

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA LICITACIÓN DE “SERVICIO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE BARCELONA”

### 1. OBJETO DEL PLIEGO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas del contrato de un servicio de gestión de la formación interna de la Autoridad Portuaria de Barcelona.

### 2. SITUACIÓN ACTUAL

La Autoridad Portuaria de Barcelona está interesada en contratar un servicio para la gestión de los cursos y actividades de formación y las bonificaciones a través de la “Fundación Tripartita para la Formación en l'Ocupació (FTFE)”, así como otros tipos de subvenciones para la formación en los cuales el APB pueda optar.

Datos de referencia (datos aprox.) cierre año 2014:

	Formación Presencial "in company"	Formación on-line	Formación individual	totales
<b>Total alumnos</b>	1.110	70	87	1.267
<b>Total acciones</b>	162	30	87	279
<b>Total horas por acción</b>	2.648	1.725	10.737	15.110

\* Las horas por acción de la Formación presencial "in company" están computadas por acción formativa, no por alumno

\*\* Las horas por acción de la formación on-line y formación individual están computadas por alumno

A manera orientativa el servicio prestado en el 2014 fue de 2.937 horas anuales aproximadamente.

Planes de formación existentes en 2014:

PLANES FORMATIVOS (PF)	Total actividades	Presenciales "in company"	on-line	individuales
PF COMPETENCIAS TÉCNICAS	21	-	21	
PF HABILITADOS	3	3		
PF POLICÍA PORTUARIA	21	21		
PF PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	9	9		
PF GENERALES	51	51		
PF IDIOMAS	98	72	9	17
FORMACIÓN DIRECTIVA	6	6		
CURSOS INDIVIDUALES	45			45
PERMISOS Y ACREDITACIONES	12			12
JORNADAS Y SEMINARIOS	13			13
<b>Totales</b>	<b>279</b>	<b>162</b>	<b>30</b>	<b>87</b>

### 3. ALCANCE

La gestión de la formación interna en la APB, incluye:

- Formación colectiva
  - Presencial
  - Aprendizaje digital
  - Mixta
- Formación individual
  - Presencial
  - Aprendizaje digital
  - Mixta

Independientemente del tipo de formación de lo que se trate, los objetivos del servicio serán los siguientes:

- Planificación de la oferta formativa derivada de cada plan de Formación
- Organización, gestión y seguimiento de los cursos y actividades de formación de la Autoridad Portuaria de Barcelona, tanto colectiva como individual, en cualquiera de sus modalidades.
- Organización y gestión de pruebas de la evaluación.
- Gestión de las bonificaciones, subvenciones e inspecciones.
- Gestión y seguimiento administrativo de los contratos formativos (idiomas, ofimática, contratos de cursos on-line, etc.).
- Memorias e informes específicos.
- Otras actividades
- Proyectos y actividades de asesoramiento y consultoría.

Las actividades a realizar para la consecución de cada uno de estos objetivos, se detallan en el apartado 4 de este pliego.

Quedan exentas las actividades de selección de proveedores y la impartición de los cursos de formación, sin perjuicio que la empresa adjudicataria pueda hacer su propuesta a los cursos que la APB le solicite.

### 4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

En la oferta se tendrá que adjuntar una propuesta que incluya las actividades y tareas, descritas en este pliego, y la manera en que se propone llevar a cabo las actividades que se especifican, incluyendo los compromisos de servicio asociados a la gestión de cada actividad y criterios de dimensionado del servicio.

En concreto tendrá que especificar para cada actividad en un cuadro resumen el siguiente:

- Las mejoras que ofrece
- Plazos de ejecución y/o entrega
- Compromisos de calidad
- Dedicación estimada por perfil

La forma definitiva de llevar a cabo las actividades será susceptible de negociación con el adjudicatario con el fin de ajustarla a la coordinación y funcionamiento ordinario de la Autoridad Portuaria de Barcelona y del departamento contratante.

Actividades principales a desarrollar:

**a) Planificación de la oferta formativa derivada de cada plan de Formación**

El adjudicatario se encargará de la planificación, previsión de costes y organización de la oferta formativa de cada plan de formación o proyecto formativo, cualesquiera que sea la modalidad de aprendizaje, una vez realizada la contratación por parte de la APB. Las tareas a desarrollar serán, como mínimo, las siguientes:

- planificación de los cursos a realizar (oferta formativa) y organización del servicio de manera que se atiendan la simultaneidad y solapamiento de acciones, etc.
- calendarios de formación
- planificación de la reserva y organización de espacios y recursos necesarios para llevar a cabo la impartición (logística, material, autocares, etc.)
- previsión de costes
- elaboración y publicación de la información en la intranet (plazo de inscripción, información, etc.)

**b) Organización, tramitación, gestión y seguimiento de los cursos de formación interna de la Autoridad Portuaria de Barcelona, tanto colectiva como individual, en cualquiera de sus modalidades**

El adjudicatario se encargará de la coordinación, preparación y gestión de los cursos colectivos en su totalidad, cualesquiera que sea la modalidad de aprendizaje, una vez realizada la contratación por parte del APB. Las tareas a desarrollar serán, como mínimo, las siguientes:

- planificación de los cursos a realizar
- calendarios de formación
- reserva y organización de espacios y recursos necesarios para llevar a cabo la impartición (logística, material, etc.)
- revisión de la calidad de la documentación del curso
- publicación de la información en la intranet (materiales, información, etc.)
- gestión de las inscripciones
- convocatorias
- alta y matriculación en las plataformas de formación aprendizaje digital, seguimiento, tutoría y reporting.
- coordinación y apoyo durante la impartición. En el caso de acciones formativas presenciales, realizará la presentación de la acción formativa a las/los participantes al inicio de la misma, así como la clausura.
- coordinación de formadores/as
- coordinación de la organización y gestión de la evaluación de la acción formativa (evaluación de la satisfacción, exámenes de conocimientos, etc.)
- seguimiento de la acción formativa (gestión de las incidencias, propuesta de mejora, etc.)

- seguimiento del expediente de la acción formativa (registro, auditorías del expediente, control de la documentación, etc.)
- seguimiento de la facturación y pagos (revisión de la facturación, proceso de pago, etc.)
- gestión de incidencias
- atención e información a los/las trabajadores/as de la Autoridad Portuaria de Barcelona de aquellos aspectos que se refieran a la información general de la organización del curso (calendario, horarios, lugar de impartición, etc.)
- cierre de la acción formativa
- cualquier otra tarea necesaria para el buen desarrollo de la actividad formativa, teniendo en cuenta la metodología de aprendizaje y las tareas que de ésta se deriven

El adjudicatario se encargará de la gestión de la formación individual\* de los/las trabajadores de la Autoridad Portuaria de Barcelona. Como mínimo, se incluirá en esta gestión, el siguiente:

- Tramitación de la inscripción del/la trabajador/a en el curso individual\*\* solicitado
- Gestión del pago según los procedimientos establecidos por el APB
- Seguimiento del curso y de los trámites asociados según el procedimiento establecido por la APB
- Gestión de incidencias
- Cierre del curso
- Actualización del expediente del/la trabajador/a.
- Investigación de formación en el mercado para atender a necesidades de formación individual.
- También se incluirá la tramitación y renovación de permisos y acreditaciones.

*\* Se considera formación individual aquella que el/la trabajador/a solicita en la APB y que ésta, considerándola necesaria para su puesto de trabajo, asume los trámites y parte del coste de la misma.*

*\*\* Tiene la consideración de curso individual tanto los cursos de catálogo ofrecidos en el mercado, así como cursos de especialización, posgrados, master, etc.*

El adjudicatario se encargará de la organización y gestión de las jornadas internas, conferencias, sesiones y otros acontecimientos análogos relacionados con los ámbitos del desarrollo, la formación y la comunicación y difusión interna, especialmente, aquéllos que suponen gestionar inscripciones, organizar calendarios y agendas, organizar y reservar espacios, evaluar la satisfacción, aprendizaje, etc.

Todo lo anterior, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la APB. Se facilitarán todos los procedimientos establecidos a la empresa adjudicataria.

El adjudicatario se encargará de mantener actualizados los registros de formación en cualquier modalidad, así como las bases de datos y/o aplicación de gestión de Recursos Humanos y expedientes personales de los/las trabajadores/as. También se encargará de archivar las copias de los certificados y títulos al expediente personal del/la trabajador/a en formato físico.

### c) Gestión de las bonificaciones, subvenciones e inspecciones

El adjudicatario se encargará de la gestión de la bonificación con “la Fundación Tripartita para la Formación en l'ocupació (FTFE)”, así como de otras subvenciones en las cuales pueda optar el APB. Se encargará de, como mínimo, las siguientes tareas:

- gestionar todos los trámites relacionados con la bonificación FTFE y asesorar al director de proyecto y/o responsable que esta determinación sobre los aspectos claves de su funcionamiento que le permita tomar decisiones para una gestión óptima de la mencionada subvención (colectivos prioritarios, cofinanciamiento, etc)
- Estudio de las subvenciones de formación en que el APB pueda optar, así como de sus trámites relacionados.
- Atención a inspecciones, requerimientos, auditorías que los organismos competentes puedan realizar (FTFE u otros), tanto de los cursos gestionados por el adjudicatario como de aquéllos gestionados por sus antecesores. Preparación de toda la documentación y escritos necesarios.
- Mantener actualizados los datos de contacto, direcciones de envío y otros datos necesarios delante de los organismos competentes.
- Cualquier otra necesidad que pueda surgir partiendo de las subvenciones de formación en que la APB pueda optar.
- Atender las inspecciones de años anteriores que puedan realizarse a lo largo de la prestación del servicio.

Para todo eso, la APB autorizará el acceso a los expedientes con perfil de gestor, a las personas designadas en el equipo de trabajo.

Se espera como mínimo una bonificación del 90% del crédito disponible dado el volumen de actividad que tenemos. Para calcular el cumplimiento de este parámetro se considerarán también las “no conformidades” que comunique la Fundación tripartita, aunque sea de ejercicios facturados.

### d) Organización y gestión de las pruebas de evaluación

El adjudicatario se encargará de la organización y coordinación de las pruebas de evaluación de conocimientos y habilidades estén o no vinculadas a cursos de formación y siempre y cuando éstas no estén integradas en el propio curso o proceso de que se trate. Se coordinarán las siguientes tareas:

- organización de las pruebas según su tipología
- confección de las pruebas de acuerdo con la información, preguntas, guiones, etc. facilitada por los expertos (aplicación de formato, generación de diferentes modelos, etc).
- reserva y organización de espacios y recursos necesarios para llevar a cabo la evaluación (logística, material, etc.)
- convocatorias o preparar la documentación que corresponda para convocar
- coordinación de formadores/as o evaluadores/se



- seguimiento de la facturación y pagos (revisión de la facturación, proceso de pago, etc.)
- gestión de incidencias
- atención e información a las personas examinadas o evaluadas si corresponde.
- control *insitu* del buen desarrollo de las pruebas por parte de los/los participantes y evaluadores cuando corresponda y dar asistencia a los evaluadores si es necesario.
- corrección de las pruebas
- publicación de los resultados o confección de los documentos necesarios para publicar los resultados.
- revisión de las pruebas para aquellas personas que lo soliciten
- cualquier otra tarea necesaria para el buen desarrollo de la actividad

Las necesidades exactas vendrán determinadas por el tipo de prueba que se tenga que realizar, por su finalidad y por las condiciones establecidas con el evaluador/a. Estas pruebas pueden ser:

- de conocimientos o de habilidades.
- presenciales u on-line.
- con evaluadores internos y/o externos.

e) **Gestión y seguimiento administrativo de los contratos o programas formativos (idiomas, ofimática, aula virtual de Puertos, contratos de cursos on-line, etc.)**

El adjudicatario realizará la gestión y seguimiento administrativo de los contratos o programas formativos de la APB. Como mínimo, se incluirá en esta gestión y seguimiento, las siguientes tareas:

- elaborar la documentación necesaria para la tramitación de contratos y pedidos vinculados a las actividades de este contrato de acuerdo con las especificaciones técnicas y formativos establecidos por la APB. Las especificaciones y criterios técnicos y pedagógicos vendrán determinados por la APB.
- gestión de las particularidades relativas a la organización, implantación y seguimiento de la mencionada actividad según esté definido en el contrato o programa formativo y que no estén incluidas en la gestión de otros apartados de este pliego.
- seguimiento de la efectividad de los compromisos relacionados con los recursos didácticos y otras condiciones ofertadas por los proveedores en los contratos de formación y seguimiento del uso de los mismos
- colaborar en la publicación, divulgación y dinamización de los recursos y otras condiciones ofertadas a los contratos de formación.
- Control económico de las condiciones contractuales, seguimiento del cumplimiento de los pagos según términos y condiciones de cada contrato, excepto las incluidas en otros apartados de este pliego.
- reporting al director del contrato y/o responsable que esta determinación de la gestión y seguimiento realizados y, en especial avisar cuando se detecte algún tipo de incidencia o anomalía.

Para poder realizar todo lo anterior, se facilitará al adjudicatario acceso a toda la información necesaria. Como dato orientativo se gestionan en torno a 40 contratos menores o pedidos, y entre 2 y 5 contratos de larga duración o mayor complejidad.

#### f) Memorias e informes específicos

El adjudicatario tendrá que realizar, como mínimo, las siguientes memorias y/o informes, específicos:

- informe de gestión mensual de las actividades de formación para el departamento de Desarrollo y Comunicación Interna y de acuerdo con las especificaciones que esta determine. Plazo entrega: día 8 del mes siguiente.
- informe trimestral y anual del servicio (funcionamiento, información de interés, incidencias, etc.). Plazo entrega: 15 de abril, 15 julio, 15 octubre y 15 de enero.
- informe semestral y anual del estado de las subvenciones (FTFE u otros). Junio/julio y diciembre.
- memoria anual de cada uno de los planes de formación (idiomas, competencias, policía portuaria, prevención de riesgos laborales, etc.). Dentro del mes siguiente a la finalización del plan.
- memoria anual de las actividades de formación realizadas. Fecha entrega: 30 de enero.
- Informes y/o peticiones de datos de otros organismos relacionados con las actividades de este pliego (Puertos del Estado, Intervención General del Estado, Ministerio Fomento, INE, etc).

El adjudicatario colaborará en la elaboración de otras memorias o informes específicos de importancia para la Autoridad Portuaria de Barcelona, en los apartados que se refieran a la formación, como por ejemplo:

- memoria anual corporativa
- memoria de sostenibilidad
- memoria de medio ambiente
- memoria de PRL
- de otros

Se solicitará al adjudicatario que, en estos informes y/o memorias, incluya, parte de la recogida de datos, un análisis de los mismos, así como la elaboración de conclusiones y propuestas de mejora.

El adjudicatario elaborará las memorias e informes de actividad de la formación que se le soliciten en tiempo y forma.

También podrá elaborar cualquier otro informe específico que le pida la APB en relación con las actividades formativas y/o de la subvención de formación.

El adjudicatario tendrá que especificar el contenido mínimo de los informes, y podrá proponer a su oferta mejoras en este apartado, tanto en el contenido de los informes, como en los plazos de entrega de los informes, en el formato, así como ofrecer otros informes que puedan ser de interés.

### g) Otras Actividades.

#### *Procedimentar y documentar*

El adjudicatario habrá de procedimentar y documentar toda la actividad del servicio mediante la elaboración de manuales procedimentales con un nivel de detalle suficiente que permita realizar la mencionada actividad. Estos manuales tendrán que estar completamente actualizados.

#### *Dinamización*

Dinamizar aulas virtuales y comunidades de aprendizaje y de conocimiento e incorporar pequeños recursos formativos que le serán proporcionados.

#### *Mantenimiento de bases de datos*

Mantener actualizados los archivos físicos y electrónicos, las bases de datos, registros y otras similares relacionadas con la actividad de este contrato no incluidos en los apartados anteriores (proveedores, contactos, recursos, aulas, etc.)

#### *Control y gestión de recursos*

Se encargará del control de las aulas y gestión de la reposición de los recursos pedagógicos, materiales, didácticos y demás relacionados con la actividad de este contrato.

#### *Desplazamientos*

Para dar asistencia durante la ejecución de un curso fuera de las instalaciones de la APB cuando así se requiera.

### h) Proyectos y actividades de asesoramiento y consultoría

#### *Actividades de asesoramiento*

El adjudicatario se compromete a asesorar en el equipo del Puerto de Barcelona que se dedica a las tareas de formación en relación con las actividades descritas en este pliego. Este asesoramiento se podrá hacer a solicitud de la APB mediante consulta o petición de informe, y también de forma proactiva por parte del licitador mediante jornadas formativas, comunicaciones periódicas, etc. Tendrá que indicarse cómo se llevará a cabo el mencionado asesoramiento y en qué materias y/o servicios es susceptible de ser dado. Asimismo, propondrá en la oferta el procedimiento a seguir y los plazos de respuesta.

#### *Actividades de consultoría*

La APB también podrá solicitar intervenciones de consultoría de formación cuando así se solicite. Los principales temas susceptibles de ser solicitados son:

- investigación de espacios, servicios, materiales específicos
- investigación de recursos formativos para dinamizar comunidades de aprendizaje, de conocimiento y aulas virtuales
- Proponer la comunicación y marketing de la actividad formativa estratégica
- Diseñar cuestionarios e instrumentos de detección de necesidades y evaluación.



- Diseñar nuevos procedimientos para incorporar nuevas actividades.
- Proponer especificaciones técnicas para una actividad concreta
- Diseñar y/o implantar una oficina técnica de gestión para el seguimiento e implantación de formativas y de desarrollo que por su importancia o dimensión lo requieran.
- Elaborar un estudio de mercado para implantar una actividad formativa o de evaluación nueva (ex. Stage de formación, simuladores, coaching, actividades de gamificación, plataformas de formación, digitalización de contenidos, etc.)
- Asesorar en el diseño de proyectos tecnológicos en la APB relacionados con la formación (ex. Creación de una microsite de conocimiento y/o formación, desarrollar o implantar una plataforma de gestión de la formación, etc.). El desarrollo tecnológico irá a cargo de la empresa contratada al efecto y no forma parte de este contrato.

El adjudicatario colaborará, dando apoyo a la gestión, en la implantación de los proyectos formativos que la APB estime necesario aportando su profesionalidad y experiencia. Asimismo, se adaptará a los cambios de procedimiento que puedan producirse a consecuencia de éstos.

El adjudicatario indicará en la oferta técnica sus áreas de experiencia para participar en la gestión de proyectos como los indicados en el ejemplo, así como otras áreas que pudieran ser de interés en un futuro. Tendrá que poder demostrarse la mencionada experiencia y capacidad de respuesta para atender novedades del servicio y estar al día de nuevas tendencias.

## 5. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se desarrollará en las instalaciones de la Autoridad Portuaria de Barcelona.

Sólo se podrán desarrollar en las instalaciones del licitador parte de las actividades descritas en el apartado 4 h) Proyectos y actividades de asesoramiento y consultoría.

La Autoridad Portuaria de Barcelona dispone de un Centro de Formación ubicado en el World Trade Center de Barcelona en el cual se realizan la mayor parte de las actividades formativas presenciales. No obstante, hay algunas acciones formativas que se realizan en otros edificios en los cuales la Autoridad Portuaria de Barcelona tiene personal. Habitualmente, éstas no representan más del 15% del total de actividades presenciales que se desarrollan. Todas estas instalaciones se encuentran dentro del recinto portuario y el servicio se podrá prestar en cualquiera de estas instalaciones.

Por otra parte, cuando las características de la formación así lo aconsejen podrán utilizarse instalaciones externas para desarrollar determinadas acciones formativas. Esta necesidad es de carácter ocasional pero también se puede requerir la asistencia por parte del servicio. La ubicación de estas instalaciones suele ser dentro de la provincia de Barcelona. En el caso de requerirse asistencia en actividades formativas fuera de la provincia de Barcelona, se acordará con el prestador del servicio las condiciones concretas del mencionado servicio.

El horario marco en el cual se desarrolla la actividad formativa presencial y por lo tanto, lo que será susceptible de prestación del servicio está:

- De lunes a Viernes de 7:00 a 19:00 horas

No obstante, a título informativo, la actividad formativa habitual se concentra en las siguientes franjas horarias:

- De Lunes a Jueves, de 8:00 a 19:00 horas
- Viernes, de 8:00 a 15:00 horas

El servicio de Gestión de la Formación se deberá prestar en la franja horaria en la cual haya actividad formativa, pudiendo regularse la presencia del servicio según la mencionada actividad.

Teniendo en cuenta que la formación está dirigida, principalmente, a los empleados, se puede considerar que en los periodos de vacaciones de éstos se reduce de forma sensible la actividad formativa, lo cual se tendrá en cuenta a la hora de organizar el servicio.

La distribución anual de las horas de servicio, organización y recursos se determinarán anualmente entre el director del contrato de prestación de servicio y el director de contrato de la APB de acuerdo con el plan de formación y la oferta presentada. No obstante, se reajustará de forma trimestral en función de la programación concreta de las actividades formativas.

No se utilizarán aplicaciones informáticas y/o sistemas de comunicación que generen problemas en el funcionamiento normal del departamento y la organización, que den una mala imagen o que impidan que la información relacionada con la gestión de la formación resida al poder de la Autoridad Portuaria de Barcelona y de acuerdo con sus sistemas de organización de la información. En cualquier caso, el uso de aplicaciones informáticas y/o sistemas de comunicación diferentes a los suministrados por la APB requerirán la autorización expresa por parte del Director/a del contrato por parte de la APB.

Las comunicaciones verbales y escritas se desarrollarán principalmente en lengua catalana y castellana, siendo indispensable el uso de ambas. Podrá requerirse también de forma puntual y para alguna actividad concreta el uso de la lengua inglesa.

## 6. EQUIPO DEL PROYECTO

En cualquier caso, el servicio tendrá que incluir, como mínimo, las siguientes figuras:

- Un/una director/a del servicio, que reportará con el director/a del servicio por parte de la APB para hacer seguimiento del servicio y resolver todas las cuestiones relacionadas con los aspectos contractuales y organizativos del servicio. Esta figura no es necesario que se encuentre ubicada diariamente en las instalaciones de la APB.
- Uno/una responsable operativo/va del servicio, que se encargará de la organización ordinaria del servicio. Distribuirá, coordinará y supervisará las funciones y actividades formativas entre el personal adscrito al servicio. Organizará los calendarios y horarios del personal adscrito al servicio según las necesidades del servicio. Asimismo, se encargará de supervisar que el servicio se

siga prestando en los términos acordados, así como gestionar las posibles incidencias, cambios, mejoras, etc., a lo largo de la ejecución del mismo. Se encargará también, de actualizar y comprobar que se siguen los procedimientos e instrucciones indicados por la APB, y del cumplimiento de los contratos que la APB suscribe con los proveedores. Esta figura reportará directamente con el/la responsable del servicio por parte de la APB y/o el director/a del servicio, y prestará sus servicios en las instalaciones de la APB. Se tendrá que garantizar la disponibilidad de esta figura para contactar y resolver incidencias.

- Personal adscrito al servicio que se encargará de ejecutar las actividades del servicio con la suficiente solvencia técnica como para resolver las diferentes situaciones que se den en el día a día. Estará integrado por gestores de formación. Estas personas reportarán directamente con el responsable operativo del servicio y prestarán sus servicios en las instalaciones de la APB.
- Administrativo/va: Realizarán tareas de apoyo con carácter ocasional.
- Consultores: Realizarán las actividades que sean solicitadas y que venden reflejadas en el apartado 4 h).

Perfil mínimo de las figuras que configurarán el equipo del servicio será el siguiente:

- Director/a del servicio, como mínimo tendrá que cumplir con los siguientes requisitos:
  - o Titulación universitaria
  - o 5 años de experiencia en la dirección de este tipo de servicios.
- Responsable operativo/a del servicio, como mínimo tendrá que cumplir con los siguientes requisitos:
  - o Titulación universitaria
  - o 3 años de experiencia en las funciones descritas anteriormente.
- Gestor/a de formación, tendrá que cumplir, como mínimo, los siguientes requisitos:
  - o Titulación universitaria.
  - o Dominio del castellano y catalán (nivel C), hablado y escrito.
  - o 2 años de experiencia como mínimo en la organización de cursos de formación y gestión de la subvención FTFE.
- Consultor/a:
  - o Titulación universitaria
  - o Especialista en los proyectos y actividades de asesoramiento y consultoría descritos en el apartado 4 h).
- Administrativo/a
  - o Ciclo formativo de grado superior.
  - o Dominio del castellano y catalán (nivel C), hablado y escrito.
  - o 1 año de experiencia como mínimo en la actividad de que se trate.

## 7. PROCEDIMIENTO DE TRASPASO AL FINAL DE LA LICITACIÓN

El contrato se considerará finalizado una vez el prestador del servicio haya finalizado todas las tareas correspondientes a las actividades formativas impartidas durante la vigencia del contrato.

El prestador del servicio se compromete a realizar, posteriormente a la finalización de este contrato el traspaso al nuevo adjudicatario.

El procedimiento de traspaso tendrá que incluir como mínimo la información, conocimientos, documentación, contactos y procesos a fallecer, así como cualquier otro aspecto relevante y constará de las siguientes obligaciones:

a) Captura de conocimiento inicial

A efectos que el nuevo contratista pueda dejar el contrato con todos los niveles de servicio adecuados, se establece que durante el primer mes de contrato, ampliable hasta 2 meses si al responsable por parte de la APB lo estime necesario, el nuevo contratista tendrá que dedicar todo el equipo ofertado a la captura de conocimiento que dispone el contratista actual del servicio. Durante este tiempo el servicio seguirá siendo prestado por el actual contratista y por lo tanto, seguirá siendo el responsable del adecuado cumplimiento del servicio.

b) Plan de devolución del servicio

Con una antelación máxima de 2 meses para la finalización del contrato, el contratista estará obligado a hacer el traspaso de conocimiento al futuro contratista. Para eso, tendrá que aportar toda la documentación necesaria completa y actualizada, de todos los procesos, trámites y peculiaridades del servicio, así como dedicar el 50% de la jornada de su equipo para formar al personal del futuro contratista. El otro 50% de la jornada tendrá que seguir prestando el servicio de acuerdo con los niveles de servicio del presente pliego y por lo tanto, seguirá siendo el responsable.

El traspaso se considerará finalizado mediante un acta bisiesta firmada por el prestador saliente y el adjudicatario entrante y el director/a del servicio por parte de la APB.



Ruth Pablo Francés  
Jefa de Desarrollo y Comunicación Interna

11 de marzo de 2015