a l'accés a l'eina Chronos

El personal que hagi d'accedir a l'eina Chronos, eina corporativa del SEM ,haurà de disposar d'un compte de correu electrònic personal i intransferible, amb domini de l'empresa adjudicatària, per a la recepció de les credencials d'accés i de les seves actualitzacions.

L'empresa adjudicatària comunicarà aquestes adreces al SEM i mantindrà permanentment actualitzades les altes, les modificacions i les baixes del personal amb accés a l'eina.

21. Informes d'activitat i incidències

A l'inici del contracte SEM facilitarà a l'empresa proveïdora les necessitats d'informes d'activitat, de notificació d'incidències, la periodicitat d'enviament i els destinataris. L'empresa proveïdora proposarà els formats i tipus de fitxers que hauran de ser validats per SEM.

22. Condicions en la prestació del servei

La prestació del servei s'ajustarà en tot moment a les normes contingudes en el Plec de Clàusules Administratives Particulars, en aquest Plec de Prescripcions Tècniques, i a les directrius concretes que es marquin per la Direcció de SEM.

La prestació dels serveis objecte de la present licitació hauran de realitzar-se conforme a les normes que a l'efecte assenyali la Direcció , i que es recullen als procediments de SEM. Serà obligació de l'adjudicatari que el seu personal conegui aquests procediments.

L'adjudicatari haurà de fer un ús correcte de les instal·lacions físiques i de l'equipament tecnològic subministrat pel SEM. 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 no podran realitzar cap canvi de configuració sobre els equips informàtics i de comunicacions sense el consentiment previ de SEM que es recavarà a través dels coordinadors d'ambdues entitats.

No està permesa la utilització de telefonia mòbil dins de les diferents Sales, ni l'enregistrament i/o difusió de veu o imatges, ni informació relativa als serveis, sense autorització explícita de SEM.

La relació amb totes les persones que intervinguin en el servei haurà d'estar presidida sempre pel màxim respecte i correcció.

23. Recursos Humans

L'empresa adjudicatària restarà obligada al compliment de les condicions laborals aplicables al personal adscrit al servei, derivades del Conveni col·lectiu estatal del sector de contact center vigent i dels acords assolits arran del conflicte col·lectiu que afecta el servei (acords de fi de vaga signats el 22 de juny de 2026).

L'empresa adjudicatària haurà d'assumir íntegrament els acords de fi de vaga signats el 22 de juny de 2026 i aplicar-ne el contingut durant tota la vigència del contracte. Així mateix, assumirà la totalitat de les condicions del personal subrogat, incloent les derivades dels esmentats acords, que en cap cas podran ser inferiors a les vigents en el moment de la subrogació.

En particular, l'empresa adjudicatària haurà d'aplicar la reducció progressiva de la jornada anual màxima pactada per al període de vigència del contracte, d'acord amb el detall següent:

Jornada anual màxima	2027	2028	2029
Hores	1.713	1.687	1.662

Addicionalment el personal adscrit al torn de nit un del dies de Lliure disposició es compta com temps efectiu de treball

L'efecte econòmic d'aquesta reducció ja es troba incorporat en la determinació del preu per hora efectiva de cadascun dels exercicis del contracte. En conseqüència, la seva aplicació no podrà generar cap facturació addicional, cap revisió de preus ni cap reclamació de reequilibri econòmic per part de l'empresa adjudicatària.

La reducció de la jornada anual té caràcter individual i no comporta cap minoració del basal compromès ni de les obligacions de cobertura del servei establertes en el present plec. L'empresa adjudicatària haurà d'ajustar el dimensionament de la seva plantilla, al seu càrrec, per garantir en tot moment la cobertura íntegra del servei.

El SEM podrà requerir en qualsevol moment l'acreditació de l'aplicació efectiva d'aquestes condicions, en particular mitjançant el calendari laboral i el registre de jornada regulats en el present plec.

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.

L'empresa adjudicatària, prèviament a l'inici de l'execució del servei, aportarà el llistat de treballadors que adscriurà al mateix. El llistat inclourà la següent informació de cadascú dels treballadors:

- Cognoms i nom.
- NIF/NIE.
- Nº afiliació a la Seguretat Social.
- Denominació del lloc de treball que desenvoluparà.
- Categoria professional, segons el conveni col·lectiu de treball que els sigui d'aplicació.
- Data d'antiguitat a l'empresa.

A requeriment del SEM, l'adjudicatari en qualsevol moment està obligat a trametre els TC1 i/o TC2, 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 SEM, 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 CatSalut i/o SEM, en cas de ser requerit en aquest sentit per part d'aquests.

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.

24. Incompliments i responsabilitats

24.1. Incompliments del personal

L'adjudicatari, sota la seva responsabilitat i assumint-ne els costos, s'obliga a prendre totes les mesures necessàries per corregir qualsevol incidència derivada de la incorrecta prestació del servei per part d'algun personal seu adscrit al servei objecte del contracte o que incompleixin greument les seves obligacions o queincorrin en incompliments greus o no greus però reiterats, sempre d'acord a la normativa laboral que li és d'aplicació. A l'efecte, SEM podrà donar avís a l'adjudicatari dels incompliments apreciats per a que actuï en conseqüència.

24.2. Responsabilitats durant la prestació dels serveis

El personal de l'empresa adjudicatària adscrit al CECOS haurà d'observar els protocols/procediments/instruccions d'actuació aprovats pel SEM que resultin d'aplicació, els quals seran d'obligat compliment. A falta de protocol/procediment/instruccions específics d'aplicació observaran els criteris i pautes d'actuació dels cursos formatius degudament homologats que hagin efectuat,i per defecte seguiran les instruccions del comandament funcional de SEM.

25. Prevenció de Riscos Laborals

Les empreses, a les seves ofertes, lliuraran a SEM una descripció de la modalitat organitzativa de la gestió de la prevenció mitjançant documentació acreditativa de la mateixa, d'acord amb això, depenent de la seva modalitat, hauran de presentar el que es fa constar seguidament:

- Assumida personalment per l'empresari: còpia de la formació acreditativa.
- Treballadors designats: acta de designació i formació acreditativa dels

treballadors designats.

- Servei de prevenció aliè: còpia del contracte amb el servei de prevenció aliè.
- Servei de prevenció propi: còpia de l'acta de constitució i formació acreditativa dels tècnics.
- Modalitats mixtes: tenint en compte els punts anteriors, segons la modalitat considerada, especificant les especialitats preventives que assumeix cada una de les parts.

Les empreses, a les seves ofertes, es comprometen a presentar el seu Pla de prevenció de riscos laborals com un element més de la documentació tècnica de les ofertes.

L'empresa adjudicatària es compromet a designar una persona responsable de la prevenció de riscos laborals del seu personal i notificar-ho al servei de prevenció de riscos laborals de SEM per procedir a la coordinació d'activitats empresarials. Qualsevol canvi en aquest interlocutor es notificarà immediatament al servei de prevenció de riscos laborals de SEM. Aquestes comunicacions s'hauran de realitzar formalment a través del correu de la bústia de Prevenció del SEM: prl.sem@gencat.cat.

L'empresa adjudicatària es compromet a realitzar una correcta coordinació d'activitats empresarials (art. 24 de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals), mitjançant l'intercanvi documental que s'estableixi per la unitat de Prevenció de Riscos Laborals i farà arribar la documentació mitjançant l'eina informàtica que SEM utilitzi o la metodologia que tingui implantada. Per facilitar aquestes accions de coordinació d'activitats empresarials, l'empresa adjudicatària designarà a una persona per realitzar aquestes tasques i que farà d'interlocutor amb la unitat de Prevenció de Riscos Laborals en matèria de coordinació. S'estableix un període d'un mes per fer arribar la documentació a la plataforma, en cas de no ser possible una bolcada massiva de dades s'ampliarà a un mes.

L'empresa adjudicatària es compromet a informar als seus treballadors de les normes de seguretat i salut pròpies de les instal·lacions de SEM i acreditar documentalment que aquestes normes han estat comunicades.

L'empresa adjudicatària es compromet a informar i formar els seus treballadors, tal i com recull els art. 18 i 19 de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, sent els registres d'aquestes obligacions un dels requisits de la coordinació d'activitat empresarials i que s'hauran de lliurar mitjançant l'eina informàtica destinada a la coordinació d'activitats empresarials que SEM utilitzi o la metodologia que tingui implantada.

L'empresa adjudicatària es compromet a realitzar el servei de vigilància de la salut als seus treballadors, en els termes que recull l'article 22 de la Llei de Prevenció de Riscos Laborals, sent obligatori aportar els consentiment i/o aptitud medica en cas d'acceptació, requisits de la coordinació d'activitat empresarials i que s'hauran de lliurar mitjançant l'eina informàtica destinada a la coordinació d'activitats empresarials que SEM utilitzi o la metodologia que tingui implantada.

L'empresa adjudicatària té la obligació de donar d'alta als treballadors en la aplicació informàtica, o seguir els procediments de la metodologia que la unitat de Prevenció de Riscos Laborals determini, incloent als treballadors de nova incorporació durant la vigència del contracte i aportar la documentació derivada de la mateixa alta, com així les actualitzacions que es puguin produir entre els seus treballadors en matèria de formació en prevenció de riscos laborals. Així mateix, l'empresa adjudicatària realitzarà les actualitzacions documentals d'aquells documents que tenen una validesa periòdica, ja

siguin propis d'empresa o de treballador.

L'empresa adjudicatària es compromet a informar el Servei de Prevenció de SEM dels accidents de treball i les malalties professionals que pateixin els treballadors a les instal·lacions de SEM en un termini màxim d'una setmana a partir del seu succés. El servei de prevenció de SEM podrà sol·licitar del servei de prevenció de l'empresa adjudicatària col·laborar en la investigació d'aquests accidents.

L'empresa adjudicatària es compromet a informar al Servei de Prevenció del SEM dels treballadors especialment sensibles als riscos del seu lloc de treball, d'acord amb la normativa de prevenció de riscos laborals. Aquesta informació s'actualitzarà mensualment, en cas de variacions.

L'empresa adjudicatària es compromet a gestionar la valoració i seguiment de les situacions de risc durant l'embaràs i la lactància, així com realitzar les mesures necessàries en cada cas. Així mateix, hauran de disposar del llistat corresponent de llocs de treball exempts de risc davant d'aquestes situacions. Aquesta informació s'actualitzarà mensualment, en cas de variacions.

26. Responsabilitat per danys i perjudicis

Les empreses adjudicatàries seran responsables dels danys i perjudicis que ocasionin, per acció o omissió, als usuaris o a tercers com a conseqüència de les actuacions de prestació del servei i hauran d'indemnitzar els perjudicis morals o els danys físics que se'n derivin.

27. Reclamacions dels ciutadans

Les reclamacions que arribin a SEM seran analitzades i en el cas que s'observi alguna disfunció de l'adjudicatari que afecti a la correcta prestació del servei públic, SEM podrà exigir l'adopció immediata de mesures de correcció, amb independència d'altres responsabilitats administratives o penals.

28. Protecció medi ambiental i seguretat

L'adjudicatari haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Actuant sota la seva responsabilitat en el compliment de les mateixes, haurà de disposar al menys de les següents mesures:

a) Utilitzar paper 100% reciclat en els documents que entregui a l'òrgan de contractació.
b) Disposar en les seves instal·lacions del pla de seguretat i/o emergència.
c) Disposar d'un pla de prevenció de riscos laborals o tenir-lo contractat.
d) Aplicar processos de gestió mediambiental en l'execució del contracte, integrats en sistemes de gestió normalitzats, en particular la norma ISO 14001 o equivalents, i orientats a la reducció i, sempre que sigui possible, a l'eliminació de l'ús del paper en les tasques que dugui a terme. Aquestes mesures no podran modificar els procediments operatius ni els sistemes d'informació del SEM sense la seva validació prèvia.

29. Confidencialitat

Atès que, per a la prestació dels serveis objecte del present plec, l'empresa adjudicatària pot tenir accés a dades de caràcter personal la responsabilitat de les quals correspon al SEM, aquest accés es regeix pel Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades), en particular pels seus articles 5.1.f) i 28; per la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, en particular pels seus articles 5 i 33; i per la disposició addicional vint-i-cinquena de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic.
A aquests efectes, l'empresa adjudicatària té la condició d'encarregada del tractament respecte de les dades personals a les quals accedeixi per a l'execució del contracte, en els termes que estableixen el Plec de Clàusules Administratives Particulars i el corresponent acord d'encàrrec del tractament.
En conseqüència, l'empresa adjudicatària queda obligada al següent:

- La documentació i la informació facilitades pel SEM, o aquelles a les quals es pugui accedir amb motiu de l'execució del contracte, tenen caràcter confidencial i no poden ser utilitzades per a finalitats diferents de l'estricta execució del contracte. Aquesta obligació és extensible a tot el personal que l'empresa adjudicatària adscrigui a la prestació del servei.

- L'empresa adjudicatària i tot el personal que intervingui en l'execució del contracte han de complir la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i el deure de confidencialitat establert a l'article 5 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, deure que subsisteix fins i tot un cop finalitzada la relació contractual.

- No es pot transferir ni comunicar cap informació relativa als treballs, als seus resultats ni a la informació de base facilitada a persones o entitats no autoritzades expressament, sense el consentiment previ i per escrit del SEM. L'incompliment d'aquesta obligació pot comportar la resolució del contracte, sens perjudici de les altres responsabilitats que siguin exigibles.

30. Altres consideracions

Les empreses licitadores assumeixen les obligacions següents:

a) Observar els principis, les normes i els cànon ètics propis de les prestacions que conformen l'objecte del contracte.

b) No realitzar accions que posin en risc l'interès públic.

c) Denunciar les situacions irregulars que es puguin presentar en els processos de contractació pública o durant l'execució dels contractes.

d) Abstenir-se de realitzar conductes que tinguin per objecte o puguin produir l'efecte d'impedir, restringir o falsejar la competència, com per exemple els comportaments col·lusoris o de competència fraudulenta (ofertes de resguard, eliminació d'ofertes, assignació de mercats, rotació d'ofertes, etc.).

e) Respectar els acords i les normes de confidencialitat.

f) Col·laborar amb l'òrgan de contractació en les actuacions que aquest realitzi per

al seguiment i/o avaluació del compliment del contracte particularment facilitant la informació que li sigui sol·licitada per a aquestes finalitats i que la legislació de transparència i els contractes del sector públic imposen als adjudicataris en relació amb l'administració o administracions de referència, sense perjudici del compliment de les obligacions de transparència que els pertoquin de forma directa per previsió legal.

Aquestes obligacions tenen la consideració de condicions especials d'execució del contracte.

Joan Torras
Cap de Processos de CECOS

ANNEX 1: Distribució d'hores per sala, dia de la setmana i franja horària (any 2025).

REAL 2025: distribució d'hores de gestor per sala

TOTAL x SALA	Gestió Demanda +Consulta adminitrativa	Gestor Recursos	TOTAL
Gran via	56,6%	20,5%	77,0%
Barcelona	0,0%	7,7%	7,7%
Reus	7,6%	7,7%	15,2%
TOTAL	**64,1%**	**35,9%**	**100,0%**

Gestió Demdenda : Gestor 061 Salut Respon Primer nivell
Conuslta Adminitrativa: Gestor 061 Salut Respon
Gest. Recursos: Gestors de Recursos

Distribució de l'activitat de demanda per dies de la setmana (% variació vs. la mitja)

Dilluns	107,29%
Dimarts	100,32%
Dimecres	98,39%
Dijous	97,23%
Divendres	98,24%
Dissabte	99,30%
Diumenge	99,24%
	100,00%

Distribució de l'activitat de demanda per franja horària (% de variació vs. la mitja)

00:00 - 00:30	71,91%
00:30 - 01:00	63,81%
01:00 - 01:30	57,58%
01:30 - 02:00	52,73%
02:00 - 02:30	48,68%
02:30 - 03:00	45,71%
03:00 - 03:30	44,07%
03:30 - 04:00	42,22%
04:00 - 04:30	39,89%
04:30 - 05:00	37,04%
05:00 - 05:30	36,79%
05:30 - 06:00	37,60%
06:00 - 06:30	39,40%
06:30 - 07:00	43,35%
07:00 - 07:30	47,88%
07:30 - 08:00	58,63%
08:00 - 08:30	77,83%
08:30 - 09:00	94,24%
09:00 - 09:30	121,22%
09:30 - 10:00	137,43%
10:00 - 10:30	152,77%
10:30 - 11:00	162,10%
11:00 - 11:30	163,46%
11:30 - 12:00	163,79%
12:00 - 12:30	161,08%
12:30 - 13:00	155,18%
13:00 - 13:30	147,14%
13:30 - 14:00	141,20%
14:00 - 14:30	131,58%
14:30 - 15:00	123,93%
15:00 - 15:30	118,36%
15:30 - 16:00	118,46%
16:00 - 16:30	116,34%
16:30 - 17:00	116,92%
17:00 - 17:30	120,58%
17:30 - 18:00	121,77%
18:00 - 18:30	124,27%
18:30 - 19:00	127,00%
19:00 - 19:30	129,15%
19:30 - 20:00	133,00%
20:00 - 20:30	133,73%
20:30 - 21:00	128,31%
21:00 - 21:30	120,03%
21:30 - 22:00	117,25%
22:00 - 22:30	107,71%
22:30 - 23:00	100,03%
23:00 - 23:30	87,27%
23:30 - 00:00	79,58%
	100,00%