

**ACUERDO MARCO PARA LA HOMOLOGACIÓN DE DIVERSOS PROVEEDORES PARA LA
PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE DISEÑO DE ACCIONES FORMATIVAS Y
MATERIALES DIDÁCTICOS ESPECÍFICOS PARA EL DESARROLLO PERSONAL Y
PROFESIONAL DE LOS TRABAJADORES DE EMPRESAS Y ORGANIZACIONES**

EXPEDIENTE HSE00027/2023

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
--

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO	3
2. DISEÑO DE ACCIONES FORMATIVAS Y MATERIALES DIDÁCTICOS	3
2.1 Alcance del servicio	3
2.2 Características del servicio	4
3. LENGUA VEHICULAR DE LA DOCENCIA	7
4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	7
4.1 Modelo de relación y equipo de trabajo	7
5. CONDICIONES DEL SERVICIO	10

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto la homologación de proveedores de formación que puedan realizar las diferentes acciones tanto de diseño de acciones formativas y diseño de materiales didácticos (kit formativos de estudiantes y profesores) para programas de cursos de formación presencial y virtual dirigidos al crecimiento y desarrollo profesional de las personas que conforman las plantillas de las diferentes empresas y organizaciones a quienes la UOC presta servicios de formación.

El presente Pliego prevé el diseño de acciones formativas y diseño de materiales didácticos. Los interesados en participar del Acuerdo Marco a los efectos de obtener la consideración de proveedores homologados tendrán que licitar todos los servicios indicados y tendrán que suscribir oferta obligatoriamente para todos ellos.

2. DISEÑO DE ACCIONES FORMATIVAS Y MATERIALES DIDÁCTICOS

2.1 Alcance del servicio

Este servicio tiene por objetivos:

- Diseñar acciones formativas teniendo como referencia los objetivos didácticos y aplicando la estrategia metodológica más adecuada para conseguirlos.
- Delimitar la necesidad formativa.
- Identificar los elementos clave de una acción formativa.
- Formular correctamente objetivos didácticos.
- Diseñar y evaluar actividades formativas.
- Programar sesiones de formación eficaces.

El diseño de la formación abarca el análisis y la detección de necesidades formativas, el desarrollo de los contenidos, la implementación de las acciones formativas presenciales u online, la evaluación de la calidad y el impacto de la formación. Los temas para el diseño de las acciones formativas estarán comprendidos entre los siguientes:

- Gestión de proyectos y organización del trabajo.
- Liderazgo, gestión de equipos y habilidades directivas.
- Innovación y dinamización de grupos de trabajo.
- Eficacia Comercial.

El diseño de acciones formativas y de materiales didácticos comporta los siguientes pasos:

1. Detección de necesidades formativas.
2. Establecer los objetivos principales y secundarios de la impartición de la acción formativa.
3. Definir el grupo de asistentes.
4. Seleccionar el equipo de docentes (internos o externos).
5. Determinar los materiales didácticos: contenidos, las prácticas y la metodología.
6. Diseña las pruebas de evaluación.
7. Establece un calendario formativo.

8. Es posible que se consideren los requisitos previos para que dicha acción resulte bonificable.
9. Diseña cómo se va a realizar el seguimiento de la capacitación realizada. Modelo Kirkpatrick.

La empresa adjudicataria tendrá que diseñar y/o dinamizar los cursos y/o formaciones para que se adapten a las necesidades específicas y concretas de los destinatarios, tanto por las formaciones presenciales, como por las virtuales. Adicionalmente, la empresa adjudicataria, siempre y cuando así se lo requiera la UOC, tendrá que diseñar y crear los cursos y/o formaciones o asesorar a la UOC en el proceso.

En las formaciones, y si así lo requiere la UOC, el proveedor homologado adjudicatario tendrá que describir de manera detallada la propuesta metodológica y de relación con la UOC para llegar a diseñar el programa formativo definitivo, el cual se tendrá que enviar en la fecha indicada por el responsable del contrato. En este sentido, si la UOC considera que la propuesta no se ajusta a los objetivos y necesidades de la formación, la empresa adjudicataria tendrá que realizar una nueva propuesta que se adapte a las necesidades de la UOC. La nueva propuesta tendrá que ser entregada en el plazo que indique el responsable del contrato en función de las circunstancias concurrentes. Si no es aceptada por la UOC, se tendrá que establecer una reunión con el proveedor para acabar de concretar los aspectos necesarios para que la propuesta sea ajustada a las necesidades.

2.2 Características del servicio

Las acciones formativas tendrán que cumplir, como mínimo, con los requisitos que se indican a continuación.

2.2.1. Equipo de trabajo

Para la realización de los diferentes servicios de formación que la UOC requiera, las empresas homologadas tendrán que proponer un perfil profesional que asegure el logro de los objetivos del programa formativo descritos en el alcance del servicio, mediante un equipo multidisciplinario, estable, y que cumpla, como mínimo, los requerimientos especificados al PCAM (Pliego de Cláusulas Acuerdo Marco).

La UOC se reserva el derecho a comunicar y sancionar la no correcta prestación del servicio con los mínimos de calidad establecidos en el presente Pliego y, por lo tanto, la insatisfacción con la prestación del servicio por parte del proveedor.

2.2.2. Pruebas de nivel

Las empresas homologadas tendrán que realizar pruebas de nivel para seleccionar adecuadamente los alumnos, así como para poder adaptar la formación al nivel medio del grupo en cuestión. Estas pruebas de nivel se realizarán en caso de que sea necesario, siguiendo el formato que se indique. Las pruebas de nivel se especificarán en el momento en que se solicite el servicio al proveedor, juntamente a la comunicación de petición donde se describirán las necesidades concretas de la formación.

En caso de realizar estas pruebas de nivel, una vez hechas, la empresa adjudicataria tendrá que elaborar un informe donde consten los resultados de estas pruebas, así como la propuesta del nivel de la formación, que tiene que ser el que más se ajuste y el más adecuado para el grupo de alumnos que participará en esta formación, y posteriormente, tendrá que entregar el mencionado informe al responsable del servicio designado por la UOC, y la UOC lo validará.

2.2.3. Lugar de realización

A requerimiento de la UOC, las empresas homologadas tendrán que hacer posible que el diseño de la acción formativa se pueda impartir en:

- En las propias sedes de la UOC, como por ejemplo:
 - Barcelona:
 - Sede del 22@ (Rambla del Poble Nou 156)
 - Sede Tibidabo (Av. Tibidabo 39-43)
 - Madrid
 - Calle Luchana, 23

() En caso de que se produzca algún cambio en la dirección de las sedes, se informará con la debida antelación y no implicará gasto alguno para la UOC.*

- Las instalaciones de la empresa adjudicataria.
- Las instalaciones de la empresa u organización a quien la UOC presta servicios de formación.
- Otras instalaciones que designe la UOC, dentro de territorio español.
- En caso de ser necesario, el proveedor tiene que garantizar que la formación se puede llevar a cabo de forma virtual, sin comprometer los contenidos y el aprendizaje de los usuarios.

Con carácter general no se requerirán los servicios en las instalaciones de la UOC, pero de manera puntual si se pueden llevar a cabo.

Los costes de desplazamiento del equipo tendrán que estar incluidos en el precio/hora de la formación, a excepción de los costes de desplazamiento y manutención necesarios para llevar a cabo la impartición de la formación por el equipo docente en las dependencias de la UOC o en otras instalaciones designadas por la UOC, en este caso los costes se asumirán por la UOC, con el límite indicado en el PCAM que rige la presente licitación.

De este modo, si el adjudicatario se tuviera que desplazar a las oficinas de la UOC para llevar a cabo la definición del proyecto de formación, la realización y su seguimiento, este desplazamiento deberá ser asumido por el proveedor.

2.2.4. Entornos de trabajo y desarrollo colaborativos

La empresa adjudicataria tendrá que disponer de herramientas digitales para la creación, dinamización y gestión de espacios colaborativos que ayuden a hacer el seguimiento, como acción posterior a las sesiones de formación presenciales y virtuales.

La empresa adjudicataria tendrá que llevar a cabo acciones de soporte semanal, mientras dure la formación, estas acciones serán de apoyo, guía y motivación en relación con el alumnado para asegurar la continuidad a lo largo de la formación, así como poner los medios necesarios para mantener el interés del alumnado respecto a la formación en cuestión. En este sentido, la empresa adjudicataria estará obligada a:

- Diseñar la acción formativa alineada a la estrategia del negocio y respondiendo a las necesidades de capacitación de los alumnos, en un plazo mínimo de 15 días naturales desde que comience la formación.
- Asegurar la asunción de los conceptos clave de la formación (mediante ejemplos, participación activa de los asistentes, etc.).
- Adaptar la formación al nivel y a las necesidades del grupo, aplicando un ritmo que sea y coherente que permita tocar todos los puntos básicos de la sesión formativa.
- Fomentar la autonomía del aprendizaje para que cada alumno pueda experimentar su propio ritmo.

Para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria tiene que aportar los elementos siguientes:

- Informe con el plan formativo Ad-hoc, una vez conozcan todo el proyecto con las necesidades que se requieren por la UOC. Este informe deberá estar como mínimo una semana antes de realizar el servicio y ser aprobado por la UOC.
- Contenidos de formación de cada programa. En este sentido, la empresa adjudicataria será la responsable de la entrega del material formativo y de los recursos de aprendizaje a los alumnos asistentes a través del entorno de la formación, de la recogida de la documentación, incluyendo el resultado de las pruebas de nivel y las evaluaciones que en su caso se hayan hecho, así como de la entrega y recogida del cuestionario de satisfacción. El material formativo y los recursos de aprendizaje que se usarán en las sesiones de formación será de titularidad de la empresa adjudicataria. En caso de que esta use recursos que sean de titularidad de terceros, se tendrá que encargar de pedir y obtener la autorización que resulte necesaria al titular. En el supuesto de que la empresa adjudicataria aporte contenidos formativos nuevos creados específicamente para las sesiones de formación objeto del servicio, estos pasarán a ser de titularidad exclusiva de la UOC.
- Actividades de aprendizaje orientadas al logro de los contenidos del programa formativo. Estas actividades se tendrán que presentar en el momento que la empresa adjudicataria presente la propuesta metodológica.

2.2.5. Los materiales didácticos

La empresa adjudicataria tendrá que facilitar a los participantes de las formaciones que se le encarguen a través de la correspondiente contratación derivada, sin que suponga ningún sobre coste, los materiales formativos y los recursos de aprendizaje que, como mínimo,

tendrán que cumplir los siguientes requisitos:

- Ser recursos innovadores confeccionados en diversidad de formatos, que como mínimo serán PDF, enlaces, presentaciones interactivas, videos, tests, etc. y/o recursos gamificados adaptados a las necesidades de los participantes y al contenido de la formación o recursos de libre acceso. El formato de los recursos se especificará a las fichas derivadas y, en caso de que se utilicen software relacionados con la temática de la formación, será el adjudicatario quien se encargue de gestionar la obtención de las licencias de uso de estos recursos.
- Cumplir las previsiones establecidas en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y la Ley 17/2015, de 21 de julio, de igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Adaptarse a personas con discapacidad funcional, en caso de que haya participantes con estas características a la formación y cuando así se requiera expresamente por parte de la UOC.

Adicionalmente, se tendrá que proporcionar a los participantes recursos complementarios y opcionales a los principales de la formación, esto es, noticias, videos, libros, artículos de actualidad, etc. En caso de que resulte necesario, el proveedor homologado que resulte contratista del correspondiente contrato derivado tendrá que gestionar la obtención de las autorizaciones pertinentes para el uso de estos recursos.

3. LENGUA VEHICULAR DE LA DOCENCIA

La lengua vehicular de la docencia y la lengua de los recursos formativos principales de cada formación tiene que ser el catalán y/o el castellano. El idioma inglés será utilizado de manera excepcional.

Se indicará el idioma en el momento de hacer el encargo, sin perjuicio de que puntualmente se pueda remitir a los participantes a recursos complementarios disponibles en abierto en Internet en otras lenguas.

4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Para la realización del servicio, la empresa adjudicataria tendrá que proponer un perfil profesional que asegure el logro de los objetivos, con experiencia contrastada en la materia y que cumplan, como mínimo, los requerimientos establecidos al PCAM. El número de participantes puede ser variable en función de las necesidades. En el supuesto de que la formación se tenga que llevar a cabo en grupos presenciales, el máximo de participantes por grupo será de 25 personas. La duración de la formación variará en función de la temática y la profundidad en que se traten los diferentes temas.

4.1 Modelo de relación y equipo de trabajo

4.1.1 Modelo de relación

En cada contrato derivado del Acuerdo Marco, la empresa adjudicataria tendrá que presentar, a nivel general, una estructura de gobernanza necesaria para mantener una interlocución permanente con las partes involucradas.

A nivel de contrato derivado, como mínimo, habrá de haber lo siguiente Comité de Seguimiento:

▪ **Comité de Seguimiento:**

Asumirá las funciones de supervisión y control de la ejecución del contrato, así como la toma de decisiones que afecten al objetivo y las condiciones del contrato. Las principales funciones del Comité de Seguimiento serán:

- o Seguimiento contractual (inicio, aprobación de trabajos, finalización) y gestión de conflictos que surjan.
- o Seguimiento ejecutivo. Cambios de planificación y de alcance, gestión de las incidencias que surjan durante la ejecución del contrato.
- o Asegurar la adecuación del equipo técnico según las necesidades establecidas al PPT y el PCAM y a la ficha relativa al contrato derivado.
- o Validación de la correcta realización y finalización de los hitos establecidos previamente en la planificación.
- o Consensuar y aprobar los cambios estratégicos, económicos, de alcance y de gestión que se considere oportunos, para la buena marcha del servicio y, si se tercia, las modificaciones contractuales que correspondan.

El Comité de Seguimiento reunirá, como mínimo, al responsable del servicio de la empresa adjudicataria y al responsable del servicio que la UOC haya designado previamente, o a quién estos designen cómo a sus respectivos representantes, con la periodicidad que se establezca al inicio del contrato derivado. La periodicidad vendrá fijada a la ficha derivada. Este Comité de Seguimiento se podrá convocar con carácter extraordinario siempre que se considere necesario.

4.1.2 Equipo de trabajo de las formaciones

Con independencia de la estructura organizativa propuesta en cada contrato derivado, el equipo de trabajo tendrá que estar formado, como mínimo, por los siguientes perfiles:

- Responsable del Servicio
- Experto del diseño de las acciones formativas

Estos perfiles pueden recaer en un único perfil si cumple con lo establecido en los pliegos.

Para cada encargo derivado del contrato basado, la empresa adjudicataria tendrá que presentar una estructura organizativa correctamente dimensionada que asegure la cobertura del servicio descrito en las condiciones fijadas para cada contrato derivado y por el responsable del contrato. Siendo la estructura organizativa mínima la formada por un responsable del servicio, que será el referente y el último responsable del proyecto. La figura del responsable de servicio puede coincidir con la figura del formador/a.

Los perfiles y el número de personas requeridas en el equipo de trabajo de la empresa adjudicataria podrá variar para cada encargo, y se especificarán en las condiciones que corresponda en cada uno de ellos mediante las correspondientes instrucciones del responsable del contrato.

4.1.3 Funciones del equipo de trabajo por perfiles profesionales

La empresa adjudicataria tendrá que disponer de profesionales con especialización técnica, así como también con pericia en aquellos procedimientos y recursos clave que respondan a los retos y actividades planteadas en el presente Pliego.

A continuación, se describen las funciones principales de los perfiles profesionales requeridos para el servicio:

4.1.3.1 Responsable del servicio designado por parte de la empresa adjudicataria

Las funciones y tareas que tendrá que llevar a cabo el responsable del servicio designado por la empresa adjudicataria durante la ejecución del contrato derivado serán, como mínimo, las siguientes:

- Actuar como interlocutor entre la empresa adjudicataria ante la UOC, canalizando la comunicación entre la UOC y el personal integrante del equipo adscrito al contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución de la actividad formativa, e indicar a estos las pautas e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación de la formación.
- Definición de los estándares y metodologías de trabajo.
- Participación en la creación de los contenidos de la propuesta formativa.
- Mantener la visibilidad global de la prestación del servicio, en todas sus dimensiones.
- Garantizar el desempeño de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- Planificación de las actividades del proyecto.
- Gestión y seguimiento del proyecto.
- Garantizar la correcta organización del equipo de trabajo por el desempeño con el servicio acordado.
- Garantizar la capacidad operativa, el dimensionado, del equipo de trabajo en el decurso del servicio.
- Seguimiento y control de los recursos asignados a los servicios.
- Informar en la UOC en relación con las variaciones en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato. La UOC revisará las nuevas propuestas de integración del equipo.
- Gestión de riesgos.
- Análisis de desviaciones del proyecto (alcance, planificación, etc.).
- Presentación de los resultados y entregables ante la UOC. En este sentido, los entregables que tendrá que preparar y presentar la empresa adjudicataria son:
 - Certificado o diploma de participación a la formación dirigido a los

- participantes, el cual podrá ser en formato físico o en PDF.
 - En los casos que corresponda, informe individualizado e informes relativos a las pruebas de nivel, en formato físico o en PDF.
 - Propuesta inicial de la formación, como mínimo dos semanas antes del inicio de la formación o en la fecha indicada por el responsable del contrato. El contenido mínimo de este informe será:
 - Objetivos de la formación.
 - Contenidos de la formación.
 - Metodología que se seguirá para dar cumplimiento con los objetivos de la formación.
 - Planificación de la formación.
- Informe final de la formación, el cual se entregará como máximo cinco días después de finalizar la formación. El contenido mínimo de este informe será:
 - Detalle del cumplimiento de los objetivos de la formación.
 - Principales conclusiones.
 - Posibles recomendaciones de los GAPS identificados en el colectivo formado y propuestas de formaciones a futuro para potenciarlos por parte de la UOC.
 - La valoración de los participantes, el resultado de la evaluación continuada, su participación, resultados en pruebas y niveles logrados, y asistencias.

4.1.3.2 Experto del diseño de la acción formativa

Las funciones y tareas que habrá/n de llevar a cabo el/s formador/s designado/s por la empresa adjudicataria durante la ejecución del contrato derivado, serán como mínimo las siguientes:

- En su caso, creación y/o elaboración de los contenidos de la propuesta formativa, en base a la propuesta formativa validada por la UOC.
- Diseño de la actividad formativa.
- Elaboración de los documentos entregables definidos en el presente PTAM que se exijan: valoración de los participantes, el resultado de la evaluación continuada, su participación, resultados en pruebas y niveles logrados, y asistencias.

La UOC se reserva el derecho a exigir el cambio de cualquier miembro del equipo del adjudicatario que no cumpla con los requisitos de este Pliego o de los requisitos que se fijen en las contrataciones derivadas, o si considera que no se lograrán o no se están logrando los objetivos de la formación definidos al inicio de la misma. En este caso, el adjudicatario procederá a realizar el cambio sin que esto suponga ningún coste adicional.

5. CONDICIONES DEL SERVICIO

Las condiciones generales establecidas para el desarrollo de los servicios de formación descritos en el presente PTAM son las siguientes:

- a. La prestación de cada servicio, así como su duración irá en función de las necesidades

de la UOC, las cuales serán informadas en las instrucciones proporcionadas por el responsable del contrato en el marco del correspondiente contrato basado.

Para la realización de las actividades establecidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, en la ficha de contrato derivado y en las instrucciones proporcionadas por el responsable del contrato en el marco del correspondiente contrato basado, el proveedor adjudicatario se compromete a asignar las personas con la solvencia profesional requerida al PCAM, que la UOC considera necesaria para poder lograr los objetivos y los resultados definidos en cada caso, y se requerirá el visto bueno de la UOC.

- b. Para dar respuesta al objeto de este Acuerdo marco el proveedor homologado debe aportar su pericia, conocimientos y apoyo, en la definición de la estrategia, contenidos específicos, metodología, implementación, y el seguimiento y evaluación del servicio.
- c. Antes del inicio de cada formación, la empresa homologada tendrá que comunicar al responsable del servicio designado por la UOC el equipo profesional asignado al servicio. En el caso que la empresa adjudicataria tenga que realizar algún cambio en la composición del equipo, esta lo tendrá que comunicar en la UOC por escrito y realizar el cambio del miembro del equipo en los plazos que indique el responsable del contrato.
- d. Cualquier cambio en la composición del equipo tendrá que garantizar el cumplimiento de la solvencia técnica establecida al PCAM y tendrá que ser previamente validada por la UOC. En cualquier caso, la empresa adjudicataria tendrá que garantizar el correcto traspaso de conocimientos y funciones a realizar por parte de las nuevas incorporaciones en relación al desarrollo del proyecto.
- e. La UOC se reserva el derecho de poder solicitar un cambio de formador, si se considera que este no cumple con los requisitos establecidos como solvencia al *PCAM o si considera que no se lograrán o no se están logrando los objetivos de la formación definidos al inicio de la misma dentro del plazo otorgado por la UOC. El formador que se incorpore al servicio, tendrá que cumplir con los requisitos técnicos definidos al *PCAM.
- f. La empresa adjudicataria tendrá que realizar de manera periódica reuniones de trabajo con los responsables asignados por la UOC. Estas reuniones se estiman que se hagan cada mes o dos meses, salvo si hay algún encargo concreto que podrán ser semanales, dependiendo de las necesidades concretas de la UOC. Todas las reuniones tendrán que estar documentadas con una acta o documento de conclusiones que elaborará la empresa adjudicataria y que tendrá que remitir a la UOC como muy tarde, tres días hábiles después de la celebración de la reunión. Si se requiere por parte de la UOC, hará falta que en estas reuniones participen tanto los técnicos asignados al servicio, como el responsable del servicio.
- g. Si se tercia, el servicio finalizará con una última reunión de cierre que tome funciones de acta de conclusión del servicio con la participación, como mínimo, del responsable del servicio de la empresa adjudicataria, y del/s responsable/s asignado/s por la UOC, para valorar el servicio y detectar oportunidades de mejora.

- h. La persona que designe la UOC como responsable del servicio, será el interlocutor único del contrato derivado, así como el encargado de asegurar el cumplimiento de las instrucciones por parte de la empresa adjudicataria.
- i. La empresa adjudicataria aportará, a la finalización de cada actividad formativa, la siguiente documentación:
 - i. Informe final con el contenido indicado anteriormente.
 - ii. Todos y cada uno de los entregables, trabajos intermedios y documentación generados durante la ejecución del servicio en formato electrónico compatible para su tratamiento, correctamente editados y en el idioma que se pacte, catalán, castellano o inglés, tal y como se ha establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- j. En caso necesario, a la finalización de cada actividad formativa, la empresa adjudicataria tendrá que hacer llegar a los asistentes un cuestionario de satisfacción, el cual se elaborará, conjuntamente con la UOC. En este cuestionario se evaluarán, entre otros, los siguientes aspectos:
 - i. Los conocimientos por parte del formador en la materia.
 - ii. El grado de implicación y la capacidad del formador a la hora de motivar a los asistentes.
 - iii. Empatía del formador con los asistentes.
 - iv. Calidad del contenido de la formación.
 - v. Grado de adaptación de la formación a las necesidades reales de la UOC.
 - vi. Relación entre el responsable del servicio de la empresa adjudicataria y el responsable del servicio de la UOC.

La UOC utilizará los resultados de este cuestionario para medir la calidad de la acción formativa, pudiendo aplicar las penalizaciones que se describen en el Pliego de Cláusulas Administrativas. En caso de incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de las condiciones y requisitos descritas en este apartado, se aplicarán las penalidades previstas en el *PCAM. El resultado de la encuesta de satisfacción tendrá que ser entregado, como máximo, hasta 10 días después de la finalización de la formación.

- k. El profesional se compromete a responder y solucionar dudas, consultas o peticiones de los usuarios o portavoces de la UOC en menos de 2 días hábiles.