

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO “OPERACIONES, DESARROLLO Y ANÁLISIS EN EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS 112-ANDALUCÍA E INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS”. (CONTR 2023/448601).



MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 1 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



ÍNDICE

A. INTRODUCCIÓN. OBJETO Y CONTENIDO.

B. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.

B.1.DEFINICIÓN GENERAL DEL SERVICIO.

B.2. JEFATURA DE GESTIÓN, ÁREAS FUNCIONALES, ASESORÍA JURÍDICA Y SERVICIOS.

B.2.1 JEFATURA DE GESTIÓN.

B.2.2 ÁREAS FUNCIONALES.

B.2.2.1 ÁREA DE OPERACIONES.

B.2.2.2 ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN.

B.2.2.3 ÁREA DE FORMACIÓN.

B.2.2.4 ÁREA DE COMUNICACIÓN.

B.2.2.5 ÁREA DE CALIDAD.

B.2.3. ASESORÍA JURÍDICA.

B.2.4. SERVICIO DE OPERACIONES.

B.2.4.1 SERVICIO DE COORDINACIÓN Y ENLACE DE SALA.

B.2.4.2 SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS.

C. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

C.1. EQUIPO RESPONSABLE DEL CONTRATO.

C.2. PLANIFICACIÓN, REFUERZO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS, SISTEMA DE LOCALIZACIÓN, DIMENSIONAMIENTO Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO .

C.3. MATERIALES Y UNIFORMIDAD.

C.4. FORMACIÓN.

C.5. BOLSA DE TRABAJO.

C.6. SISTEMAS DE GESTIÓN.

C.7. PROTECCIÓN DE DATOS, CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL.

C.8. GARANTÍAS LABORALES , SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES.

C.9. PENALIZACIONES.

C.10. RECLAMACIONES PATRIMONIALES.

ANEXOS.

ANEXO I. Datos de las llamadas y emergencias gestionadas en 2022:

- Gráfica de distribución diaria porcentual por franja horaria de llamadas entrantes.
- Gráfica de emergencias gestionadas en Andalucía agrupadas por meses.
- Gráfica de promedio diario de emergencias gestionadas agrupadas por franja horaria y provincia.
- Gráficas de emergencias gestionadas en las provincias agrupadas por meses.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 2 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



A.- INTRODUCCIÓN. OBJETO Y CONTENIDO.

El Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía tiene su origen en un marco legal vertebrado en tres niveles: Europeo, Nacional o Estatal y Autonómico.

El Consejo de las Comunidades Europeas estableció en el año 1991 la obligatoriedad a todos los estados miembros de activar el 112 como número de emergencias. El objetivo era que cualquier ciudadano, ante una situación de urgencia, sólo tuviera que recordar un número de teléfono, independientemente del país en el que se encontrase.

En el ámbito autonómico, la Orden de la entonces Consejería de Gobernación, de 22 de junio de 2001, significó la norma reguladora de la puesta en operación del Sistema del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía en nuestra comunidad, una activación realizada de forma progresiva.

La Ley 2/2002, de 11 de noviembre, de Gestión de Emergencias en Andalucía, consolidó y elevó el marco normativo anterior, estableciendo un sistema de coordinación integrada de las demandas de urgencia y emergencia realizadas tanto por la población, como por las entidades públicas y privadas a través del teléfono único europeo 112.

El Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía es un servicio público que, a través de un teléfono único y gratuito, atiende de forma permanente en toda Andalucía, cualquier situación de urgencia y emergencia en materia sanitaria, de extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana y protección civil. Todo ello de forma integral, desde que alguien solicita la ayuda hasta que la emergencia ha quedado resuelta o los operativos han dado por finaliza sus intervenciones.

En la actualidad, el Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía se configura en los siguientes niveles:

- **Dos sedes regionales**, ubicadas en Sevilla y Málaga, que coordinan el conjunto del sistema y desarrollan el primer escalón de atención y gestión de llamadas del conjunto del territorio andaluz.
- **Ocho sedes provinciales**, ubicadas en Almería, Cádiz, Córdoba, Granada, Huelva, Jaén, Málaga y Sevilla, las cuales desarrollan el segundo escalón de gestión, coordinación y seguimiento en su ámbito territorial.
- Un conjunto de organismos integrados dotados de terminales de interconexión con el Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía.

Todas las sedes están enlazadas y constituyen una red interrelacionada cuya configuración puede modificarse en función de la demanda u otras circunstancias especiales. La distribución de la respuesta del servicio de operaciones debe funcionar como un todo para evitar alteraciones ante posibles contingencias. De esta forma las dos sedes regionales y las provinciales habilitadas de acuerdo a un plan de contingencia, actúan como soporte las unas de las otras.

El Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía es un sistema en constante desarrollo operativo con atención de llamadas en todo el territorio andaluz. Actualmente se encuentran operativas las sedes regionales de Sevilla y Málaga, las ocho sedes provinciales, así como un conjunto de 149 organismos integrados en el sistema. En el periodo de servicio objeto de licitación se continuará con la integración nuevos organismos a la arquitectura del 112.

Los trabajos a desarrollar, con las especificaciones técnicas que se recogen en posteriores apartados, estarán dirigidos fundamentalmente al óptimo funcionamiento del Centro de Coordinación de Emergencias 112-

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 3 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Andalucía. Por ello, a continuación se definen las actuaciones objeto del contrato como un desarrollo y seguimiento constante de las operaciones del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía, que conlleva la revisión, análisis y mejora de los procesos, procedimientos y protocolos operativos, así como su comprobación y optimización.

Igualmente, será objeto del presente contrato el seguimiento de organismos integrados, así como la implantación de los de nueva incorporación con la aplicación de criterios comunes definidos a la operativa global del sistema.

La definición de los servicios que se contratan se describen en el punto “B1. DEFINICIÓN GENERAL DEL SERVICIO”, los cuales se detallan de manera singularizada y asociada a cada una de las sedes en el punto “B.2. JEFATURA DE GESTIÓN, ÁREAS FUNCIONALES, ASESORÍA JURÍDICA Y SERVICIOS”.

Se establecen las actuaciones consideradas en cada uno de los siguientes apartados:

B.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

B.1. DEFINICIÓN GENERAL DEL SERVICIO

La prestación que se contrata se materializará mediante el desempeño de los siguientes servicios:

- **SERVICIO TÉCNICO DE OPERACIONES:** Cuyo objetivo es el desarrollo de propuestas, análisis y actuaciones en relación con el correcto funcionamiento operativo de las sedes regionales y provinciales del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía, garantizando los objetivos de adecuación y calidad en la atención y gestión de llamadas, así como en la coordinación y seguimiento de las emergencias y/o demandas de los operativos. Además de la realización de aquellas actividades de seguimiento operativo necesarias para la correcta aplicación de los protocolos de actuación y la coordinación entre las sedes participantes en las gestiones realizadas a través del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía.
- **SERVICIO TÉCNICO DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN.** El objetivo es el desarrollo de propuestas, análisis y actuaciones en relación con el estudio de requisitos técnicos de las distintas sedes, la gestión de sus necesidades y la realización del seguimiento de las incidencias técnicas hasta su resolución.

Igualmente, realizará el análisis de los requerimientos técnicos, de formación y operativos de los distintos organismos a integrar, además de la prestación del soporte necesario y la supervisión a lo largo de todo el proceso de integración.

Tendrá como objetivo el seguimiento de los organismos que se encuentran integrados en el Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía, así como el análisis de su operatividad y de los resultados obtenidos y detección de nuevas necesidades de cara a la mejora continua.

Así mismo, realizará la explotación, gestión y el análisis de los parámetros del servicio y propondrá e introducirá aquellos otros que se consideren necesarios para mejorar la prestación del servicio del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía.

- **SERVICIO DE COORDINACIÓN DE SALA.** Consistente en la supervisión de las salas de operaciones del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía, encargadas de la atención y gestión de las llamadas de emergencias.
- **SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS.** Tiene como objetivo la recepción y gestión de las llamadas de emergencia recibidas por las distintas líneas y por los otros servicios de comunicaciones

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 4 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



interpersonales como por ejemplo la App del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía, sistema europeo e-call, etc.

- **SERVICIO DE FORMACIÓN.** Tiene como cometido la formación inicial y continua del personal que presta el servicio de recepción y atención telefónica de llamadas de emergencia, así como del personal de los diferentes servicios técnicos.
- **SERVICIO TÉCNICO DE COMUNICACIÓN.** Con el objetivo de controlar la información recibida y emitida por los medios de comunicación sobre las actuaciones realizadas por el Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía y de la correcta utilización de su imagen hacia el exterior.

Igualmente, se elaborará la información que, desde el órgano competente en materia de Emergencias y Protección Civil, se quiera hacer llegar a la población y organismos públicos, de forma directa o a través de medios de comunicación.

- **SERVICIO TÉCNICO DE CALIDAD.** Cuyo objetivo es la definición e implantación de las estrategias en materia de calidad, así como la planificación y supervisión del desarrollo y propuestas de mejora de las diferentes actividades del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía.

Así mismo, tendrá como objetivo la gestión documental a través de la organización y control del archivo y la biblioteca del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía.

- **SERVICIO TÉCNICO DE ASESORÍA JURÍDICA.** El objetivo es el desarrollo de propuestas, análisis y actuaciones en relación al ámbito del asesoramiento jurídico de acuerdo a la normativa legal vigente, necesario para el correcto desarrollo de las actividades propias de la organización del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía.

Todos los servicios dependerán de la empresa adjudicataria. A ésta le corresponde el establecimiento de sistemas de control y gestión de personal, atendiendo a la correcta aplicación de horarios y las condiciones de prestación establecidas.

B.2. JEFATURA DE GESTIÓN, ÁREAS FUNCIONALES, ASESORÍA JURÍDICA Y SERVICIOS.

B.2.1. JEFATURA DE GESTIÓN

Tiene como objetivo la interlocución con la Administración y la coordinación de las distintas Áreas y Servicios que conforman la prestación objeto del contrato, con el fin de garantizar el buen funcionamiento con las máximas garantías de calidad.

Funciones:

- Ejercer las tareas de interlocución, dirección y coordinación del personal adscrito a la sede correspondiente.
- Organizar la ejecución del proyecto ofertado de acuerdo con las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas.
- Elaborar la planificación anual de la explotación del servicio (turnos y horarios) por sedes para su aprobación por parte de los responsables de la Administración, al objeto de mantener los niveles de calidad exigibles.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 5 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Gestionar las personas asignadas al equipo de trabajo en cada sede.
- Garantizar la correcta adecuación de los recursos materiales y humanos necesarios para obtener los resultados planificados.
- Garantizar en la atención de las llamadas y la gestión de las emergencias, la adecuación y respeto a los protocolos establecidos.
- Asegurar que el personal reúna los perfiles y competencias necesarias para asegurar los niveles de calidad exigibles.
- Controlar al personal de los servicios de coordinación, enlace y gestión de llamadas, en los casos de grandes emergencias, llevando a cabo la organización y seguimiento de la correcta actuación de los mismos.
- Detectar la necesidad de activación de recursos extraordinarios a los previstos y elevar la decisión a la persona responsable de la Coordinación del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía para su aprobación.
- Garantizar la adecuada capacitación y formación inicial en los procedimientos de trabajo de todo el personal de nueva incorporación a cada uno de los servicios.
- Presentar los Planes de Formación Inicial y Continua para su posterior aprobación por el personal responsable de la Administración.
- Garantizar la formación y destreza del personal adscrito a cada servicio en los manejos de los sistemas.
- Presentar a través de los informes de seguimiento los resultados parciales y totales de la realización del proyecto.
- Vigilar el cumplimiento de las funciones, normas e indicaciones establecidas por la Administración.
- El control y la gestión laboral del personal de prestación de servicios.
- Aquellas otras tareas que sean necesarias para asegurar la adecuada prestación del servicio objeto del proyecto.

Capacitación de los perfiles:

- Titulación universitaria.
- Conocimientos y experiencia en sistemas de emergencias públicas y de protección civil.
- Experiencia demostrada de al menos dos años en organización y explotación de centros de control y emergencias.
- Capacidad de liderazgo y experiencia en organización de recursos humanos.
- Capacidad de organización del trabajo.
- Conocimientos de estadística aplicada a la gestión y explotación de centros de gestión de urgencias y emergencias.
- Formación y/o experiencia en servicios de telefonía y radiotelefonía en emergencias.
- Inglés hablado y escrito.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 6 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Conocimiento de herramientas ofimáticas.

Atendiendo a la configuración del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía actualmente estructurada en dos niveles, regional y provincial, y contando con dos sedes regionales y ocho provinciales, la Jefatura de Gestión se prestará con tres personas de perfil técnico adscritos a cada una de las siguientes:

- La sede regional de Sevilla.
- La sede regional de Málaga.
- Las ocho sedes provinciales.

B.2.2. ÁREAS FUNCIONALES

La prestación de los diferentes servicios objeto de este contrato se realizará y/o controlará a través de las siguientes áreas funcionales de ámbito regional:

1. *ÁREA DE OPERACIONES.*
2. *ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN.*
3. *ÁREA DE FORMACIÓN.*
4. *ÁREA DE COMUNICACIÓN.*
5. *ÁREA DE CALIDAD.*

Estas Áreas tendrán una distribución adecuada en referencia al pleno y correcto funcionamiento del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía, así como disponibilidad ante situaciones de mayor demanda y emergencias. En consecuencia, la distribución de horas se adecuará en función de las necesidades del proyecto, que serán establecidas en el marco de las reuniones de seguimiento con el acuerdo y aprobación de la Administración.

B.2.2.1. ÁREA DE OPERACIONES

Es un área de ámbito regional y provincial.

Funciones de ámbito regional:

- Elaborar, revisar y actualizar de manera continua la documentación operativa (protocolos, comunicados, planes operativos e instrucciones), así como garantizar la correcta aplicación de la misma. Todo ello según los objetivos de calidad establecidos en la atención de llamadas y en la gestión de las emergencias.
- Adaptar la operativa en vigor a eventos especiales (romerías, ferias, operaciones especiales, etc.) y simulacros previstos por empresas u organismos.
- Realizar la medición y el control de los criterios de funcionamiento establecidos para las salas de operaciones y proponer medidas para la mejora, estableciendo los criterios de seguimiento del personal de las mismas y su evaluación.
- Detectar las necesidades adicionales de las salas (recursos materiales, formación, técnicas, protocolos, etc.) y elaborar propuestas para su planificación con las áreas correspondientes.
- Proporcionar el apoyo operativo y la coordinación necesaria entre todas las sedes del 112, revisando y analizando las incidencias detectadas entre las mismas.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 7 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Informar de las emergencias relevantes que se producen en tiempo real a las personas responsables del servicio.
- Realizar el análisis de datos del servicio (cuadros de mando) y realizar propuestas para la optimización y dimensionamiento de las salas de operaciones regionales.
- Participar en la definición y homogeneización de los criterios que deberá emplear el personal evaluador, en las tareas de seguimiento periódico del trabajo desarrollado por el personal de sala.
- Trasladar al resto de áreas técnicas toda aquella información que pueda resultar de utilidad para la mejora del servicio, en relación con las actividades de las salas de operaciones.
- Aquellas otras que le sean asignadas para garantizar la adecuada prestación del servicio objeto del proyecto.

Funciones de ámbito provincial:

- Actuar bajo la coordinación de la Jefatura de Área Regional.
- Participar en el análisis y rediseño de la documentación operativa (protocolos, comunicados, planes operativos e instrucciones).
- Analizar y proponer adaptaciones de la operativa en vigor a eventos especiales (romerías, ferias, operaciones especiales, etc.) y simulacros previstos por empresas u organismos.
- Realizar el seguimiento y control de las actividades desarrolladas por las salas de operaciones provinciales.
- Participar en la definición y homogeneización de los criterios que deberá emplear el personal evaluador, en las tareas de seguimiento periódico del trabajo desarrollado por el personal de sala.
- La coordinación y seguimiento del personal de las salas provinciales, así como del personal de bolsa.
- Detectar nuevas necesidades operativas en el ámbito provincial y realizar propuestas a los servicios técnicos.
- Realizar el desarrollo técnico de procedimientos y protocolos provinciales.
- Supervisar el mantenimiento básico de instalaciones y sistemas. Detectar las anomalías, subsanar y/o comunicar al servicio técnico responsable.
- Realizar las gestiones necesarias para la adquisición de nuevo material, así como su recepción.
- Participar en las actividades y contactos desarrollados a nivel provincial con los distintos organismos y servicios operativos.
- Proponer el dimensionamiento de la sala de operaciones según las necesidades.
- Aquellas otras que le sean asignadas en razón a la adecuada operación del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 8 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Capacitación de los perfiles:

- Titulación universitaria.
- Experiencia demostrada en organización y explotación de centros de control y emergencias.
- Capacidad de liderazgo y experiencia en organización de recursos humanos.
- Capacidad de organización del trabajo.
- Conocimientos de estadística aplicada a la gestión y explotación de centros de gestión de urgencias y emergencias.
- Formación y/o experiencia en servicios de telefonía y radiotelefonía en emergencias.
- Inglés hablado y escrito.
- Conocimiento de herramientas ofimáticas.
- Disponibilidad para la localización y activación fuera de horario de presencia, en casos excepcionales debidamente justificados.

El servicio a nivel regional se prestará con una persona de perfil técnico responsable y un equipo técnico. A nivel provincial, se prestará igualmente con una persona de perfil técnico responsable en cada una de las sedes.

El servicio se prestará en horario 24 horas al día, todos los días del año, con presencia física en horario administrativo y de forma localizada fuera de este horario.

B.2.2.2. ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN

Es un área de ámbito regional.

Funciones:

- El análisis, gestión y resolución de las necesidades técnicas en las sedes de el Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía.
- La supervisión y soporte del cumplimiento del plan de mantenimiento de las infraestructuras críticas en todos las sedes.
- El análisis de los aplicativos del servicio, arquitectura de voz y datos.
- Gestionar la información cartográfica que da soporte a la plataforma de gestión de emergencias.
- Detectar y realizar propuestas de nuevas aplicaciones y necesidades, así como llevar a cabo el seguimiento de las mismas.
- La explotación de datos y referencia única de información estadística.
- Proporcionar soporte y apoyo a todas las sedes y centros integrados de forma continua.
- Colaborar en la elaboración, revisión y actualización de los protocolos internos.
- Analizar los requerimientos técnicos, formativos y operativos de los organismos candidatos a integrarse en el sistema.
- Proporcionar el soporte y supervisión en el proceso de integración, así como el seguimiento continuo de los mismos para mejorar su operatividad, resultados, formación, etc.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 9 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Realizar el seguimiento de las encuestas anuales a los centros integrados y participar en las comisiones técnicas de seguimiento.
- Elaborar y documentar, mediante informes periódicos y bajo demanda, los datos resultantes de las actividades realizadas por los organismos y servicios operativos integrados.
- Trasladar al resto de áreas técnicas toda aquella información que pueda resultar de utilidad para la mejora del servicio, en relación con las competencias de su área.
- Aquellas otras que le sean asignadas para garantizar la adecuada prestación del servicio objeto del proyecto.

Capacitación de los perfiles:

- Titulación universitaria.
- Conocimiento y experiencia laboral en informática y comunicaciones.
- Formación y experiencia en servicios de supervisión y mantenimiento.
- Experiencia demostrada en relación a organización y mantenimiento de centros de control y emergencias.
- Capacidad de organización del trabajo.
- Capacidad de liderazgo y experiencia en organización de recursos humanos.
- Formación y/o experiencia en servicios de telefonía y radiotelefonía en emergencias.
- Inglés hablado y escrito.
- Disponibilidad para la localización y activación fuera de horario de presencia, en casos excepcionales debidamente justificados.

El servicio se prestará con una persona de perfil técnico responsable y un equipo técnico.

El servicio se prestará en horario 24 horas al día, todos los días del año, con presencia física en horario administrativo y de forma localizada fuera de este horario.

B.2.2.3. ÁREA DE FORMACIÓN

Será el área responsable de formación y asesoramiento continuo de todo el personal que presta servicio en el Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía, tanto de ámbito regional como provincial.

Funciones:

- Elaborar y presentar la propuesta anual del Plan de Formación Inicial y Plan de Formación Continua consensuada con el personal responsable de la Administración para su posterior aprobación.
- Organizar, coordinar e impartir los cursos de formación inicial y continua del personal de las salas regionales y provinciales.
- Elaborar y actualizar la documentación que recoge las instrucciones y especificaciones necesarias para la impartición de los cursos de formación.
- La evaluación de la formación inicial y continua con el fin de garantizar la competencia del personal que realiza la prestación del servicio, estableciendo un cómputo mínimo anual de formación continua obligatoria de 32 horas a todo el personal que realiza funciones de gestión, coordinación y enlace en las diferentes salas.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 10 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Detectar nuevas necesidades de formación, así como potenciar la formación de idiomas en atención de llamadas.
- El seguimiento específico de la calidad de la comunicación en la atención telefónica según los criterios establecidos, así como la evaluación del desempeño del personal de las salas mediante auditorías aleatorias, llevadas a cabo por el personal evaluador designado.
- Establecer las medidas preventivas, correctoras y de mejora necesarias para la mejora de la calidad de la comunicación en la atención telefónica.
- Garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en los Planes de Formación conforme a las necesidades del personal de las salas de operaciones y las distintas áreas.
- Trasladar al resto de áreas técnicas toda aquella información que pueda resultar de utilidad para la mejora del servicio, en relación con las competencias de su área.
- Aquellas otras tareas que sean necesarias para asegurar la adecuada prestación del servicio objeto del proyecto.

La formación podrá impartirse en dos modalidades: presencial (individual o grupal), y si la naturaleza del curso lo permite, también podrá impartirse on line. Así mismo, los cursos se podrán impartir tanto en las sedes de trabajo como fuera de ellos (visitas a instalaciones de operativos, instituciones, simulacros, etc.).

Capacitación de los perfiles:

- Titulación universitaria.
- Capacidad de liderazgo y experiencia en organización de recursos formativos.
- Capacidad de organización del trabajo.
- Formación y/o experiencia en servicios de telefonía y radiotelefonía en emergencias
- Conocimiento básico de los principales riesgos y planes de Protección Civil vigentes en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Inglés hablado y escrito.
- Conocimiento de herramientas ofimáticas.

Dada la necesidad de establecer la cobertura necesaria para la programación de la formación inicial y continua del personal de sala, así como de los centros integrados en el Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía, se dispondrá en cada uno de las **sedes provinciales**, de al menos una persona de Coordinación de Formación, con las siguientes funciones:

- Actuar bajo la coordinación de la Jefatura de Área Regional.
- Realizar las tareas de formación inicial y continua en las sedes 112.
- Detectar necesidades de formación específicas en la sede provincial dentro de los servicios de coordinación y operaciones.
- Colaborar con el Área de Gestión e Integración, en referencia a la formación inicial y continua de los centros integrados en el ámbito provincial.
- El seguimiento del nivel de cumplimiento de los procedimientos y protocolos operativos con los centros integrados, verificación y propuestas de actualización de los mismos, así como traslado de las

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 11 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



necesidades detectadas para la correcta integración al Área de Gestión e Integración.

- Realizar informes y estadísticas relacionadas con la actividad de centros integrados.
- Llevar a cabo tareas relacionadas con el Área de Operaciones, bajo la supervisión del personal técnico de operaciones provincial (TOP).
- Sustituir al personal técnico de operaciones provincial (TOP), en ausencia o rotación de la disponibilidad de este.

El servicio se prestará con una persona de perfil técnico responsable a nivel regional y un equipo técnico regional y provincial.

B.2.2.4. ÁREA DE COMUNICACIÓN

Es un área de ámbito regional.

Funciones:

- La elaboración de propuesta, ejecución y revisión de los planes anuales de comunicación, así como de los planes de comunicación en eventos específicos, consensuados con el personal responsable de la Administración para su posterior aprobación.
- La atención a medios de comunicación, así como redacción, control y difusión de información a los medios sobre emergencias destacadas (mensajes sms, notas de prensa, redes sociales, etc.)
- El seguimiento de prensa para evaluar el impacto de las informaciones emitidas por el área de comunicación en los distintos medios, además de la gestión de cuentas de las redes sociales.
- Preparar, gestionar y difundir la información a medios de comunicación para la promoción de las actividades de las sedes del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía (radio, televisión, etc), a instancia de los responsables de la Administración.
- Elaborar dossiers de prensa sobre la actividad del servicio bajo la supervisión de la Coordinación de Gestión de Emergencias.
- Participar en la difusión de campañas de prevención de riesgos y de autoprotección dirigidas a la ciudadanía.
- El control, seguimiento y mantenimiento de la hemeroteca del área.
- Aquellas otras tareas que sean necesarias para asegurar la adecuada prestación del servicio objeto del proyecto.

Capacitación de los perfiles:

- Titulación: Licenciatura o grado en Periodismo, Ciencias de la Información, Comunicación Audiovisual y/o Publicidad y Relaciones Públicas.
- Experiencia en atención de medios de comunicación y gabinetes de prensa.
- Experiencia en comunicación en situaciones de emergencia.
- Experiencia demostrada en organización de centros de control y emergencias.
- Experiencia en gestión de redes sociales.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 12 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Capacidad de liderazgo y organización del trabajo.
- Inglés hablado y escrito.
- Conocimiento de herramientas ofimáticas.
- Disponibilidad para la localización y activación fuera de horario de presencia, en casos excepcionales debidamente justificados.

El servicio se prestará con una persona de perfil técnico responsable y un equipo técnico.

El servicio se prestará en horario 24 horas al día, todos los días del año, con presencia física en horario administrativo y de forma localizada fuera de este horario.

B.2.2.5. ÁREA DE CALIDAD

Es un área de ámbito regional.

Funciones:

- Colaborar en la definición e implantación de políticas de calidad consensuadas con la Administración.
- Realizar el seguimiento y análisis de los datos, en función a los procedimientos de calidad implantados, así como de las acciones correctivas y preventivas.
- La revisión anual y elaboración de propuestas de mejora para el sistema de gestión de calidad implantado.
- Planificar, programar y llevar a cabo las auditorías internas del sistema de gestión de la calidad, así como la realización de las auditorías internas previas a la obtención o renovación de las certificaciones que se prevean. Todo ello consensuado con el personal responsable de la Administración.
- El mantenimiento, actualización y difusión de la documentación del sistema de calidad en todas las sedes del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía.
- Realizar las encuestas anuales del nivel de conocimiento y satisfacción de la ciudadanía en relación al servicio prestado desde el Sistema del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía.
- El control, seguimiento y mantenimiento del sistema de archivo documental.
- Trasladar al resto de áreas técnicas toda aquella información que pueda resultar de utilidad para la mejora del servicio, en relación con las competencias de su área.
- Aquellas otras tareas que sean necesarias para asegurar la adecuada prestación del servicio objeto del proyecto.

Capacitación de los perfiles:

- Titulación universitaria.
- Formación en herramientas y modelos de gestión y organización.
- Formación en normativa de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.
- Experiencia demostrada en la gestión de calidad de empresas.
- Experiencia demostrada en organización de centros de control y emergencias.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 13 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Capacidad de liderazgo y experiencia en organización de recursos humanos.
- Capacidad de organización del trabajo.
- Conocimientos de estadística aplicada a la gestión y explotación de centros de gestión de urgencias y emergencias.
- Inglés hablado y escrito.
- Conocimiento de herramientas ofimáticas.
- Disponibilidad para la localización y activación fuera de horario de presencia, en casos excepcionales debidamente justificados.

El servicio se prestará con una persona de perfil técnico responsable y un equipo técnico.

B.2.3. ASESORÍA JURÍDICA

Es una asesoría de ámbito regional.

Funciones:

- El asesoramiento jurídico para el correcto desarrollo de las actividades propias de los servicios de acuerdo a las normas legales de aplicación.
- La realización, análisis y propuestas en relación al marco normativo de aplicación que afecte al conjunto de actividades objeto del proyecto.
- El asesoramiento legal y colaboración en la resolución de las solicitudes de información, reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas.
- Proporcionar soporte legal específico en materia de Protección de Datos de Carácter Personal, así como en el desarrollo de actividades con otras entidades y organizaciones.
- Participar y colaborar en las auditorías del sistema de calidad implantado.
- El control, seguimiento y mantenimiento de la legislación aplicable al proyecto objeto del contrato.
- El seguimiento de la información sobre las inspecciones de trabajo, actos judiciales relacionados con el desarrollo de las operaciones de este contrato en materia laboral, seguridad social, seguridad e higiene y prevención de riesgos laborales.
- Trasladar al resto de áreas técnicas toda aquella información que pueda resultar de utilidad para la mejora del servicio, en relación con las competencias de su área.
- Aquellas otras tareas que sean necesarias para asegurar la adecuada prestación del servicio objeto del proyecto.

Capacitación de los perfiles:

- Titulación: Licenciatura o Grado en Derecho.
- Formación en herramientas y modelos de gestión y normalización.
- Formación en normativa jurídica administrativa, procedimental y tratamiento de datos y ficheros.
- Capacidad de liderazgo y experiencia en organización de recursos humanos.
- Capacidad de organización del trabajo.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 14 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Conocimientos de estadística aplicada a la gestión y explotación de centros de gestión de urgencias y emergencias.
- Inglés hablado y escrito.
- Conocimiento de herramientas ofimáticas.
- Disponibilidad para la localización y activación fuera de horario de presencia, en casos excepcionales debidamente justificados.

El servicio se prestará con una persona de perfil técnico.

Consideraciones generales para los apartados B.2.2. y B.2.3. antes descritos:

- La prestación de estos servicios se realizará en cualquiera de las sedes de el Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía, Puestos de Mando Avanzados y dispositivos especiales relacionados con la gestión de las emergencias en Andalucía.
- Contemplará el desplazamiento y movilidad territorial en el ámbito de Andalucía, en relación a las instalaciones y dispositivos del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía.
- Las horas del personal técnico podrán ser reajustadas entre las sedes que el Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía dispone, en función de las necesidades que en cada momento se estimen oportunas para el desarrollo del conjunto de la organización y sus actividades, al objeto de optimizar recursos y servicios.
- En el proyecto definitivo tras la adjudicación, se establecerá la designación específica de las personas que desempeñarán los puestos en cada área, con la aprobación de la Administración.
- La empresa adjudicataria se hará cargo de los medios y gastos para la localización y contacto con el personal técnico de guardia.
- Los servicios descritos darán soporte horizontal a las necesidades que en el campo de su competencia sean precisas, a instancia de las diferentes personas responsables en materia de Emergencias de la Consejería.
- El horario de presencia física en el centro puede ser flexible siempre que se acuerde con la Administración, y de presencia obligada al menos de 09:00 h a 14:00 h.

Dado el carácter asistencial y permanente del servicio, es preciso disponer de personal fuera de los horarios habituales de trabajo, garantizando 24 horas los 365 días del año. Para ello los servicios técnicos descritos en las Áreas Funcionales de Operaciones (regional y provincial), Gestión e Integración y Comunicación, contarán con al menos, una persona responsable del área y otra persona de perfil técnico para dar cobertura al servicio en todo momento.

En el Área de Operaciones a nivel provincial, dicha cobertura podrá garantizarse tanto por el personal técnico de operaciones (TOP), como por el personal técnico de coordinación de formación (CFOR).

B.2.4. SERVICIO DE OPERACIONES

B.2.4.1. SERVICIO DE COORDINACIÓN Y ENLACE DE SALA

El servicio se prestará, bajo la dirección y supervisión de las áreas funcionales, por los puestos necesarios y suficientes en distribución de horarios, plantillas y turnos que garanticen en todo momento la adecuada

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 15 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



respuesta ante la demanda de ciudadanos y organismos. El Servicio de Enlace se proporcionará en las sedes regionales de Sevilla y Málaga.

Tendrá una distribución en referencia al pleno y correcto funcionamiento del centro las 24 horas del día de los 365 días del año.

La **Coordinación de Sala** tiene como objetivo asegurar y controlar de forma directa la operación de atención de llamadas recibidas y el aviso a los organismos implicados en la resolución de incidentes, así como el seguimiento y control de las actuaciones del personal de gestión de llamadas y el apoyo a la gestión de las llamadas de emergencia conforme a los procedimientos operativos adecuados.

Funciones de la Coordinación de Sala:

- El seguimiento y control de las actuaciones del personal gestor de sala para la correcta recepción y atención de llamadas de demanda (información y emergencias) recibidas por las distintas líneas, y de aquellos otros números que sean asignados por la Consejería en relación con sus actuaciones en el ámbito de la gestión de emergencias, así como el aviso, alerta y activación de los organismos competentes, integrados o no, en la plataforma 112.
- La supervisión y control del cumplimiento de los criterios de funcionamiento establecidos en la documentación operativa y protocolos internos en la atención de llamadas.
- Dar respuesta a las dudas planteadas por el personal de atención de llamadas y adopción de decisiones no protocolizadas.
- La gestión de la información dirigida a la Administración y otros interlocutores de acuerdo a los procedimientos de comunicación establecidos.
- El análisis de llamadas y de la gestión de incidencias cuando sea requerida para distintos fines relacionados con el servicio (informes, formación, seguimiento de calidad, etc.).
- Participar en el programa de formación y capacitación.
- La interlocución entre la sala de operación y el personal técnico correspondiente.
- Colaborar en tareas de mantenimiento básico de instalaciones y equipos.
- La elaboración de informes de turno de coordinación en el que se reflejen todas las circunstancias e incidencias producidas en cada turno.
- Aquellas otras tareas que sean necesarias para asegurar la adecuada prestación del servicio objeto del proyecto.

La figura del **Enlace de Sala** tiene como función principal enlazar la comunicación de datos de la sala a las áreas y responsables. Su tarea prioritaria es el seguimiento de la evolución de los incidentes más relevantes, pues es la persona encargada de establecer e iniciar el flujo de información a las distintas áreas.

Funciones del Enlace de Sala:

- La recepción de avisos y comunicaciones recibidas por canales no telefónicos. Gestión de las alertas derivadas de la información recibida.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 16 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- El seguimiento en tiempo real de las emergencias en curso del Sistema del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía.
- Transmitir la información relevante detectada en el seguimiento a los niveles establecidos.
- Colaborar con el personal técnico de guardia de operaciones en la cumplimentación del informe regional de incidente.
- La atención y gestión de las alarmas del Sistema de Localización y Seguimiento de Embarcaciones Pesqueras Andaluzas.
- El apoyo a las tareas de coordinación y atención de llamadas cuando sea necesario.
- Aquellas otras tareas que sean necesarias para asegurar la adecuada prestación del servicio objeto del proyecto.

Capacitación de los perfiles de Coordinador y Enlace de Sala:

- Poseer experiencia laboral en puestos similares en plataformas de atención de urgencias y emergencias.
- Título de Bachiller, BUP, FP2 o equivalente y nivel de formación y experiencia en relación a las funciones antes indicadas.
- Capacidad de liderazgo y organización de recursos humanos.
- Capacidad de organización del trabajo.
- Conocimientos de estadística aplicada a la gestión y explotación de centros de gestión de urgencias y emergencias.
- Conocimientos de ofimática: procesador de textos y hojas de cálculo.
- Nivel de mecanografía de 150 pulsaciones/minuto.
- Dicción adecuada y fluidez verbal.
- Control de situaciones de estrés.
- Capacidad de análisis y síntesis.
- Conocimiento de la estructura y organización de las Administraciones Públicas en la Comunidad Autónoma de Andalucía y de la geografía de Andalucía.

B.2.4.2. SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

El servicio se prestará por los puestos necesarios y suficientes en distribución de horarios, plantillas y turnos que garanticen en todo momento la adecuada respuesta ante la demanda de ciudadanos y organismos.

Tendrá una distribución en referencia al pleno y correcto funcionamiento de las sedes las 24 horas del día de los 365 días del año.

Debido a las necesidades de atención multilingüe es preciso que la oferta incluya soluciones que garanticen la atención además de en español, en otras lenguas comunitarias, al menos inglés, francés, alemán y árabe durante todo el año. Este servicio de atención multilingüe debe estar disponible al menos en las dos sedes regionales y realizado en su mayor parte con personal presente en los mismos.

Funciones:

- La recepción y atención de llamadas de demanda (información y emergencias) recibidas por las distintas líneas en las sedes regionales y/o provinciales, y de aquellos otros números que sean

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 17 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



asignados por la Consejería en relación a sus actuaciones en el ámbito de la gestión de emergencias, así como las alertas y activaciones de los organismos, integrados o no, en la plataforma 112.

- Aplicar los criterios de funcionamiento establecidos en la operativa y protocolos internos durante la atención de llamadas, así como manejar las aplicaciones informáticas de gestión, incorporando la información recogida durante la atención de las llamadas y de los avisos recibidos.
- Participar en el programa de formación y capacitación.
- Otras que se estimen dentro de las actuaciones asignadas a este puesto.

La operación de atención de llamadas será ejecutada de conformidad con la documentación operativa (instrucciones, protocolos de actuación, POE's, comunicados, etc.) establecidos por el Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía.

Capacitación de los perfiles:

- Título de Bachiller, BUP, FP2, o equivalente.
- Experiencia en puestos similares en plataformas de atención de urgencias y emergencias.
- Conocimientos de ofimática.
- Nivel de mecanografía de 150 pulsaciones/minuto.
- Dicción adecuada y fluidez verbal.
- Control de situaciones de estrés.
- Conocimiento de la estructura y organización de las Administraciones Públicas en la Comunidad Autónoma de Andalucía y de la geografía de Andalucía.

Para evitar que los cambios de turno afecten al servicio, el personal gestor de sala perteneciente al mismo turno se incorporará al turno de manera escalonada.

Consideraciones generales para los servicios de coordinación, enlace de sala y atención de llamadas:

- La prestación de estos servicios se realizará en las dependencias y dispositivos especiales del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía, así como en aquellas dependencias e instalaciones que se establezcan como puntos de atención en relación a las competencias en gestión de emergencias asignadas a la Consejería.
- Las horas por servicio contratadas podrán ser reajustadas entre las sedes que el Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía dispone, en función de las necesidades que en cada momento se estimen oportunas para el desarrollo del conjunto de la organización y sus actividades, al objeto de optimizar recursos y servicios.
- La atención de llamadas estará referida al 112, así como a las posibles alertas y activaciones de organismos integrados o no, y de aquellos otros números que sean asignados por la Consejería en relación a sus actuaciones en el ámbito de la gestión de las emergencias.
- El personal que desarrolle su trabajo en las mismas categorías debe tener las mismas condiciones laborales que correspondan (jornada y salario).
- Los turnos se distribuirán preferentemente en jornadas de 8 horas comenzando a las 7:00 horas de la mañana.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 18 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



C. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

C.1. EQUIPO RESPONSABLE DEL CONTRATO

Dirección y Gerencia del Proyecto

La empresa adjudicataria designará a dos personas responsables de la Dirección del Proyecto y de la Gerencia del mismo respectivamente, encuadradas en la estructura directiva de la empresa adjudicataria, con capacidad de decisión y experiencia en gestión de centros de atención de emergencias o de similares características, que estarán disponibles 24 horas al día los 365 días al año, para atender incidencias que precisen rápida resolución u otras necesidades demandadas por los responsables de la Administración, comunicándose cualquier circunstancia que ponga en riesgo la correcta realización de las actividades programadas, los criterios de ejecución o el cumplimiento de los plazos establecidos.

Capacitación de los perfiles:

- Titulación académica de licenciatura, arquitectura, ingeniería, grado o equivalentes de la persona responsable de la Dirección del Proyecto.
- Se exige que el personal responsable de de la Dirección del Proyecto posea una experiencia de más de 3 años en la gestión y dirección de servicios de telecomunicaciones
- Titulación académica de licenciatura, arquitectura, ingeniería, grado o equivalentes de la persona responsable de la Gerencia del Proyecto.
- Se exige que el personal responsable de de la Gerencia del Proyecto posea una experiencia de más de 3 años en la gerencia de servicios de telecomunicaciones .

La empresa adjudicataria deberá acreditar documentalmente y con anterioridad a la firma del contrato, que las personas candidatas cumplen con el perfil exigido (titulación, experiencia, formación específica en el ámbito de las emergencias, etc.) para los puestos de trabajo.

Equipo humano

Por la naturaleza del servicio objeto del contrato, la empresa adjudicataria garantizará en todo momento la prestación del servicio contratado frente a cualquier tipo de incidencia relacionada con el personal, incluyendo las situaciones de conflicto laboral.

Garantizará la cobertura en todos los puestos de trabajo y sus correspondientes funciones, en base a la oferta presentada. Será responsabilidad de la adjudicataria los relevos necesarios del personal que haya asignado al servicio, por cualquiera causa que se pueda producir (vacaciones, bajas y otras circunstancias), de forma que la ejecución del contrato quede siempre asegurada.

La empresa adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, evitando así cualquier alteración en el buen funcionamiento del servicio, ya que por el carácter esencial y de emergencia del mismo, es necesario contar con un equipo con experiencia, consolidado y formado, que garantice una atención eficiente y coordinada.

La sustitución o nombramiento del personal de jefatura de gestión o de cualquiera de las áreas, así como las modificaciones organizativas que haga la adjudicataria, necesitará previamente y con antelación

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 19 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



suficiente la autorización de la Administración. Todo ello garantizando la no afectación al funcionamiento del servicio.

La adjudicataria se compromete a retribuir adecuadamente al personal destinado al servicio con cargo al precio de la adjudicación del contrato, asumiendo de forma directa y no trasladable a la Administración el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo y/o en sus retribuciones, ya sea como consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole; de modo que, en ningún caso, podrá repercutir dichas modificaciones sobre el importe a facturar por el servicio.

La empresa adjudicataria, con la finalidad de garantizar la buena calidad del servicio, ofrecerá la posibilidad de cumplimentar una entrevista de salida al personal que finalice su relación laboral de forma voluntaria, con objeto de conocer los motivos de dicha finalización.

La empresa adjudicataria queda obligada, respecto a su personal destinado en el servicio, al cumplimiento de la normativa laboral, de la Seguridad Social, seguridad e higiene y de prevención de riesgos laborales que se encuentre vigente en cada momento.

La adjudicataria queda obligada a presentar con un mes de antelación al comienzo del año, el calendario laboral y los cuadrantes de trabajo anual de los trabajadores que deben ser aprobados por la Administración.

Se dispondrá de un sistema de control horario del personal, que formará parte de la documentación bimensual que se entregue a los responsables de la Administración para el seguimiento y control del cómputo de horas establecido en los cuadrantes de trabajo.

La empresa adjudicataria velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en este pliego como objeto del contrato.

Debido a la estructura de sedes establecida en la actualidad en el Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía (dos sedes regionales y ocho provinciales), la empresa adjudicataria garantizará los puestos de administración dispuestos en las siguientes sedes:

- Sede regional de Sevilla.
- Sede regional de Málaga.
- Sede provincial de Sevilla.
- Sede provincial de Cádiz.
- Sede provincial de Jaén.

La empresa adjudicataria presentará una programación de los informes y documentos que realizará la empresa para un mejor seguimiento y control de calidad de los servicios, indicando el contenido de estos y su periodicidad. Igualmente, y en función de las necesidades, podrán establecerse reuniones específicas de seguimiento del proyecto.

C.2. PLANIFICACIÓN, REFUERZO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS, SISTEMA DE LOCALIZACIÓN, DIMENSIONAMIENTO Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO .

Planificación:

Las distintas áreas funcionales y servicios técnicos dispondrán de una planificación detallada de sus actividades y de los trabajos asociados a las mismas.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 20 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



A la formalización del contrato y en un plazo no superior a un mes, se presentará por parte del personal responsable de la empresa adjudicataria, un estudio detallado de la planificación a la que se incorporarán las nuevas actividades que se consideren necesarias y que formen parte de sus propuestas específicas, añadiendo las indicaciones que se hagan por parte del personal responsable de la Administración, para adaptarlos a las exigencias del servicio.

El estudio detallado contará también con un **plan de transición** que deberá garantizar, dada la naturaleza del servicio, un adecuado relevo en la prestación del mismo.

La adjudicataria se comprometerá por escrito a que, a la finalización del contrato, facilitará el relevo adecuado en la prestación del servicio de explotación operativa con la hipotética nueva empresa adjudicataria que pudiera resultar en un nuevo concurso público, para lo cual, tres meses antes de la finalización del contrato presentará un plan de transición final que garantice un adecuado relevo en la prestación del servicio. Este plan deberá ser aprobado por la Administración.

Refuerzo de atención de llamadas y sistema de localización:

La empresa adjudicataria deberá cubrir para los Servicios de Coordinación, Enlace de sala y Atención de Llamadas, tanto las faltas de asistencia al trabajo imprevistas que se produzcan por cualquier causa en un turno concreto de trabajo, como las necesidades urgentes de refuerzo de personal para hacer frente a situaciones extraordinarias en un plazo máximo de sesenta minutos.

Para garantizar el normal funcionamiento de la sala ante una situación de emergencia, por parte de la empresa adjudicataria, se preverá una planificación de **recursos extraordinarios**, en caso de decretarse una Gran Emergencia por parte del órgano competente en materia de Emergencias y Protección Civil u otro organismo equivalente.

Para ello las empresas licitadoras deberán especificar en sus ofertas como van a cubrir las faltas de asistencia imprevistas, así como el personal necesario para cubrir el aumento de la actividad referenciado en el **plan de contingencia** ante una Gran Emergencia o incidencia técnica relevante que afecte al funcionamiento de las salas de atención de llamadas, mediante un sistema de localización (recogido en el Anexo X del PCAP). En el documento se recogerá el modo de actuar ante este tipo de situaciones al objeto de garantizar el funcionamiento del servicio, analizará las posibles situaciones a las que dar respuesta y especificará con qué personal tienen previsto dar servicio a posibles grandes emergencias o incidentes técnicos relevantes que afecten al funcionamiento de las salas.

En este sistema de localización, que permite en el plazo fijado cubrir y/o reforzar la sala, las empresas licitadoras deberán tener en cuenta la estructura organizativa del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía, que cuenta con dos salas regionales y ocho provinciales, permitiendo actuar de soporte las unas de las otras y pudiendo reajustarse el número de horas/año entre todas las sedes en función de las necesidades del servicio.

La no activación de dichos recursos según los parámetros de calidad establecidos, será objeto de la aplicación de la penalización correspondiente.

Así mismo, en el sistema de localización, y debido a la naturaleza del servicio, su carácter crítico y permanente, es necesario disponer de personal técnico con responsabilidad a nivel de las áreas funcionales de Operaciones (regional y provincial), Gestión e Integración y Comunicación, que esté de guardia, al margen de los horarios habituales de trabajo, garantizando la continuidad 24x7 del servicio los 365 días del año, atendiendo y resolviendo cualquier incidencia relativa a las áreas antes indicadas, con un tiempo máximo de incorporación del personal localizado de sesenta minutos.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 21 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En el ámbito regional, las guardias se organizarán en turnos rotativos y contarán con una persona responsable del área y otra persona de perfil técnico de cada una de ellas, para la resolución de posibles incidencias. A nivel de jefatura de área, la guardia será compartida al cincuenta por ciento entre la persona responsable del área y personal técnico perteneciente a dicha área.

En el ámbito provincial para el área de Operaciones, la guardia será compartida en el mismo porcentaje anteriormente mencionado, entre la persona técnica de operaciones (TOP) y la persona de coordinación de formación (CFOR), en cada una de las ocho provincias.

En todo momento se asegurará el derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar.

La empresa adjudicataria asumirá los gastos que se deriven de la disponibilidad y localización permanente del personal de guardia anteriormente detallado.

Dimensionamiento:

La empresa contratista asegurará en su oferta, al menos, las horas que para este servicio se reflejan en el presente apartado. El establecimiento de turnos, horarios de trabajo y plantilla necesaria, será competencia del adjudicatario, asegurando la consecución de los niveles de calidad adecuados a cada servicio, y siempre mediante un reparto equitativo entre el personal.

Para la protección a la maternidad, en los cuadrantes, las mujeres en estado de gestación tendrán opción a la elección de un turno fijo y no rotativo.

Igualmente, en la dotación de los puestos de personal de gestión de sala, la adjudicataria deberá ajustarse en todo momento a la curva de demanda prevista, al objeto de mantener los parámetros de calidad fijados. Para ello, con antelación suficiente al inicio de los servicios elaborará una planificación anual que deberá ser aprobada por los responsables de la Administración.

Así mismo, la adjudicataria revisará mensualmente el grado de adecuación del número de puestos planificado en el cuadrante a la demanda prevista por cada centro, lo actualizará, y presentará a los responsables de la Administración para su aprobación.

La adjudicataria está obligada a reforzar la sala ante cualquier situación justificada que determinen los responsables del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía.

Todo ello conforme a la distribución de recursos y **horas mínimas** que se detallan a continuación:

DISTRIBUCIÓN DE LOS RECURSOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS:

SERVICIOS TÉCNICOS	NÚMERO DE PROFESIONALES
Jefatura de Gestión	3
Personal Responsable de Área Funcional	5
Personal Técnico	39

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 22 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

**Personal Técnico Operaciones (TOP)****8**

SERVICIOS ADMINISTRACIÓN	NÚMERO DE PROFESIONALES
Personal de Administración	5

DISTRIBUCIÓN DE HORAS DEL SERVICIO DE OPERACIONES:

SERVICIO DE OPERACIONES	HORAS/AÑO
Coordinación de Sala	87.900
Enlace de Sala	17.520
Personal de Gestión de Sala	300.657

Para el dimensionamiento se habrá de tener en cuenta las horas operativas efectivas desempeñadas en el centro de trabajo. El personal de los servicios de operación a jornada completa (Coordinación de Sala, Enlace de Sala y Gestión de Sala) realizarán un **máximo de 1500 horas** operativas efectivas anuales.

Los servicios serán realizados en horario a distribuir según la mejor configuración en su desarrollo, teniendo en cuenta que todas las sedes están enlazadas, y constituyen una red interrelacionada cuya configuración puede modificarse en función de la demanda u otras circunstancias especiales como, un aumento de la actividad operativa de sala que requiriese adoptar medidas complementarias de carácter técnico, por Incidencias en la plataforma GEA o en las infraestructuras críticas que pudiesen alterar el funcionamiento normal del servicio u otras causas importantes no previstas sobrevenidas.

La distribución de la respuesta del servicio de operaciones debe funcionar como un todo para evitar alteraciones ante posibles contingencias. De esta forma las dos sedes regionales y las provinciales habilitadas de acuerdo a un **plan de contingencia**, actúan como soporte las unas de las otras. Es por ello que la distribución de horas (teniendo en cuenta las distintas categorías) se puede realizar entre todas las sedes.

La aplicación efectiva de cualquier reajuste de horas deberá ser objeto de análisis y propuesta justificada que el contratista presentará a los responsables de la Administración para su aprobación.

Seguimiento del proyecto:

Se realizará un seguimiento a lo largo del proyecto de la correcta consecución de plazos y contenidos de las distintas planificaciones finalmente acordadas, supervisando y controlando la ejecución de las mismas y el estricto cumplimiento de lo establecido en los pliegos. Para ello, se mantendrán reuniones con una periodicidad bimensual, sin perjuicio de aquellas otras que sean consideradas necesarias para la buena marcha del servicio, en las que la empresa adjudicataria hará entrega a la Administración de cuantos informes sean necesarios o solicitados por esta, en los que se recojan el seguimiento de las diferentes actividades planificadas, los resultados de las actuaciones de los servicios y los trabajos realizados.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 23 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



La adjudicataria realizará encuestas anuales del nivel de conocimiento y satisfacción de la ciudadanía, para lo cual pondrá a disposición del contrato 1.400 horas de personal encuestador para los dos años de contrato.

La Consejería se reserva el derecho de inspeccionar el trabajo del personal de la empresa adjudicataria que presta los servicios objeto de este contrato, estando además facultada para exigir a dicha empresa la sustitución de cualquier persona trabajadora cuya actuación considere negligente, notoriamente descuidada o de trato personal, incorrecto o inadecuado.

La sustitución de cualquiera de los servicios, así como las modificaciones organizativas que lleve a cabo la empresa adjudicataria, no podrá afectar al funcionamiento del servicio, siendo obligatoria en ambos casos la previa autorización de los responsables de la Administración.

El contratista quedará obligado a indemnizar a la Consejería como responsable directo e inmediato de los daños que el personal a su servicio ocasione por dolo o negligencia, previa valoración de los mismos por el personal técnico de la Consejería.

C.3. MATERIALES Y UNIFORMIDAD

Para el desarrollo de la actividad, la empresa adjudicataria dará cobertura a las siguientes prestaciones básicas:

- Materiales de papelería, ofimática, equipos personales para el desempeño del trabajo (microcascos de operación homologados para atención de llamadas, equipos y herramientas tecnológicas -software y hardware- para el servicio técnico de comunicación).
- Información de prensa diaria y documentación.
- Identificación del personal y uniformidad.
- Logística y costes implícitos a los desplazamientos a dispositivos especiales, emergencias y simulacros.
- Otros que se estimen.

Todo el personal de operación (personal de sala) deberá estar uniformado durante su jornada laboral, siguiendo los modelos marcados por la Junta de Andalucía.

La uniformidad estará compuesta de polo de manga corta, polo de manga larga y polar.

Cada año la empresa dotará al personal de sala de al menos dos polos de manga corta, dos polos de manga larga y dos chaquetas tipo forro polar.

La empresa adjudicataria tendrá la obligación de velar por el cumplimiento de la uniformidad en todo momento.

Igualmente, la empresa adjudicataria proveerá al personal del Área de Comunicación de uniformidad y acreditación para el correcto desarrollo de sus funciones. Dicha uniformidad será consensuada con la Administración en la primera reunión tras la adjudicación.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 24 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En caso de pérdida o deterioro justificado, la empresa sustituirá el material o prenda de manera inmediata.

C.4. FORMACIÓN

La empresa adjudicataria garantizará, que el personal asignado a la prestación del presente contrato reciba un **mínimo de 32 horas anuales** por puesto para su formación continua y reciclaje, las cuales se impartirán en horario distinto al destinado a horas operativas efectivas. En el caso de que la adjudicataria ofrezca un número superior de horas de formación continua, éstas tendrán carácter voluntario en todo caso.

Así mismo, para el personal de nueva incorporación se deberá contemplar una **formación mínima inicial de 130 horas**.

Para ello, el contratista presentará en el plazo de dos meses a partir de la firma del contrato, el Plan de Formación Inicial y el Plan de Formación Continua consensuado con el personal responsable de la Administración para su posterior aprobación. Dicha formación deberá ser específica y adaptada a las funciones y necesidades del personal técnico, de gestión y coordinación.

El Área de Formación realizará la formación y llevará a cabo el control y seguimiento de las necesidades de formación del personal, y colaborará con los responsables de la Administración en la planificación, organización e impartición de cursos específicos.

C.5. BOLSA DE TRABAJO

Al margen de la plantilla de trabajo, la empresa adjudicataria deberá garantizar el contacto y la formación continua de un número suficiente de personas que garantice la cobertura de posibles relevos o necesidades sobrevenidas de trabajo en la atención de llamadas. Esta bolsa se actualizará cuando las circunstancias lo requieran y al menos, con una periodicidad semestral.

En todo caso, el personal contratado de bolsa tendrá condiciones salariales similares al personal fijo equivalente, tanto en relación a las retribuciones fijas como a las retribuciones variables.

C.6. SISTEMAS DE GESTIÓN

La empresa adjudicataria garantizará que la prestación del servicio se corresponda con el Sistema de Gestión de la Calidad implantado, así como cualquier otro Sistema de Gestión que se tenga previsto implantar en el futuro.

En este contexto, todos los servicios técnicos deben:

- Colaborar en la realización de los procedimientos que afecten a sus funciones y en las actualizaciones de los mismos.
- Ser responsables de la puesta en práctica de todas las actividades descritas en la documentación.
- Promover el establecimiento de acciones correctivas y preventivas ante las no conformidades reales o potenciales que detecte en su ámbito de actividad.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 25 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Realizar propuestas asociadas al análisis de los procesos y de los resultados específicos de su área basadas en la información estadística, datos de indicadores, etc., para su incorporación a los planes de mejora.

C.7. PROTECCIÓN DE DATOS, CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

El licitador seleccionado declarará documentalmente que se responsabiliza de que el tratamiento de datos de carácter personal que se pueda realizar en el ámbito de la prestación del servicio, se hará con el absoluto respeto de las normas de seguridad establecidas en la legislación vigente sobre Protección de Datos que le sea de aplicación.

La empresa adjudicataria no transferirá información alguna sobre el contenido o desarrollo de los trabajos, a excepción de los miembros de la Administración que se asignen a labores de seguimiento. En cualquier otro caso, se precisará la autorización explícita, por escrito, de los representantes de la Administración.

De igual modo, el uso de datos, estadísticas e informaciones sobre la prestación de asistencias queda restringido bajo el criterio de la Administración.

Así mismo, la Consejería se reserva el derecho de determinar incompatibilidades con relación al personal adscrito a los servicios objeto del presente contrato.

La empresa adjudicataria garantizará la discreción y confidencialidad en el uso de información por parte del personal de prestación de servicios, asumiendo las responsabilidades que se puedan derivar de su incumplimiento. En este sentido, la empresa adjudicataria debe asegurar y justificar documentalmente la adopción de las medidas para dicho fin.

Los trabajos que dimanen de las diferentes actividades y servicios exigidos en el presente pliego serán propiedad de la Consejería, siendo la empresa adjudicataria la responsable de custodiar dichos trabajos y trasladarlos de forma adecuada a los responsables de la Administración.

C.8. GARANTÍAS LABORALES, SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES

El personal destinado a la cobertura del servicio contratado dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, teniendo ésta todos los derechos y obligaciones que le son inherentes en su calidad de empleador, y debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, seguridad social, seguridad e higiene y prevención de riesgos laborales.

Con respecto a la disponibilidad y localización para las guardias, tanto del personal técnico como de las personas responsables de cada área, la empresa deberá respetar en todo momento el derecho de todos los trabajadores a la desconexión digital, a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Para ello, la empresa garantizará la rotación necesaria del personal que se encuentre en situación de disponibilidad, localización o guardia, para el cumplimiento de los derechos antes mencionados.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 26 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En cualquier momento, los responsables de la Administración, podrán comprobar y exigir a la empresa adjudicataria, la presentación de contratos de trabajo y/o seguros sociales del personal personal a su cargo, así como la presentación de cualquier otra documentación y/o informe que se considere necesario.

La Consejería no asumirá vinculación alguna con este personal, ni le será exigible, por causa alguna, responsabilidad de ninguna clase como consecuencia de las relaciones laborales existentes entre la empresa adjudicataria y su personal, aunque éstas se deriven de la prestación de los servicios exigidos en el presente pliego y su consiguiente interpretación.

La Consejería podrá repetir contra el adjudicatario cualquier condena solidaria o subsidiaria que, evidentemente, le fuera impuesta por los Juzgados y Tribunales del orden social con ocasión de procedimientos incoados por personal dependiente del adjudicatario, así como cualquier tipo de sanción administrativa ocasionada por actuaciones derivadas de infracciones laborales del adjudicatario.

La adjudicataria tendrá la obligación de comunicar a la Administración cualquier visita de la inspección de trabajo que vaya acompañada de requerimiento, causas que la han motivado y medidas adoptadas, así como cualquier acto judicial relacionado con el desarrollo de las operaciones de este contrato en materia laboral, de seguridad social, seguridad e higiene y prevención de riesgos laborales.

La empresa adjudicataria deberá comprometerse al cumplimiento de las cláusulas sociales y medioambientales recogidas en la guía aprobada por Acuerdo de 18 de octubre de 2016, del Consejo de Gobierno, por el que se impulsa la incorporación de cláusulas sociales y ambientales en los contratos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

C.9. PENALIZACIONES.

Penalizaciones por incumplimiento de parámetros de calidad.

Sin perjuicio de la posibilidad de aplicación de penalizaciones por cumplimiento defectuoso de la prestación de los servicios que, en su caso, se determinarían por el órgano competente en materia de emergencias en función de impacto, frecuencia, etc., se establece un sistema de penalización específico en relación con el cumplimiento de los niveles exigidos en los **parámetros de calidad del servicio** que se describen.

La calidad del servicio debe asegurarse y mantenerse durante todo el contrato. Si los parámetros de calidad mostraran valores que no cumplen los mínimos exigidos, la persona responsable o el órgano de contratación dará audiencia al contratista para que alegue lo que estime conveniente, pudiendo optar por conceder un plazo para que el contratista adopte las medidas correctoras oportunas o aplicar una penalización económica de acuerdo a los criterios que se detallan a continuación:

- Penalización por incumplimiento del dimensionamiento planificado en sala de atención de llamadas. Por cada recurso en número inferior al previsto en el dimensionamiento planificado, no cubierto en un tiempo inferior a 60 minutos, se penalizará con 200 € por cada hora de recurso ausente en un turno de trabajo, a partir de los 60 minutos antes indicados.

Así mismo, las horas dimensionadas no realizadas, además de la penalización correspondiente, deberán recuperarse en otro turno, teniendo en cuenta las necesidades del servicio. De no ser así, se aplicará una penalización adicional de 250 € por cada hora no recuperada.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 27 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Penalización por no activación de recursos extraordinarios de gestión operativa en situaciones extraordinarias. En el caso de no incorporar recursos extraordinarios, según lo establecido en el PPT, será de aplicación una penalización por cada incumplimiento de 7.000 €.
- Penalización por tiempo medio de respuesta al ciudadano. Se penalizarán los incumplimientos de tiempo medio de respuesta al ciudadano en cada una de las sedes regionales de Sevilla y Málaga, cuando éste supere los 5 segundos en 10 o mas días en el periodo de 1 mes natural, salvo en aquellas situaciones extraordinarias que generen un número de llamadas superior a la media (grandes incendios, inundaciones, terremotos), se aplicará una penalización de 800 € mensuales por cada segundo de desviación respecto al valor señalado, según la siguiente fórmula:

$$\text{Penalización} = (\sum TRD_N / N) \times 800 \text{ €}$$

- PTR: Penalización tiempo de respuesta.
- TRD_N : Tiempo respuesta diario superior a 5 segundos (en los días que se supere).
- N: Número de días de incumplimiento.

- Penalización por llamadas perdidas:
 - Cuando el porcentaje diario de llamadas atendidas, después de 12 segundos de espera en cola de llamadas entrantes, en alguna de las dos sedes regionales (Sevilla, Málaga), sea inferior al **98,5%**, se aplicará una penalización diaria de 600 € por cada décima que se desvíe de dicho valor.

$$\text{Penalización} = (98,5 - LL.E.D.12) \times 6000$$

- LL.E.D.12: Porcentaje diario de llamadas 112 atendidas después de 12 segundos.

- Cuando el porcentaje diario de llamadas atendidas, después de 10 segundos de espera en cola de llamadas entrantes, en alguna de las dos sedes regionales (Sevilla, Málaga), sea inferior al **93%**, se aplicará una penalización diaria de 600 € por cada décima que se desvíe de dicho valor.

$$\text{Penalización} = (93 - LL.E.D.10) \times 6000$$

- LL.E.D.10: Porcentaje diario de llamadas 112 atendidas después de 10 segundos.

- Penalización por demora en la cobertura de puestos de trabajo previstos en el pliego.
La empresa dispondrá de cinco días hábiles para cubrir una sustitución y/o vacante de cualquier puesto de trabajo de los recogidos en el apartado C.1. del PPT, a partir de la fecha efectiva de sustitución y/o vacante. En caso contrario se le aplicará una penalización diaria de 1.200 € a partir del sexto día.
- Penalización por demora en el desarrollo de los Planes de Formación (Inicial y Continua).
Se dispondrá de un plazo de 2 meses tras la firma del contrato para la presentación de los Planes de Formación Inicial y de Formación Continua. De no ser así se aplicará una penalización por cada día de retraso de 700 €.
- Penalizaciones por incumplimientos detectados por auditoría externa.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 28 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



En el caso de incumplimientos detectados por las auditorías externas referentes al PPT, se impondrá una penalización de 800 € al mes por cada incumplimiento, hasta la subsanación de los mismos.

- Penalizaciones por incumplimiento del derecho a la desconexión digital de toda la plantilla (especialmente del personal técnico), fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, así como el derecho al respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, intimidad personal y familiar. Si se detectan incumplimientos reiterados, se penalizará con un importe de 4.000 € por cada una de las personas afectadas.
- Otras penalizaciones. En el caso de detectarse por parte de los responsables de la Administración algún incumplimiento del PPT, que no estuviese establecido en los apartados anteriores, afectando de manera significativa a los parámetros de calidad del servicio, la empresa adjudicataria será penalizada con un importe de hasta 3.000 €.

Los incumplimientos reiterados de la calidad del servicio serán causa de resolución del contrato, en cuyo caso, el contratista sólo tendrá derecho a percibir las cuantías que hasta el momento se le adeude en concepto de los servicios realizados.

Penalizaciones por incumplimiento de obligaciones del contratista.

Adicionalmente, se califican los siguientes incumplimientos y la graduación que a los mismos corresponde.

Se considerarán incumplimientos muy graves:

- a) Ceder o subcontratar todo o parte de las prestaciones objeto del contrato sin consentimiento previo y expreso del órgano de contratación.
- b) Falsear la información que el contratista deba suministrar directa o indirectamente a la Administración u obstaculizar sus labores de inspección.
- c) El incumplimiento de los compromisos contemplados en la oferta del adjudicatario.
- d) La alteración, interrupción o lesión de los sistemas de conexión con las redes del 112.
- e) El incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad y las reglas sobre tratamiento de la información establecida en este Pliego y en la legislación aplicable.
- f) La no resolución de incidencias críticas en el plazo máximo comprometido en su oferta, a contar desde el inicio de la notificación o detección de la avería.
- g) La no comunicación de incidencias propias en tiempo y la forma posible, provocando un perjuicio al servicio prestado al ciudadano.
- h) Reiteración de tres o más incumplimientos graves en un período de seis (6) meses.

Se considerarán incumplimientos graves:

- a) La no resolución de incidencias no críticas dentro de los 3 días hábiles siguientes a la detección de la misma.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 29 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



b) No cumplir las instrucciones que la dirección del contrato emita para la ejecución del contrato conforme al presente pliego y resto de documentación contractual.

c) Reiteración de tres o más incumplimientos leves en el período de seis meses.

Se considerarán incumplimientos leves: Las demás actuaciones contrarias a lo establecido en el presente pliego y el resto de documentación contractual.

En el supuesto de incumplimientos, el órgano de contratación dará audiencia al contratista para que alegue lo que estime conveniente, pudiendo conceder un plazo para que el contratista los corrija y/o aplicar las siguientes penalizaciones económicas en función del grado de los incumplimientos:

- Hasta un máximo del 5% para incumplimientos muy graves.
- Hasta un máximo del 3% para incumplimientos graves.
- Hasta un máximo del 1% para incumplimientos leves.

Dichas penalizaciones económicas se calcularán aplicando el porcentaje que corresponda sobre el importe de la factura del mes al que afecte el incumplimiento o se ponga de manifiesto el mismo.

En cualquier caso, la cuantía económica de las penalizaciones no podrá ser superior al 10% del presupuesto del contrato.

C.10. RECLAMACIONES PATRIMONIALES

Las cuantías económicas resultantes de las **reclamaciones patrimoniales** contra el Servicio del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía, atribuibles a una deficiente prestación del servicio, serán imputables íntegramente a la empresa adjudicataria.

LA JEFA DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN CIVIL

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 30 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



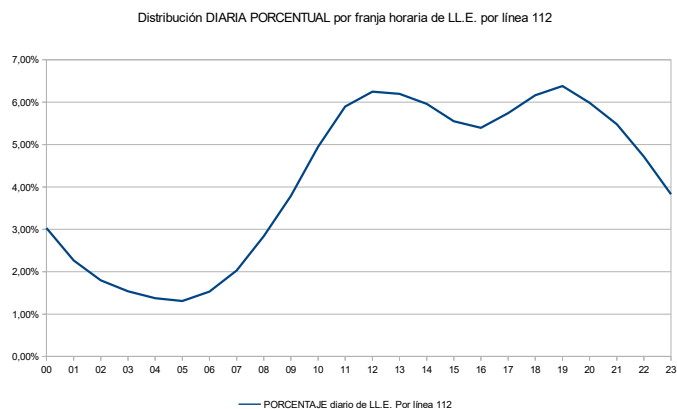
ANEXOS.

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 31 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



112 ANDALUCÍA
ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN
Distribución DIARIA PORCENTUAL por franja horaria de las Llamadas Entrantes (L.L.E.) por línea 112

Franja Horaria	PORCENTAJE diario de L.L.E. por línea 112
00	3,03%
01	2,27%
02	1,79%
03	1,54%
04	1,38%
05	1,31%
06	1,53%
07	2,03%
08	2,84%
09	3,79%
10	4,95%
11	5,90%
12	6,25%
13	6,20%
14	5,96%
15	5,55%
16	5,40%
17	5,74%
18	6,16%
19	6,38%
20	5,98%
21	5,48%
22	4,72%
23	3,83%
TOTAL	



Nota:
El número de Llamadas Entrantes (L.L.E.) por línea 112, en el año 2022 fue superior a 3.500.000 llamadas

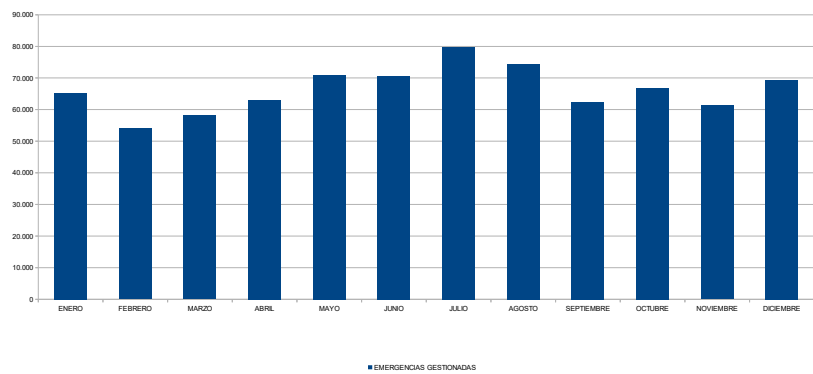
MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 32 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

	112 ANDALUCÍA
	ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN
	EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR MESES

ANDALUCÍA	Periodo: de 1 de enero a 31 de diciembre de 2022
-----------	--

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
EMERGENCIAS GESTIONADAS	65.233	54.041	58.181	63.158	70.964	70.590	79.782	74.479	62.399	66.787	61.303	69.379	796.296

EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR MESES



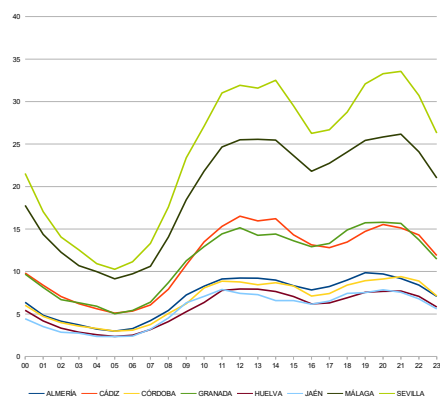
MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO			03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 33 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		

**112 ANDALUCÍA****ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN****PROMEDIO DIARIO DE EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR FRANJA HORARIA Y PROVINCIA****ANDALUCÍA**

Período: de 1 de enero a 31 de diciembre de 2022

FRANJA HORARIA	ALMERÍA	CÁDIZ	CÓRDOBA	GRANADA	HUELVA	JAÉN	MÁLAGA	SEVILLA
00	6	10	6	10	5	4	18	22
01	5	8	5	8	4	4	14	17
02	4	7	4	7	3	3	12	14
03	4	6	4	6	3	3	11	13
04	3	6	3	6	3	2	10	11
05	3	5	3	5	2	2	9	10
06	3	5	3	5	3	2	10	11
07	4	6	4	6	3	3	11	13
08	5	8	5	9	4	5	14	18
09	7	11	6	11	5	6	18	23
10	8	13	8	13	6	7	22	27
11	9	15	9	14	8	8	25	31
12	9	17	9	15	8	7	26	32
13	9	16	8	14	8	7	26	32
14	9	16	9	14	8	7	25	33
15	8	14	8	14	7	7	24	29
16	8	13	7	13	6	6	22	26
17	8	13	7	13	6	7	23	27
18	9	13	8	15	7	7	24	29
19	10	15	9	16	8	8	25	32
20	10	16	9	16	8	8	26	33
21	9	15	9	16	8	8	26	34
22	8	14	9	14	7	7	24	31
23	7	12	7	11	6	6	21	26

PROMEDIO DE EMERGENCIAS GESTIONADAS POR FRANJA HORARIA Y PROVINCIA

**Nota:**

La gestión de las Emergencias en los Centros 112 Provinciales conlleva actividad telefónica y/o telemática

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO

03/11/2023 12:04:00

PÁGINA: 34 / 42

VERIFICACIÓN

NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m

<https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/>



112 ANDALUCÍA

ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN

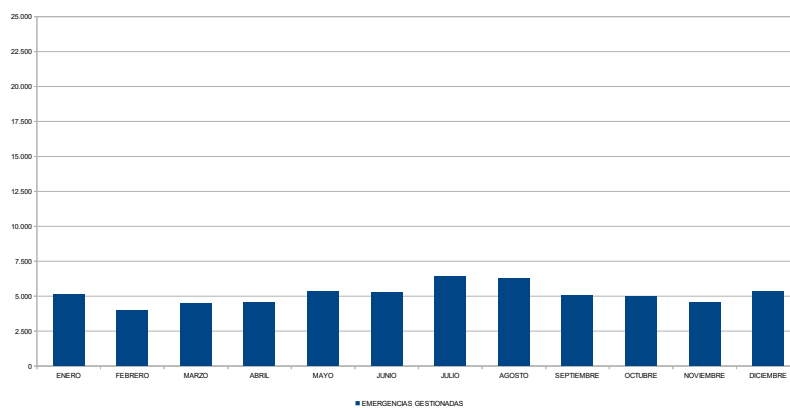
EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR MESES

PROVINCIA: ALMERÍA

Período: de 1 de enero a 31 de diciembre de 2022

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
EMERGENCIAS GESTIONADAS	5.126	3.968	4.448	4.563	5.308	5.283	6.399	6.267	5.062	5.001	4.525	5.340	61.290

EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR MESES



MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO

03/11/2023 12:04:00

PÁGINA: 35 / 42

VERIFICACIÓN

NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m

<https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/>



112 ANDALUCÍA

ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN

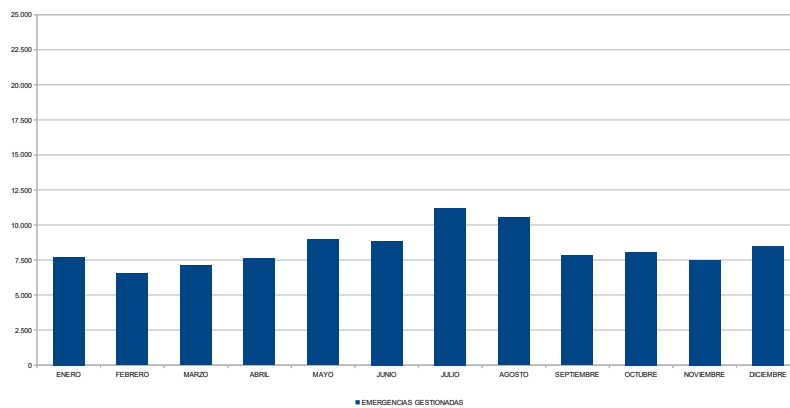
EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR MESES

PROVINCIA: CÁDIZ

Período: de 1 de enero a 31 de diciembre de 2022

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
EMERGENCIAS GESTIONADAS	7.716	6.517	7.133	7.592	8.974	8.847	11.210	10.520	7.820	8.071	7.506	8.499	100.405

EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR MESES



MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO

03/11/2023 12:04:00

PÁGINA: 36 / 42

VERIFICACIÓN

NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m

<https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/>



112 ANDALUCÍA

ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN

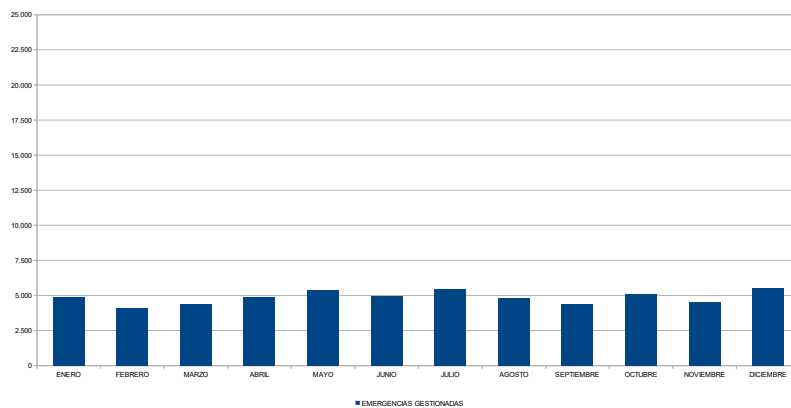
EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR MESES

PROVINCIA: CÓRDOBA

Período: de 1 de enero a 31 de diciembre de 2022

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
EMERGENCIAS GESTIONADAS	4.902	4.111	4.349	4.905	5.366	4.977	5.427	4.831	4.386	5.118	4.555	5.530	58.457

EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR MESES



MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO

03/11/2023 12:04:00

PÁGINA: 37 / 42

VERIFICACIÓN

NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m

<https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/>



112 ANDALUCÍA

ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN

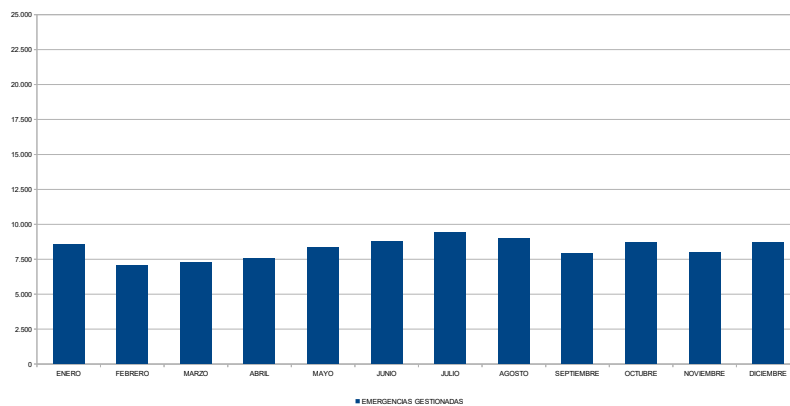
EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR MESES

PROVINCIA: GRANADA

Período: de 1 de enero a 31 de diciembre de 2022

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
EMERGENCIAS GESTIONADAS	8.576	7.037	7.280	7.532	8.366	8.738	9.418	8.961	7.921	8.679	7.987	8.730	99.225

EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR MESES



MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO

03/11/2023 12:04:00

PÁGINA: 38 / 42

VERIFICACIÓN

NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m

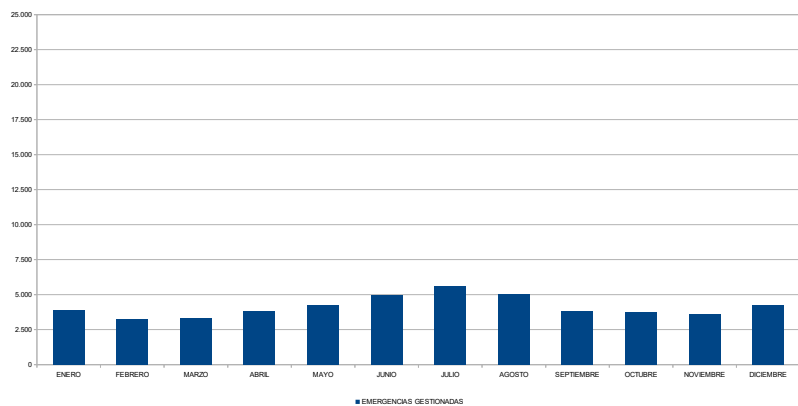
<https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/>

	112 ANDALUCÍA
	ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN
	EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR MESES

PROVINCIA:	HUELVA	Período: de 1 de enero a 31 de diciembre de 2022
------------	--------	--

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
EMERGENCIAS GESTIONADAS	3.900	3.217	3.355	3.804	4.266	5.002	5.574	5.016	3.799	3.782	3.622	4.217	49.554

EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR MESES



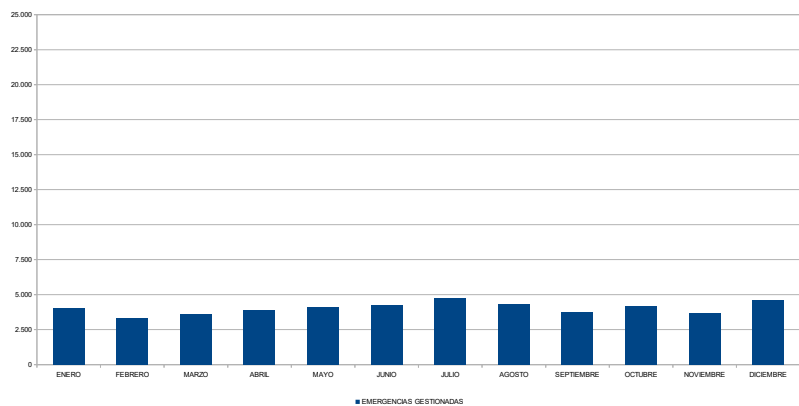
MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO			03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 39 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		

	112 ANDALUCÍA
	ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN
	EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR MESES

PROVINCIA:	JAÉN	Período: de 1 de enero a 31 de diciembre de 2022
------------	------	--

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
EMERGENCIAS GESTIONADAS	4.075	3.316	3.573	3.878	4.110	4.281	4.733	4.330	3.721	4.200	3.676	4.627	48.520

EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR MESES



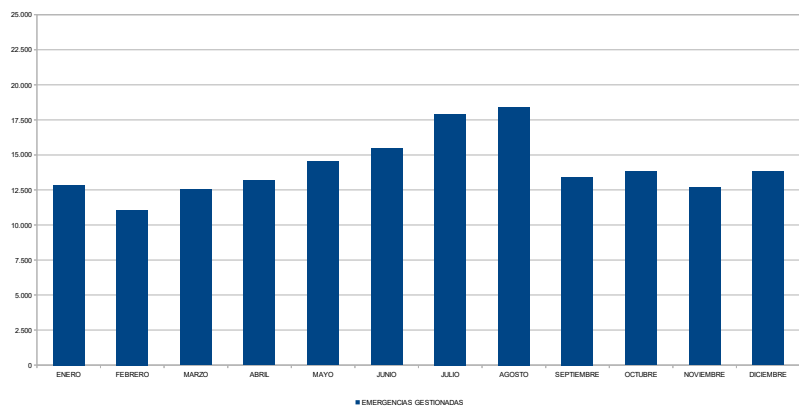
MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO			03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 40 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		

	112 ANDALUCÍA
	ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN
	EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR MESES

PROVINCIA: MÁLAGA	Período: de 1 de enero a 31 de diciembre de 2022
-------------------	--

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
EMERGENCIAS GESTIONADAS	12.854	11.062	12.520	13.174	14.530	15.443	17.926	18.414	13.415	13.842	12.644	13.842	169.666

EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR MESES



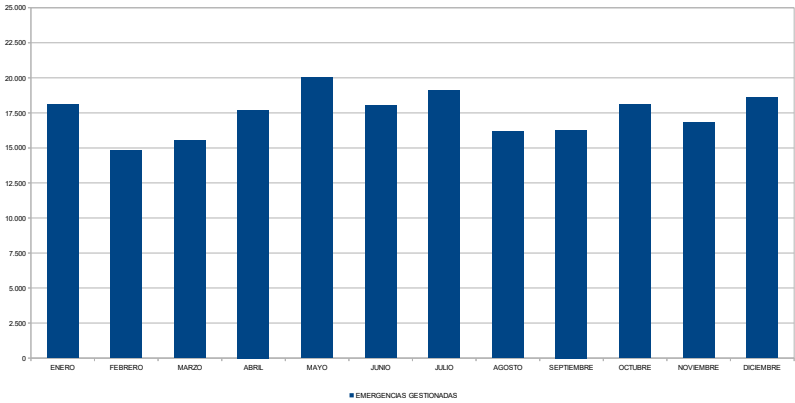
MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO			03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 41 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		

	112 ANDALUCÍA
	ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN
	EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR MESES

PROVINCIA: SEVILLA	Período: de 1 de enero a 31 de diciembre de 2022
--------------------	--

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
EMERGENCIAS GESTIONADAS	18.084	14.813	15.523	17.710	20.044	18.019	19.095	16.140	16.275	18.094	16.788	18.594	209.179

EMERGENCIAS GESTIONADAS AGRUPADAS POR MESES



MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO			03/11/2023 12:04:00	PÁGINA: 42 / 42
VERIFICACIÓN	NJyGwGM23o51849tWik7aIVTCWNQ9m	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/		