PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "GESTIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 112-ANDALUCÍA". (CONTR 2026/109830).

MARIA DOLORES JIMENEZ NAVARRO		07/07/2026 14:44:49	PÁGINA: 1 / 41
VERIFICACIÓN	NJyGweAmM9gnaXBlyNi2hQs5M8hOmm	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. ATENCIÓN Y DESPACHO
- B.2.4.2. SEGUIMIENTO
- B.2.4.3. COORDINACIÓN
- B.2.4.4. ENLACE

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 2025:
- Distribución diaria porcentual por franja horaria de las llamadas entrantes por línea 112.
- Cuadro de distribución por provincia y mes.
- Cuadro promedio de emergencias por franja horaria de día de la semana
- Cuadro promedio de emergencias por franja horaria y mes

A.- INTRODUCCIÓN. OBJETO Y CONTENIDO.

La protección de la vida y la integridad física constituye uno de los pilares esenciales del ordenamiento jurídico español, reconocido expresamente en el artículo 15 de la Constitución Española. En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, el Estatuto de Autonomía atribuye competencias exclusivas en materia de protección civil, emergencias y seguridad civil, configurando un marco normativo propio orientado a garantizar una respuesta eficaz ante situaciones de riesgo.

En este contexto, mediante el Decreto-ley 2/2023, de 11 de abril, se autorizó la creación de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía, en adelante la Agencia, como instrumento especializado destinado a reforzar la coordinación, planificación y gestión integral de las emergencias en el territorio andaluz. La Agencia nace con la finalidad de optimizar la capacidad de respuesta de los servicios públicos, garantizar la interoperabilidad entre organismos y mejorar la atención a la ciudadanía ante incidentes de cualquier naturaleza.

Posteriormente, el Decreto 270/2024, de 16 de diciembre, aprobó los Estatutos de la Agencia, estableciendo su estructura organizativa, régimen jurídico y competencias, así como la habilitación para ejercer las prerrogativas previstas en la legislación de contratos del sector público. En virtud de dichos Estatutos, la Agencia desarrolla sus funciones mediante sus órganos y medios propios, pudiendo igualmente articular su actividad a través de convenios, encargos a medios propios o contratos con entidades públicas o privadas. La Dirección Gerencia, como máximo órgano directivo, asume entre otras funciones la condición de órgano de contratación, garantizando la adecuada ejecución de los servicios necesarios para el cumplimiento de los fines estratégicos de la Agencia.

El Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía depende de esta agencia a través de la D G de Emergencias protección civil y lucha contra incendios forestales y 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.

Conforme a la Ley 2/2002, de 11 de noviembre, de Gestión de Emergencias en Andalucía, se establece un sistema de coordinación integrada de las demandas de urgencia y emergencia canalizadas a través del teléfono único europeo 112, configurándose como el instrumento esencial para la articulación conjunta de todos los servicios intervinientes. En este contexto, el Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía constituye el núcleo operativo del sistema, prestando un servicio público permanente y gratuito que atiende cualquier situación de emergencia en el conjunto del territorio andaluz. Su función primordial radica en la coordinación integral, continua y en tiempo real de los distintos organismos competentes, evitando duplicidades, reduciendo los tiempos de respuesta y garantizando una actuación eficaz y organizada ante cualquier incidente, así como facilitando la activación y la intervención de los recursos correspondientes conforme a sus respectivas

atribuciones, ejerciendo una labor esencial de coordinación operativa y de comunicaciones, garantizando la interoperabilidad, la adecuada transmisión de la información y la actuación sincronizada de todos los servicios implicados, desde la recepción del aviso hasta la completa resolución de la emergencia.

Gracias a este modelo centralizado, se optimizan los recursos disponibles, se mejora la comunicación entre los distintos servicios operativos y se asegura que cada emergencia reciba la respuesta más adecuada según su naturaleza y gravedad. De este modo, el 112 no solo actúa como un punto de acceso, sino como un elemento clave en la protección de la vida, los bienes y el entorno, aportando seguridad y confianza a la ciudadanía en situaciones críticas.

El Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía, integrado orgánicamente en la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía, se configura como una infraestructura transversal al servicio del conjunto de la organización, actuando no solo como núcleo operativo en la atención y gestión de emergencias, sino también como eje central en la generación, tratamiento y difusión de la información. En este sentido, los datos gestionados y producidos en el Centro constituyen un activo estratégico común, imprescindible para la toma de decisiones en todos los ámbitos competenciales de la Agencia, incluyendo la gestión de emergencias por incendios forestales, así como cualquier otra actividad operativa o preventiva desarrollada. De este modo, el Centro no solo garantiza la coordinación y respuesta inmediata ante incidentes, sino que también sustenta una gestión integral de la información, coherente, unificada y orientada a mejorar la eficacia, la anticipación y la capacidad de actuación de toda la organización.

A lo largo del presente año, el Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía contará con una nueva Plataforma de Integración en la Gestión de las Emergencias (en adelante PIGEA), que dará servicio a las 8 sedes repartidas por todas las provincias, y supondrá una gestión a través de un modelo de Centro Único de Coordinación, movimiento estratégico, que busca centralizar la inteligencia operativa, optimizar recursos y garantizar una mayor rapidez en el servicio a la ciudadanía.

Este cambio implica beneficios, y entre ellos, se destacan:

- Homogeneización total: Eliminar las diferencias de procesos entre distintas sedes, ofreciendo una respuesta unificada.
- Gestión de recursos global: El sistema deja de ver las capacidades disponibles en tiempo real en toda la comunidad.
- Escalabilidad: Facilitar la integración de los organismos integrados de forma centralizada.

Este tipo de movimientos estratégicos sitúa a Andalucía en un lugar destacado en la gestión de emergencias en España, siguiendo una tendencia europea de "centros inteligentes".

Los trabajos tienen como fin ultimo garantizar el funcionamiento óptimo del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía en su conjunto tanto en su funcionamiento ordinario como en emergencias cuando se constituye con CECOP/CECOPI y la correcta gestión de la información a la ciudadanía y a los medios de comunicación.

Para ello, el contrato se centrará en la gestión y seguimiento constante de sus operaciones, incluyendo la revisión, análisis y optimización de los procesos y protocolos vigentes. Asimismo, se contempla el seguimiento de los organismos ya integrados y la incorporación de nuevos miembros, aplicando siempre criterios operativos comunes y unificados, sin olvidar la necesidad de la gestión única de los datos en informaciones de los incidentes y emergencias de la Agencia.

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: Su objetivo es desarrollar propuestas, análisis y actuaciones para optimizar el funcionamiento operativo de las sedes . Busca garantizar la calidad en la gestión de llamadas, así como en la coordinación y seguimiento de emergencias. Asimismo, se encarga de supervisar la aplicación de los protocolos y asegurar la cohesión operativa entre todas las sedes del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía.

- SERVICIO TÉCNICO DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN. El objetivo principal es el desarrollo de propuestas técnicas y la gestión integral de las sedes, desde el análisis de requisitos hasta el seguimiento y resolución de incidencias. Asimismo, se coordina la integración de nuevos organismos, proporcionando soporte técnico, operativo y de formación durante todo el proceso.
  Además, se garantiza la mejora continua del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía mediante el seguimiento de las entidades integradas, el análisis de su operatividad y la gestión de métricas de servicio para optimizar su rendimiento.

- SERVICIO DE COORDINACIÓN DE SALA. Supervisión continua de las distintas salas operativas pertenecientes a las sedes del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía, garantizando la eficacia en la recepción y gestión de llamadas de emergencias.

- SERVICIO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS. Recepción y gestión de los avisos de emergencia provenientes de diversas vías, incluyendo líneas telefónicas y servicios de comunicación interpersonal, tales como la App del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía o el sistema europeo e-call entre otros.

- SERVICIO DE FORMACIÓN. Tiene como cometido la formación inicial y continua del personal que presta el servicio de coordinación de sala y atención de llamadas, así como del personal de los diferentes servicios técnicos.

- SERVICIO TÉCNICO DE COMUNICACIÓN. El objetivo es gestionar la información emitida y recibida por los medios de comunicación sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía, garantizando el uso correcto de su imagen pública. Asimismo, se elaborará la información que el órgano competente en materia de Emergencias y Protección Civil quiera difundir a la ciudadanía y a otros organismos, ya sea de forma directa o a través de otros medios de comunicación.

- SERVICIO TÉCNICO DE CALIDAD. Definir e implantar estrategias de calidad, supervisar la mejora continua de las actividades y coordinar la gestión documental, archivo y 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, teniendo en cuenta la gestión de recursos humanos, la logística operativa y la supervisión técnica.

A continuación se detalla resumen estructurado de las funciones del puesto:

1. GESTIÓN Y DIRECCIÓN:

- Interlocución principal y única entre la empresa y la Administración.
- Coordinación entre las distintas Áreas y Servicios que conforman la prestación del contrato.
- Control laboral mediante organización de turnos, horarios y gestión del personal subrogado al contrato, para su aprobación por parte de los responsables de la Administración.
- Labores de control en el cumplimiento de las funciones, normas, instrucciones e indicaciones establecidas por la Administración.

2. GARANTÍA DE CALIDAD:

- Garantizar la correcta adecuación de los recursos humanos y materiales necesarios para obtener los resultados planificados.
- Asegurar la capacitación y formación necesaria del equipo humano para garantizar los estándares de calidad, así como la formación inicial en los procedimientos de trabajo de todo el personal de nueva incorporación a cada uno de los servicios.
- Garantizar en la atención de las llamadas y la gestión de las emergencias, la adecuación y respeto a los protocolos establecidos.
- Presentar los Planes de Formación Inicial y Continua para su posterior aprobación por el personal responsable de la Administración.

3. GESTIÓN DE GRANDES EMERGENCIAS:

- Capacidad para detectar la necesidad de activación de recursos extraordinarios para refuerzo en las distintas sedes y elevar la decisión a la persona responsable de la Coordinación del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía para su aprobación.

Aquellas otras que le sean asignadas en razón a la adecuada operación del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía.

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.
- Conocimiento de herramientas ofimáticas.

Atendiendo a la configuración del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía, que actualmente se distribuye en ocho sedes, la Jefatura de Gestión se prestará con tres personas de perfil técnico:

-Andalucía regional.
-Andalucía zona oriental
-Andalucía zona occidental.

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

El área tendrá atribuidas funciones de planificación, coordinación, supervisión, control y mejora continua de la operativa de las salas del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía, garantizando una prestación homogénea, eficaz y alineada con los estándares de calidad del servicio

1. PLANIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN OPERATIVA.

- Elaboración, revisión y actualización de forma continuada de la documentación operativa (protocolos, comunicados, planes operativos e instrucciones), garantizando su homogeneidad y el cumplimiento de los objetivos de calidad, establecidos en la atención de llamadas y en la gestión de las emergencias.
- Adaptación de operativa para eventos especiales (romerías, ferias, operaciones especiales) y simulacros programados por empresas u organismos.
- Desarrollo técnico de procedimientos específicos y propuestas de mejora en el rediseño de la operativa vigente.
- Propuesta de dimensionamiento de las salas de operaciones conforme a las necesidades del servicio.

2. COORDINACIÓN OPERATIVA.

- Coordinación y apoyo entre salas de operaciones.
- Coordinación con organismos y servicios intervinientes en la gestión de emergencias.
- Canalización de los flujos de información de las salas al resto del servicio, tanto en lo relacionado con la gestión operativa de las emergencias (puesta en marcha de los criterios de relevancia informativa sobre incidentes gestionados en tiempo real) como en cualquier otro aspecto que pueda incidir o interesar al resto de áreas.

- Participación en actividades y contactos institucionales relacionados con la operativa del servicio.

3. SEGUIMIENTO, CONTROL Y EVALUACIÓN.

- Realizar el seguimiento, medición y control de los criterios operativos establecidos para las sedes y proponer y planificar acciones para alcanzar los objetivos establecidos.
- Detectar necesidades de recursos materiales, técnicos y de formación, elaborando propuestas de planificación y adquisición con las áreas correspondientes.
- Proporcionar apoyo operativo y coordinación entre las distintas sedes del servicio, analizando y resolviendo incidencias entre las mismas.
- Participación en la definición y homogeneización de los criterios de evaluación para el personal evaluador.
- Coordinar y realizar el seguimiento del personal de las salas de operaciones.

4. ANÁLISIS Y MEJORA DEL SERVICIO.

- Análisis de datos operativos de cuadros de mando.
- Formulación de propuestas de optimización y mejora continua del servicio.
- Trasladar información de valor al resto de áreas técnicas para la mejora global del servicio.

5. OTRAS FUNCIONES.

- Aquellas otras funciones que le sean asignadas, siempre que guarden relación directa con el objeto del proyecto y se encuentren dentro de su ámbito de competencia, perfil profesional y capacitación señalados en los apartados anteriores.

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 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.2.2.2. ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN

Es un área que tiene como finalidad garantizar el correcto funcionamiento técnico, la integración operativa y la mejora continua del sistema 112-Andalucía, prestando soporte a todas las sedes y organismos integrados.

Funciones:

1. GESTIÓN TÉCNICA E INFRAESTRUCTURAS
   - Análisis, gestión y resolución de necesidades e incidencias técnicas en las distintas sedes del Centro de Coordinación.
   - Soporte, supervisión y control del cumplimiento del plan de mantenimiento de infraestructuras críticas.
   - Análisis, administración y seguimiento de aplicativos del servicio, así como de la arquitectura de voz y datos.
   - Gestión y actualización de la información cartográfica que da soporte a la plataforma de emergencias.

2. DESARROLLO Y MEJORA TECNOLÓGICA
   - Detección de nuevas necesidades técnicas y propuestas de mejora o implantación de aplicaciones.
   - Seguimiento de proyectos tecnológicos y nuevas herramientas, así como el soporte de las mismas.
   - Traslado de información relevante a otras áreas técnicas para la mejora del servicio.

3. EXPLOTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS
   - Explotación de datos del sistema y referencia ÚNICA de información estadística.
   - Elaboración y documentación de informes periódicos y bajo demanda sobre la actividad de los organismos y servicios operativos integrados.

4. SOPORTE E INTEGRACIÓN DE ORGANISMOS
   - Soporte técnico continuo a sedes y centros integrados.
   - Análisis de requerimientos técnicos, operativos y formativos de organismos candidatos a integrarse en el sistema.
   - Supervisión y acompañamiento en procesos de integración.
   - Seguimiento posterior de centros integrados para optimizar operatividad, resultados y formación.
   - Participación en comisiones técnicas de seguimiento y análisis de encuestas anuales a centros integrados.
   - Elaboración y documentación, mediante informes periódicos y bajo demenda, de los datos resultantes de las actividades realizadas por los organismos y servicios operativos integrados.

5. COORDINACIÓN Y MEJORA OPERATIVA
   - Colaboración en la elaboración, revisión y actualización de protocolos internos.
   - Impulso de mejoras que contribuyan a la calidad y eficiencia del servicio.
   - Ejecución de aquellas funciones adicionales necesarias para garantizar la adecuada prestación del servicio.

6. OTRAS FUNCIONES.

- Aquellas otras funciones que le sean asignadas, siempre que guarden relación directa con el objeto del proyecto y se encuentren dentro de su ámbito de competencia, perfil profesional y capacitación señalados en los apartados anteriores.

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

El Área de Formación tiene como misión, mediante un equipo técnico especializado responsable de la planificación, organización, ejecución y evaluación, la formación del personal de las Salas de Operaciones, tanto de plantilla como de bolsas de trabajo, garantizando su cualificación y competencia profesional.

1. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LA FORMACIÓN.

- Elaboración y presentación de la propuesta anual del Plan de Formación Inicial y del Plan de Formación Continua, consensuada con la Administración para su aprobación.
- Organización, coordinación e impartición de las acciones formativas.
- Garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en los Planes de Formación.
- Asegurar un cómputo mínimo anual de 32 horas de formación continua obligatoria para el personal que desempeña funciones de gestión, coordinación y enlace.
- Detección y análisis de nuevas necesidades formativas.
- Elaboración y actualización de documentación, contenidos y especificaciones necesarias para la impartición de los cursos.

2. PROCESOS DE SELECCIÓN Y ACREDITACIÓN.

- Diseño y ejecución de procesos de selección para formación inicial y acreditaciones en categorías superiores (definición de perfiles, elaboración de ofertas, cribado de CV, pruebas y entrevistas).
- Administración y archivo de la documentación generada en los procesos selectivos.
- Formación y evaluación para acreditaciones profesionales.

3. FORMACIÓN INICIAL.

- Impartición de la formación inicial previa a la incorporación (mínimo 170 horas).
- Capacitación del personal de bolsa para su incorporación en momentos de necesidad.
- Elaboración de informes asociados a cada proceso formativo.
- Revisión y actualización periódica de contenidos formativos.

4. FORMACIÓN CONTINUA Y RECICLAJE

- Desarrollo de acciones formativas periódicas dirigidas al personal en activo.
- Reciclaje mensual del personal de bolsa no contratado.
- Formación específica por nuevas operativas o aplicaciones.
- Reciclaje tras ausencias prolongadas.
- Sesiones formativas individuales o grupales según necesidades detectadas.
- Intervenciones específicas ante incidencias en la gestión de llamadas o partes.

5. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA DEL DESEMPEÑO

- Seguimiento diario del desempeño individual y global de la sala.
- Evaluación de competencias mediante escuchas de llamadas y análisis de calidad.
- Sesiones individuales de feedback, fijación de objetivos y monitorización.
- Elaboración de informes de evaluación.
- Desarrollo y actualización de herramientas de seguimiento y evaluación.
- Mejora continua de la calidad en la atención telefónica.

6. CONTROL, ANÁLISIS Y RESULTADOS

- Elaboración de informes periódicos de resultados formativos.
- Análisis de indicadores de proceso.
- Gestión y archivo de documentación formativa.
- Ejecución de auditorías internas y externas.
- Realización de estudios, análisis e informes solicitados por Gerencia.
- Realizar un seguimiento periódico del desempeño del personal de sala a traves de la herramienta disponible para ello.

7. OTRAS FUNCIONES.

- Aquellas otras funciones que le sean asignadas, siempre que guarden relación directa con el objeto del proyecto y se encuentren dentro de su ámbito de competencia, perfil profesional y capacitación señalados en los apartados anteriores.

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.

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

B.2.2.4. ÁREA DE COMUNICACIÓN

El Área de Comunicación se constituye como la unidad encargada de la gestión informativa generada por el 112 ante cualquier emergencia (sanitaria, de extinción de incendios, salvamento, seguridad ciudadana...), siguiendo las directrices y estrategias marcadas por la Agencia, garantizando la coordinación y difusión de la información generada en su ámbito de actuación, asegurando un flujo de comunicación con los medios y la ciudadanía.

Para ello, el Área gestionará la información operativa y preventiva relacionada con la actividad de la Agencia, especialmente aquella derivada de los datos e información procedentes de la plataforma tecnológica del servicio de emergencias, transformándola en contenidos informativos comprensibles y útiles para la ciudadanía.

Asimismo, el Área de Comunicación será responsable de la elaboración de contenidos informativos y de su traslado al portal de la ciudadanía y a las redes sociales, notas de prensa y el resto de los formatos, previo conocimiento y validación de la persona responsable del contrato por parte de la Agencia, o en su caso, persona de la administración designada por la misma, contribuyendo a mejorar el conocimiento público de las emergencias.

El Área de Comunicación tendrá ámbito regional y prestará cobertura al conjunto de la Agencia en materia informativa vinculada al ámbito de las emergencias, abarcando tanto la dimensión operativa como la

preventiva e institucional. Además, garantizará una comunicación coordinada, homogénea y alineada con las directrices y criterios establecidos por la Administración.

A estos efectos, el Área de Comunicación utilizará como su única fuente de información operativa los datos y contenidos generados por la plataforma tecnológica del servicio de emergencias 112. No obstante, su ámbito de actuación no se limitará exclusivamente a dicho servicio, sino que abarcará el conjunto de actuaciones, programas, campañas y actividades desarrolladas por la Agencia en el ejercicio de sus competencias.

Funciones:

- Elaboración, propuesta, ejecución y revisión de los Planes Anuales de Comunicación y memorias anuales del 112, así como de planes específicos para eventos extraordinarios, campañas institucionales o dispositivos especiales, en coordinación con la persona responsable del contrato por parte de la Agencia, o en su caso, persona de la administración designada por la misma.
- Preparación de la documentación necesaria para la atención a los medios de comunicación por parte de la Agencia, incluyendo la redacción, control y difusión de información relativa a emergencias destacadas, incidencias relevantes, campañas institucionales o comunicaciones urgentes a la ciudadanía, mediante notas de prensa, comunicados oficiales, redes sociales u otros canales habilitados. Dicha documentación será previamente validada por la persona responsable del contrato por parte de la Agencia, o en su caso, persona de la administración designada por la misma.
- Elaboración y difusión de contenidos informativos dirigidos a trasladar a la ciudadanía información relevante sobre el funcionamiento del servicio, actualizaciones de la plataforma tecnológica, recomendaciones de prevención y cualquier otra información de interés público relacionada con su actividad, con el visto bueno de la persona responsable del contrato por parte de la Agencia, o en su caso, persona de la administración designada por la misma.
- Seguimiento, análisis y evaluación del impacto mediático de las informaciones emitidas, así como la gestión, dinamización y monitorización de las redes sociales corporativas, dando traslado de todo ello al responsable designado por la Agencia.
- Elaboración de dosieres informativos y resúmenes de prensa sobre la actividad del servicio y su repercusión en los medios de comunicación, haciendo entrega de éstos para su uso, a la persona responsable del contrato por parte de la Agencia, o en su caso, persona de la administración designada por la misma.
- Participación de forma coordinada con la Administración en el diseño, planificación y difusión de campañas institucionales relacionadas con cualquier emergencia orientadas a:
  - Prevención de riesgos.
  - Autoprotección.
  - Sensibilización ciudadana.
- Gestión, mantenimiento y actualización de la hemeroteca informativa del Área de Comunicación.
- Prestación de apoyo comunicativo en situaciones de emergencia, crisis o grandes emergencias, garantizando la correcta transmisión de información a la ciudadanía y a los medios de comunicación en coordinación con los responsables operativos y de los designados por la Agencia.

- Cualesquiera otras tareas que resulten necesarias para asegurar la adecuada prestación del servicio y el cumplimiento de los objetivos de comunicación.

Funciones específicas para la corresponsalía de emergencias:

- Recopilación y verificación de información en tiempo real
- Elaboración de contenidos sobre incidentes relevantes
- Apoyo en comunicados urgentes
- Cobertura informativa in situ cuando proceda
- Gestión de información sensible bajo criterios de confidencialidad

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.
- 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 de área, una corresponsalía de emergencias 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 el área responsable del mantenimiento, seguimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad del servicio, incluyendo auditorías, control documental y evaluación de la satisfacción ciudadana, en coordinación con la Administración.

Funciones:

1. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Colaborar con la Administración en la definición, implantación, mantenimiento y mejora de las políticas de calidad aplicables al servicio, garantizando su alineación con los objetivos del contrato.
- Revisar con periodicidad anual el sistema de gestión de la calidad implantado, elaborando propuestas de mejora y actualización cuando resulte procedente.

2. SEGUIMIENTO, CONTROL Y MEJORA CONTINUA

- Realizar el seguimiento, control y análisis de los datos derivados de la aplicación de los procedimientos de calidad.
- Gestionar el seguimiento de las acciones correctivas y preventivas, evaluando su eficacia y proponiendo, en su caso, nuevas medidas de mejora.
- Comunicar y trasladar a las distintas áreas técnicas toda aquella información relevante para la mejora del servicio, dentro del ámbito competencial del área de calidad.

3. AUDITORÍAS INTERNAS Y CERTIFICACIONES

- Planificar, programar y ejecutar las auditorías internas del sistema de gestión de la calidad.
- Realizar las auditorías internas previas a la obtención o renovación de certificaciones de calidad que resulten exigibles o se prevean durante la vigencia del contrato.
- Coordinar todas las actuaciones de auditoría en colaboración y consenso con el personal responsable designado por la Administración.

4. GESTIÓN DOCUMENTAL

- Mantener, actualizar y garantizar la difusión de la documentación del sistema de calidad en todas las sedes del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía.
- Gestionar, controlar y mantener el sistema de archivo documental, asegurando su correcta organización, conservación, trazabilidad y accesibilidad.

5. EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

- Diseñar, realizar y analizar las encuestas anuales de conocimiento y satisfacción de la ciudadanía en relación con el servicio prestado por el Sistema del Centro de Coordinación de Emergencias 112-Andalucía.
- Incorporar los resultados obtenidos a los procesos de evaluación y mejora continua del servicio, informando a la Administración de las conclusiones y propuestas derivadas.

6. OTRAS FUNCIONES.

- Aquellas otras funciones que le sean asignadas, siempre que guarden relación directa con el objeto del proyecto y se encuentren dentro de su ámbito de competencia, perfil profesional y capacitación señalados en los apartados anteriores.

<u>Capacitación de los perfiles</u>:

- 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.
- 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

La Asesoría Jurídica tiene por objeto garantizar que la ejecución del servicio se desarrolle en todo momento conforme al ordenamiento jurídico aplicable, prestando apoyo legal permanente a la Administración y a las distintas áreas técnicas implicadas en el contrato, así como contribuyendo a la correcta gestión normativa, preventiva y de control de riesgos legales del proyecto.

1. ASESORAMIENTO JURÍDICO GENERAL

- Prestar asesoramiento jurídico continuo para el adecuado desarrollo de las actividades propias del servicio, conforme a la normativa legal y reglamentaria de aplicación.
- Emitir informes, criterios y recomendaciones jurídicas en relación con las actuaciones que se desarrollen en el marco del contrato.
- Redacción de borradores y memorias de impacto normativo de convenios relacionados con las actividades objeto del servicio.

2. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO NORMATIVO

- Realizar el análisis, seguimiento y actualización del marco normativo aplicable al conjunto de actividades objeto del proyecto.
- Formular propuestas de adaptación o mejora cuando se produzcan modificaciones normativas que afecten a la ejecución del contrato.
- Mantener actualizado el repositorio normativo aplicable al proyecto.

3. ATENCIÓN JURÍDICA A SOLICITUDES, RECLAMACIONES Y QUEJAS

- Asesorar jurídicamente y colaborar en la gestión y resolución de solicitudes de información, reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas en relación con el servicio.
- Asesorar que dichas actuaciones se realicen conforme a la normativa administrativa y sectorial aplicable.

4. PROTECCIÓN DE DATOS Y RELACIONES CON TERCEROS

- Proporcionar soporte legal específico en materia de protección de datos de carácter personal, de conformidad con la normativa vigente.
- Asesorar jurídicamente en el desarrollo de actividades que impliquen relaciones, convenios o colaboraciones con otras entidades y organizaciones, cuando afecten al objeto del contrato.

5. APOYO AL SISTEMA DE CALIDAD

- Participar y colaborar en las auditorías del sistema de gestión de la calidad, aportando soporte jurídico en los aspectos normativos y procedimentales que resulten necesarios.

6. SEGUIMIENTO DE ACTUACIONES INSPECTORAS Y JUDICIALES

- Realizar el seguimiento de la información relativa a inspecciones de trabajo, así como de actuaciones o procedimientos judiciales relacionados con la ejecución del contrato.
- Prestar asesoramiento jurídico en materias laborales, de seguridad social, seguridad e higiene y prevención de riesgos laborales, en el ámbito del proyecto.

7. COORDINACIÓN Y MEJORA DEL SERVICIO

- Trasladar al resto de áreas técnicas toda aquella información jurídica relevante que pueda resultar de utilidad para la mejora del servicio, dentro del ámbito de competencias de la Asesoría Jurídica.

8. OTRAS FUNCIONES

- Aquellas otras funciones que le sean asignadas, siempre que guarden relación directa con el objeto del proyecto y se encuentren dentro de su ámbito de competencia, perfil profesional y capacitación señalados en los apartados anteriores.

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.
- 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 del 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 la persona responsable en materia de Emergencias de la Agencia.
- 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.
- La relación y comunicación entre el personal perteneciente al Área de Comunicación y la Agencia, se efectuará de conformidad con la Instrucción nº 1/2025, de 10 de octubre de la Dirección General de Emergencias, Protección Civil y Lucha contra incendios forestales, por la que se aclaran los procedimientos de relación y comunicación con el personal adscrito a la empresa adjudicataria del contrato en atención a todas las sedes del centro de coordinación de Emergencias 112- Andalucía.

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 que se indican a continuación garantizarán la siguiente disponibilidad para dar cobertura al servicio en todo momento:

Área de Gestión e Integración: Contará con al menos, una persona responsable del área y otra persona de perfil técnico.

Área de Operaciones: Dispondrá de una persona responsable de área y al menos tres personas de perfil técnico, una que dará cobertura general al servicio, y otras dos dando cobertura a las zonas occidental y oriental de Andalucía, siendo preferentemente personal técnico de las provincias occidentales y orientales respectivamente para cada zona. Esta estructura podrá variar en número de personal en función de las necesidades del servicio.

Área de Comunicaciones: Contará con al menos, una persona responsable del área y otra persona de perfil técnico.

B.2.4. SERVICIO DE OPERACIONES

B.2.4.1. ATENCIÓN Y DESPACHO

Se encarga de la atención del aviso y de cursar las activaciones que correspondan, tanto telemáticas como telefónicas, lo que implica, entre otras funciones, las siguientes:

- Atención de la llamada o chat, determinando el motivo del aviso.
- Tipificación conforme a los protocolos en vigor
- Localización del aviso.
- Recolección de la información necesaria para gestionar la posible emergencia.
- Activación de organismos competentes, tanto de forma telemática como telefónica.

B.2.4.2. SEGUIMIENTO

Se encarga de la atención de demandas de los centros integrados y no integrados y del seguimiento de las emergencias, lo que implica, entre otras funciones, las siguientes:

- Cursar nuevas activaciones estén o no recogidas explícitamente en los protocolos.
- Reabrir activaciones.
- Intercambio de información con organismos.
- Rellamadas a alertantes.
- Recopilación de información de seguimiento recogida en protocolo.
- Actualización de los campos de la emergencia.
- Creación si procediera de un expediente.
- Finalización y cierre de la emergencia.

B.2.4.3. COORDINACIÓN

Coordina al personal de las salas de atención de avisos y gestión de emergencias del 112 Andalucía, realizando, entre otras, las siguientes funciones:

- Gestión del personal de sala: controlando el desempeño operativo del personal asignado en su turno, resolviendo las dudas que se puedan plantear, así como el logado, descansos y PVDs y el cumplimiento del régimen interno.
- Transmitir la información necesaria entre turnos.
- Controlar el dimensionamiento asignado a su turno.
- Hacer un seguimiento y difusión de los simulacros, intervenciones técnicas u operativas especiales que puedan afectar a su turno, así como toda la información operativa relacionada.
- Realizar un seguimiento de la demanda del servicio y, en función del volumen de avisos entrantes, emergencias en curso y necesidades del servicio, informará de la necesidad de redistribución de perfiles o el aumento del dimensionamiento de sala.

B.2.4.4. ENLACE

Se encarga principalmente de revisar las emergencias en curso a fin de iniciar el flujo de información relevante hacia las distintas áreas, informando de manera inmediata conforme a la información comunicada por quien alerta y teniendo en cuenta los criterios establecidos en la tabla de inicio de la información.

Capacitación de los perfiles de Coordinación y Enlace:

- 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.

Capacitación de los perfiles de atención y despacho, y seguimiento:

- 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 atención de llamadas, seguimiento, enlace y coordinación:

- 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).

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.

Asimismo, la adjudicataria se comprometerá a ejercer de modo real, efectivo y continuado el poder de dirección inherente a la misma en relación con su plantilla, asumiendo en exclusiva respecto del personal asignado a la ejecución del contrato todo lo relacionado con la negociación y pago de retribuciones salariales, afiliaciones y cotizaciones a la Seguridad Social y pago de prestaciones, permisos, licencias, vacaciones, sustituciones, prevención de riesgos laborales, régimen disciplinario, relaciones sindicales, y todos los demás derechos y obligaciones que se deriven de los contratos de trabajo propios.

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 designación del personal responsable de la jefatura de gestión o de cualquiera de las áreas, así como cualquier modificación de la estructura organizativa propuesta por la adjudicataria, deberá contar, con carácter previo y con la debida antelación, con la autorización expresa de la persona responsable del contrato por parte de la Administración. En todo caso, dichas actuaciones deberán garantizar la plena continuidad y correcto funcionamiento del servicio, sin que puedan derivarse alteraciones ni menoscabo en su prestación.

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, la empresa adjudicataria garantizará los puestos de administración dispuestos en las distintas sedes.

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.

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 inicial** 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 atención de llamadas, seguimiento, enlace y coordinación, 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. 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.

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, 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.

Las guardias se organizarán en turnos rotativos y contarán, para la resolución de posibles incidencias con el siguiente personal:

- En el Área de Operaciones: Una persona responsable de área y al menos tres personas de perfil técnico.
- En el Áreas de Gestión e Integración: Una persona responsable del área y otra persona de perfil técnico.
- En el Área de Comunicaciones: Una persona responsable del área, y otra persona de perfil técnico.

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 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 atención y despacho y seguimiento, 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	**49**

SERVICIOS ADMINISTRACIÓN	NÚMERO DE PROFESIONALES
Personal de Administración	**5**

DISTRIBUCIÓN DE HORAS DEL SERVICIO DE OPERACIONES:

SERVICIO DE OPERACIONES	HORAS/AÑO	HORAS TOTALES
Coordinación; Enlace; Atención y despacho; Seguimiento	**410.640**	**821.280**

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 (atención de llamadas, seguimiento, enlace y coordinación) realizarán un **máximo de 1500 horas** operativas efectivas anuales.

Los servicios se prestarán en un horario organizado conforme a las necesidades operativas del centro, garantizando una gestión flexible que permita adaptarse a variaciones de la demanda, incidencias técnicas o situaciones sobrevenidas que puedan afectar al normal funcionamiento del servicio. La prestación se configurará como un sistema integrado y coordinado, capaz de responder de forma homogénea ante cualquier contingencia, contemplando la activación de un **plan de contingencia** en el supuesto de indisponibilidad de alguna de las sedes, que asegure la continuidad del servicio mediante

los mecanismos alternativos previstos. Cualquier reajuste en la distribución horaria deberá ser previamente analizado, debidamente justificado por la adjudicataria y autorizado por la persona responsable del contrato por parte de la Administración.

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.

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:

- Equipos informáticos compuesto de PC, pantallas de visualización de datos, teclado y ratón, licencias software necesarias para el desarrollo de la actividad profesional del personal (paquetes ofimáticos incluido Office 365, software de edición de video y fotos, software de edición documental como Adobe Acrobat, editores de presentaciones, editores de noticias), para los siguientes servicios:
    - Jefatura de Gestión.

- Área de Comunicaciones.
- Área de Calidad.
- Asesoría Jurídica.
- Personal de administración.

- Equipos personales para el desempeño del trabajo del personal de sala (microcascos de operación homologados para atención de llamadas compatibles con los terminales telefónicos).
- Materiales de papelería, equipos de impresión y fotocopiado.
- Vehículo/s de alquiler para desplazamiento a dispositivos especiales, emergencias o simulacros.
- Equipos de microinformática portátiles y licencias software necesarias para el desarrollo de la actividad profesional del personal (paquetes ofimáticos, software de edición de video y fotos, software de edición documental, editores de presentaciones, editores de noticias).

  - Jefatura de Gestión.
  - Área de Comunicaciones.
  - Área de Calidad.
  - Asesoría Jurídica.
  - Personal de administración.

- 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.

En caso de perdida 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 170 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.

- 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 dimanan 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.

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 clausulas 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 del servicio.

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 cumplimento 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.

- *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, 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:

  $$\textbf{\textit{Penalización} = (}\Sigma\ \textbf{\textit{TRD}}_N\textbf{\textit{/N) x 800 €}}$$

  - 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 sea inferior al **98,5%**, se aplicará una penalización diaria de 600* € por cada décima que se desvíe de dicho valor.

    Penalización = (98,5-LL.E.D.12) x 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 sea inferior al **93%**, se aplicará una penalización diaria de 600* € por cada décima que se desvíe de dicho valor.

    Penalización = (93-LL.E.D.10) x 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, y deberá informar a la Administración, por un medio que deje constancia. 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.*
  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.

- Penalización por demora en puesta en funcionamiento de aplicación informática que hayan sido ofertadas por la empresa adjudicataria y valoradas en la licitación del contrato.
  Se dispondrá de un plazo de 3 meses tras la firma del contrato para la puesta en uso de la/las aplicaciones valorada/s. De no ser así se aplicará una penalización de 2.000 € por cada mes de retraso, a partir del cuarto mes.

- *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.

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 DE SERVICIO DE PROTECCIÓN CIVIL DE ANDALUCÍA

ANEXOS

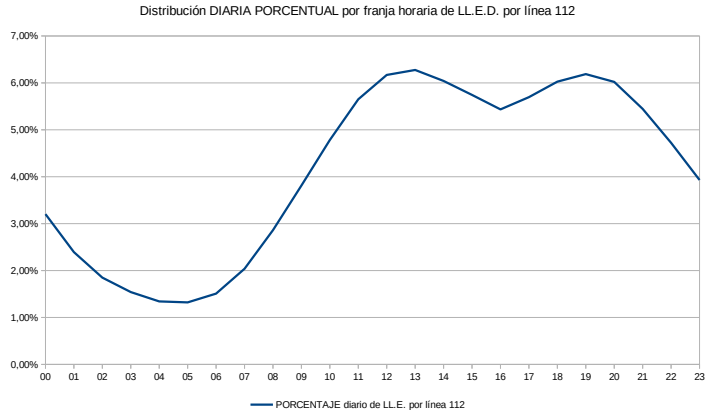
ANEXO I

112 ANDALUCÍA

ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN

Distribución DIARIA PORCENTUAL por franja horaria de las Llamadas Entrantes (LL.E.) por línea 112

Franja Horaria	PORCENTAJE diario de LL.E. por línea 112
00	3,20%
01	2,39%
02	1,85%
03	1,54%
04	1,34%
05	1,32%
06	1,51%
07	2,04%
08	2,86%
09	3,81%
10	4,78%
11	5,65%
12	6,17%
13	6,28%
14	6,04%
15	5,74%
16	5,43%
17	5,70%
18	6,03%
19	6,19%
20	6,02%
21	5,45%
22	4,72%
23	3,93%
TOTAL	



Nota:
El número de Llamadas Entrantes (LL.E.) por línea 112, en el año 2025 fue superior a 3.700.000 llamadas

112 ANDALUCÍA

ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN

EMERGENCIAS POR PROVINCIA Y MES

ANDALUCÍA	Periodo: de 01/01/25 a 31/12/25	AÑO: 2.025

PROVINCIA / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ALMERIA	5.439	4.793	5.472	5.909	6.121	6.847	7.456	7.599	6.330	6.056	5.922	6.743	74.687
CADIZ	7.901	7.301	8.756	8.415	9.242	10.361	11.705	12.601	9.345	9.049	8.703	9.711	113.090
CORDOBA	5.316	4.233	4.964	4.840	5.625	5.921	5.797	5.835	5.412	5.634	5.684	6.042	65.303
GRANADA	8.683	7.421	8.315	8.327	8.901	9.714	9.656	10.033	8.552	8.805	8.493	10.173	107.073
HUELVA	4.362	3.437	4.466	4.330	4.637	5.522	5.538	5.871	4.570	4.791	4.747	4.730	57.001
JAEN	4.461	3.631	4.124	4.370	4.411	4.764	4.641	4.936	4.243	4.441	4.474	5.219	53.715
MALAGA	14.164	12.872	15.298	14.826	16.233	17.819	19.806	20.820	16.671	16.391	15.236	17.215	197.351
SEVILLA	18.461	15.219	18.171	17.839	19.790	19.756	19.233	18.352	19.075	21.071	19.092	20.649	226.708
SIN DEFINIR	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
FUERA ANDALUCIA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
TOTAL EMERGENCIAS / MES	68.787	58.907	69.567	68.856	74.960	80.704	83.832	86.048	74.198	76.238	72.351	80.482	894.930

112 ANDALUCÍA

ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN

PROMEDIO DE EMERGENCIAS POR FRANJA HORARIA Y DIA DE LA SEMANA

ANDALUCÍA	Periodo: de 01/01/25 a 31/12/25	AÑO: 2.025

FRANJA HORARIA / DIA SEMANA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO		PROMEDIO DIARIO
00	86	76	77	77	82	104	114		88
01	64	61	61	61	65	87	98		71
02	51	49	52	49	54	72	88		59
03	43	41	43	42	46	68	77		51
04	38	36	39	39	39	62	71		46
05	36	35	36	37	40	54	64		43
06	44	42	43	41	43	54	60		47
07	64	59	58	56	57	56	59		59
08	90	82	82	82	82	70	66		79
09	114	105	105	104	104	96	89		103
10	130	122	119	119	121	121	114		121
11	142	135	136	135	135	144	134		137
12	146	137	135	138	140	149	142		141
13	145	136	136	138	141	150	141		141
14	142	135	138	137	140	137	128		137
15	132	125	127	128	137	123	117		127
16	115	114	113	114	117	117	113		115
17	118	116	115	118	124	121	116		118
18	129	128	127	128	132	133	129		129
19	134	128	131	131	142	143	136		135
20	133	128	130	135	147	151	138		137
21	127	122	126	129	140	150	136		133
22	116	113	112	115	131	142	119		121
23	94	87	95	97	115	126	102		102
PROMEDIO DIA DE LA SEMANA	2443	2323	2344	2363	2486	2640	2561		2451

112 ANDALUCÍA

ÁREA DE GESTIÓN E INTEGRACIÓN

PROMEDIO DE EMERGENCIAS POR FRANJA HORARIA Y MES

ANDALUCÍA	Periodo: de 01/01/25 a 31/12/25	AÑO: 2.025

FRANJA HORARIA / MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE		PROMEDIO MENSUAL
00	2177	1875	2171	2473	2772	3245	3470	3486	2784	2580	2404	2797		2.686
01	1804	1532	1760	1985	2297	2532	2785	2925	2261	2041	1946	2264		2.177
02	1539	1241	1396	1676	1828	2054	2364	2513	1913	1785	1613	1788		1.809
03	1348	1133	1338	1374	1696	1685	1919	2273	1558	1561	1387	1619		1.574
04	1260	1005	1206	1257	1444	1572	1723	1966	1483	1373	1256	1464		1.417
05	1213	1013	1244	1156	1382	1424	1599	1822	1306	1239	1152	1366		1.326
06	1358	1061	1378	1239	1409	1427	1717	1851	1420	1439	1368	1512		1.431
07	1670	1482	1861	1606	1657	1904	2058	2042	1822	1877	1742	1850		1.797
08	2265	2049	2521	2137	2355	2496	2661	2649	2417	2523	2461	2541		2.422
09	3045	2431	3201	2901	2977	3385	3362	3334	3146	3330	3129	3403		3.137
10	3468	2876	3592	3191	3564	4119	4022	4140	3612	3759	3698	4241		3.690
11	4009	3386	3938	3727	4026	4576	4580	4683	4039	4414	4157	4728		4.188
12	4100	3485	4012	3980	4084	4491	4803	4811	4310	4388	4191	4897		4.296
13	4178	3391	4056	4132	4182	4501	4689	4775	4215	4402	4359	4790		4.305
14	3951	3464	3977	4011	4194	4474	4440	4440	4018	4331	4152	4596		4.170
15	3680	3145	3680	3742	3965	4104	4238	4122	3742	4066	3914	4126		3.877
16	3400	2963	3425	3350	3531	3642	3642	3673	3453	3626	3582	3791		3.506
17	3528	3087	3533	3457	3683	3761	3648	3736	3409	3803	3792	3960		3.616
18	3917	3363	3914	3586	3945	3946	3998	4089	3779	4054	4362	4486		3.953
19	4004	3390	3937	3867	4260	4299	4193	4470	4021	4394	4109	4536		4.123
20	3723	3370	4034	3881	4177	4493	4654	4698	4419	4523	3984	4409		4.197
21	3562	3083	3538	3809	4179	4535	4775	4969	4351	3996	3629	4179		4.050
22	3036	2755	3228	3396	3968	4459	4648	4619	3646	3672	3153	3793		3.697
23	2552	2327	2627	2923	3385	3580	3844	3962	3074	3062	2811	3346		3.124
PROMEDIO MENSUAL	68.787	58.907	69.567	68.856	74.960	80.704	83.832	86.048	74.198	76.238	72.351	80.482		74.577