

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA LICITACIÓN DE “SERVICIO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN INTERNA 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 (APB) es el organismo público encargado de la gestión del Puerto de Barcelona.

En la dirección [www.portdebarcelona.cat](http://www.portdebarcelona.cat), se puede consultar más información sobre la APB, así como su memoria anual.

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 el Empleo” (FTFE), así como otros tipos de subvenciones para la formación en los cuales la APB pueda optar.

A continuación se facilita información de referencia que puede ser de utilidad:

#### Plantilla

Plantilla en la APB	Número de trabajadores/as
TOTAL	516

*Datos de referencia a 31 12 2014*

Distribución de la plantilla por areas de actividad	Número de trabajadores/as
Oficina	282
Personal directivo y técnico	70
Mantenimiento	21
Policia Portuaria	143

*Datos de referencia a 31 12 2014*

#### Formación:

	Formación Presencial "in company"	Formación on-line	Formación individual	Toteles
<b>Total alumnos/as</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

*Datos de referencia (aprox.) cierre año 2014*

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

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

A modo orientativo, el servicio prestado el año 2014 fue de 2.937 horas anuales aproximadamente.

**Planes de formación existentes en el 2014:**

PLANES FORMATIVOS (PF)	Total actividades	Presenciales "in company"	on-line	individuales
PF COMPETENCIAS TÉCNICAS	21	-	21	
PF HABILIDADES	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>

Actualmente, las herramientas con las cuales se gestiona la formación interna en la APB, son las siguientes:

- Windows 7 (sistema de archivo electrónico basado en unidades de red compartidas)
- Paquete office 2010
- Lotus Notes (correo electrónico actual)
- GPCN 3.24 (de Conecktia®, como RCP de Recursos Humanos, con capítulos personalizados)
- Intranet corporativa 2.0 (formularios web, etc.)

A lo largo de los años de prestación del servicio, las herramientas que se utilizan actualmente, pueden sufrir variaciones, actualizaciones, etc., de acuerdo con las políticas de sistemas de información de la APB y las estrategias del departamento contratante.

Actualmente se está trabajando en la elaboración de diferentes procedimientos de trabajo que se facilitarán al prestador del servicio. Estos procedimientos son los siguientes:

1. Procedimiento cursos idiomas presenciales
2. Procedimiento cursos idiomas on line
3. Procedimiento cursos competencias técnicas (Aula virtual Puertos)
4. Procedimiento cursos colectivos
5. Procedimiento Sala BCN
6. Procedimiento cursos Policía Portuaria
7. Procedimiento cursos UES
8. Procedimientos cursos competencias genéricas

9. Procedimiento Plataforma FTFE
10. Procedimiento Gestión FTFE
11. Procedimiento GPCN
12. Procedimiento cursos PRL
13. Procedimiento cursos generales
14. Procedimiento cursos formación directiva
15. Procedimiento cursos individuales
16. Procedimiento de gestión de los recursos materiales y TIC

Todos los datos anteriores son de referencia y orientativos, y por lo tanto, no vinculantes. A lo largo de la prestación del servicio pueden variar. El servicio tendrá que poder adaptarse a todas las modificaciones, actualizaciones y/o adaptaciones al contexto que pueda sufrir y decida la APB.

### 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 la que se trate, los objetivos principales 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 las pruebas de la evaluación de conocimientos
- 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.
- Control y gestión de recursos.
- Mantenimiento de los procedimientos.

También se incluye al alcance del servicio la asistencia técnica y asesoramiento en materia de gestión de la formación.

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

A continuación se detallan las actividades que se desarrollarán a lo largo de la prestación del servicio. Aunque en la oferta técnica se tendrá que adjuntar una descripción sobre cómo se desarrollarán estas actividades, la forma definitiva para llevar a cabo la actividad se negociará con el adjudicatario con el fin de ajustarla a la coordinación y funcionamiento ordinario de la APB y del departamento contratante.

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.

El prestador del servicio deberá garantizar, a lo largo de toda la ejecución del mismo, la gestión del conocimiento y la comunicación con las personas de la APB del departamento contratante.

##### 4.1 Servicio de gestión de la formación interna

Las actividades principales a desarrollar serán:

###### 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 de la 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 los/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 la 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.
- Búsqueda de formación en el mercado para atender a necesidades de formación individual.

\* 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 el coste total o parcial 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 el anterior, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la APB. Se facilitarán todos los procedimientos establecidos a la empresa adjudicataria. También se facilitará el acceso a toda la información necesaria y la guía de imagen corporativa.

El adjudicatario se encargará de crear y/o mantener actualizados los archivos físicos y electrónicos, los registros de formación en cualquier modalidad, las bases de datos (proveedores, contactos, recursos, aulas, etc.) y/o aplicaciones de gestión de Recursos Humanos y los 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 el Empleo* (FTFE), así como de otras subvenciones en las cuales pueda optar la 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 determine sobre los aspectos claves de su funcionamiento que le permita tomar decisiones para una gestión óptima de la mencionada subvención (cálculo de los colectivos prioritarios, cofinanciamiento, etc )
- estudio de las subvenciones de formación en que la 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 de conocimientos y habilidades**

El adjudicatario se encargará de la organización y coordinación de las pruebas de evaluación de conocimientos y habilidades cuando éstas no estén integradas en el propio curso. 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 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 menores o pedidos relacionados con la actividad formativa de la APB, así como de

los 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 contratas y pedidos vinculados a las actividades de este contrato de acuerdo con las especificaciones técnicas y formatos 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 el 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 contratas 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 determinación. Plazo entrega: día 8 del mes siguiente.
- informe trimestral y anual del servicio (funcionamiento, información de interés, incidencias, etc.). Plazos de 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
- informe con el estado de los contratos de formación. Mínimo 1 informe por contrato.
- 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) Control y gestión de recursos

El adjudicatario 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.

#### h) Mantenimiento de los procedimientos

Se tendrá que garantizar que los procedimientos existentes se mantienen actualizados incorporando las modificaciones que se puedan generar por decisiones y/o cambios en la gestión del día a día u otros procedimientos vinculados, siempre que no representen una reingeniería del procedimiento.

### 4.2 Asistencia técnica y asesoramiento en materia de gestión de la formación

Se creará una bolsa de 150 horas para atender actividades de asistencia técnica y/o asesoramiento relacionadas con la gestión de la formación y que a continuación se detallan:

Se podrá requerir asistencia técnica en:

- La elaboración de nuevos procedimientos y/o mejoras o reingeniería de los procesos del servicio. Así como la mejora y/o elaboración de formatos asociados.
- la búsqueda de espacios, servicios y materiales adecuados para la impartición de la actividad formativa
- elaborar y/o mejorar herramientas de gestión de la formación (detección necesidades, ficha de análisis de la acción formativa, herramientas de evaluación de la formación, etc).
- proponer especificaciones técnicas para una actividad concreta

Asesoramiento:

Dentro de la gestión global del contrato se considerarán incluidas todas las informaciones i/o formaciones relativas a cambios legislativos, aplicaciones o herramientas ofertadas asociadas al servicio. Formará parte del servicio que el licitador establezca un mecanismo que permita la APB estar al día de cualquier modificación relevante que impacte en el servicio. Este tipo de asesoramiento en ningún caso consumirá horas de esta bolsa ya que se considera parte de la dinámica habitual del servicio y de su seguimiento.

Aparte de eso, y dentro de la bolsa de horas, la APB podrá solicitar asesoramiento para tratar situaciones concretas que no formen parte de las actividades ya incluidas en los apartados anteriores. Este asesoramiento se podrá hacer mediante consultas y/o petición de informes o estudios concretos o de otros que serán concretados en su momento.

A priori, se establece que estas 150 horas sean ejecutadas por la persona del equipo de trabajo que se asigne con perfil de consultor/a. No obstante, si para la realización del encargo se precisan otros perfiles el precio hora de los cuales sea otro, se calcularán las horas en función del perfil y precio ofertado.

## 5. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

### 5.1 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 4.2 (actividades de asistencia técnica y de asesoramiento).

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:

- Del lunes al 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 tendrá que 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.

## 5.2 Seguimiento del servicio

Se establecerá un sistema de *reporting* del servicio, un procedimiento y/o sistema de coordinación, comunicación y gestión del conocimiento ordinario del servicio con la APB, y un procedimiento de registro y gestión de las incidencias del servicio.

## 6. PERSONAS ASIGNADAS AL SERVICIO: ROLES Y PERFILES

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 para 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. Estas personas reportarán directamente con el responsable operativo del servicio y prestarán sus servicios en las instalaciones de la APB.
- Consultores/as sénior: realizarán las actividades que les sean solicitadas y que vienen reflejadas en el apartado 4.2.

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

- El/la 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.
- El la 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.
- El personal adscrito al servicio tendrá que cumplir, como mínimo, los siguientes requisitos:
  - o Titulación universitaria o ciclo formativo de grado superior. Como mínimo uno de los miembros del equipo habitual será titulado universitario.
  - 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 sénior:
  - o Titulación universitaria
  - o Especialista en los proyectos y actividades de asesoramiento y consultoría descritos en el apartado 4.2

Las personas asignadas al equipo, incluidas las personas que vengan con carácter temporal o en sustitución, tendrán que estar debidamente formadas para llevar a cabo las actividades principales del servicio. La formación de estas personas, así como, el reciclaje, actualización y/o la adquisición de nuevos conocimientos, son responsabilidad e irán a cargo del licitador.

## 7. POLÍTICA DE FACTURACIÓN DE LA APB

La facturación tendrá que ser a mes vencido. La forma de pago de la APB será 30 días aproximados, una vez recibida la factura. El licitador tendrá que enviar las facturas 5 días laborables después de que haya cambiado el mes. Las facturas se podrán adelantar a petición de la APB.

A final de año, es posible que la APB pida un anexo a las facturas para cumplir con los requisitos que exige FTFE.

## 8. MEJORAS TÉCNICAS

El adjudicatario podrá presentar todas aquellas mejoras técnicas que considere convenientes y que ayuden a prestar un mejor servicio, siempre que las mejoras tengan relación con los medios materiales y humanos exigidos. Las mencionadas mejoras tienen que ser viables y añadir valor al contrato. Se tendrán que presentar debidamente explicadas y razonadas en la documentación técnica indicando el valor añadido al servicio.

Todas las mejoras técnicas que se ofrezcan se considerarán incluidas en el precio ofertado.

## 9. 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 traspaso tendrá que incluir como mínimo la información, conocimientos, documentación, contactos y procesos a traspasar, 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 le

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 la responsable.

En caso de que el traspaso no se haya realizado antes del inicio del nuevo contrato, durante el periodo que dure el traspaso, el adjudicatario entrante se hará cargo de los honorarios del prestador del servicio saliente, estos honorarios se fijarán de acuerdo con las mismas tarifas que regían vigentes en el contrato con la APB, siendo el adjudicatario entrante quién fije la dedicación que requiere del prestador del servicio saliente.

El traspaso se considerará finalizado mediante un acta de traspaso firmada por el prestador saliente, el adjudicatario entrante y el director/a del servicio por parte de la APB, el cual tendrá que estar conforme con el traspaso realizado.



Ruth Pablo Francés  
Jefa de Desarrollo y Comunicación Interna

24 de julio de 2015