

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGIRAN LA CONTRACTACIÓ, MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT, SUBJECTE A REGULACIÓ HARMONITZADA, DEL SERVEI D'ATENCIÓ I TRAMITACIÓ PELS ESTUDIANTS D'ESTUDIS POSTOBLIGATORIS (OFICINA D'ATENCIÓ I TRAMITACIÓ)

1 CONSIDERACIONS GENERALS

1.1 Objecte del contracte

L'objecte d'aquest procediment obert és la contractació d'un servei d'atenció i tramitació per als estudiants d'estudis postobligatoris (oficina d'atenció i tramitació). Tant l'atenció com la gestió dels tràmits es realitzaran per diferents canals (presencial, telefònic, per videoconferència, xat, etc) pensant en poder oferir un ampli ventall de possibilitats d'atenció i que el desplaçament a l'oficina no sigui imprescindible. D'aquesta manera també es poden ampliar els horaris d'atenció donant cobertura en franges horàries en les que l'oficina no és oberta.

L'oficina dependrà de la Direcció d'Atenció a la Comunitat Educativa del Consorci d'Educació de Barcelona.

1.2 Durada del contracte

D'acord amb les especificacions del plec de clàusules administratives particulars.

1.3 Justificació

El Consorci d'Educació, es conscient que en els últims anys s'ha anat incrementant la demanda d'estudis postobligatoris. Sobre tot en els últims anys aquesta demanda ha superat totes les previsions.

Per fer front a aquesta situació i per tal de poder oferir una atenció molt més especialitzada s'ha decidit obrir una oficina per atendre només alumnes d'aquests estudis. La necessitat també ve donada pel fet que una de les principals preocupacions del Consorci i un dels eixos bàsics de la seva d'actuació és aconseguir que els alumnes no abandonin els estudis i acabin la seva formació per tal d'assolir una millor inserció en el món laboral. Vivim en una societat altament canviant, on van apareixent noves necessitats que es tradueixen en noves professions, per tant cal adequar els estudis a les noves demandes i igual d'important és adequar els estudis com donar-los a conèixer. Per això cal lligar aquestes dues necessitats que té la ciutadania en una oficina especialitzada, sobre tot pensant en els joves que estan en un moment crucial perquè han de prendre una decisió difícil que pot marcar el seu futur i els cal una informació de qualitat.

2 CONTINGUTS DEL SERVEI A CONTRACTAR

L'abast d'aquest contracte inclou :

- La prestació de Serveis d'Atenció, Informació i Gestió
 - Tasques d'atenció i informació als estudiants postobligatoris.
 - Tramitació i gestió dels tràmits i serveis relacionats amb els estudis postobligatoris.
 - Servei remot a l'Oficina Virtual d'Atenció.
 - Servei l'Oficina et truca.
 - Gestió de cita prèvia.

- Suport als punts d'autoservei.
- Resposta escrita a consultes, queixes i suggeriments.
- Gestió i coordinació dels recursos humans i materials assignats.
- Tasques de coordinació i planificació de la càrrega de treball necessàries per portar a terme la prestació del servei.
- Tasques de back-office derivades de la gestió realitzada.
- Tasques de formació i suport al personal dels centres educatius quan s'acostin períodes de preinscripció sobre els procediments, els canvis en la normativa, el funcionament de les aplicacions i tot allò que sigui necessari per realitzar les tasques de preinscripció i matrícula dels alumnes
- Xerrades a estudiants o persones nouvingudes per informar de l'oferta educativa i assessorar i guiar en els tràmits que han de realitzar per homologar títols o inscriure's a proves i cursos.
- Totes aquelles tasques de gestió o de informació que facin referència a aquests estudis i que al llarg del temps es vagin incorporant en els tràmits referents als estudis postobligatoris.

Aquesta oficina presta els seus serveis de forma ininterrompuda durant tot l'any, de dilluns a divendres i amb l'horari d'atenció al públic següent:

Horari Oficina	Horari hivern	Horari estiu (juny, juliol i agost), Nadal i Setmana Santa
Dilluns a dijous	8.30 a 17.00 h	8.30 a 14.00 h
Divendres i vigílies festius	8.30 a 14.00 h	

L'empresa adjudicatària està obligada a prestar el servei d'acord amb aquests horaris. No obstant això, el Consorci d'Educació de Barcelona podrà modificar els horaris de l'oficina, prèvia notificació a l'empresa adjudicatària amb un mes d'antelació.

La puntualitat en l'obertura de l'Oficina i dels llocs d'atenció serà absoluta i no es finalitzarà la prestació del servei fins que s'hagi atès la última persona que hagi accedit a l'oficina dins de l'horari.

L'empresa adjudicatària estarà obligada, quan concorrin circumstàncies excepcionals, a prestar servei fora de l'horari fixat.

L'oficina estarà dotada amb els informadors-tramitadors que l'empresa adjudicatària consideri necessaris en cada època de l'any més un coordinador que serà qui mantindrà una relació periòdica amb el Consorci. El coordinador serà l'enllaç amb el Consorci i serà a qui se li lliurarà tota la informació, documentació, eines i qualsevol altra dotació que sigui necessària per a poder realitzar l'activitat.

La persona que tingui el càrrec de coordinador s'adreçarà sempre al referent del Consorci per qualsevol dubte, demanda d'informació, etc.

L'oficina també disposarà d'una persona del Consorci especialista en el procés de preinscripció i matrícula dels alumnes en els estudis postobligatoris. Serà el referent i responsable de la gestió d'escolarització. El coordinador de l'oficina haurà d'estar sempre en contacte amb el responsable d'escolarització en períodes determinats.

L'atenció, informació i gestió dels tràmits es podrà dur a terme des de diferents canals:

- Presencial
 - Les atencions presencials poden ser:
 - Atencions sense cita prèvia per consultes directes i per les quals no està establert que calgui demanar cita prèvia
 - Atencions amb cita prèvia, quan així ho estableix el propi tràmit o consulta tal com s'indicarà a la pàgina web
- Atencions remotes que es poden fer telefònicament o amb videotrucada (si el ciutadà o la ciutadana disposa dels mitjans tècnics: ordinador o mòbil), que fins ara es realitzaven presencialment. La ciutadania pot interactuar, en temps real, amb personal d'atenció ciutadana per realitzar alguns tràmits amb el Consorci d'Educació de Barcelona des del seu domicili, sense desplaçaments a una oficina.

En funció del tràmit que l'estudiant necessita realitzar i els mitjans digitals dels quals disposa, es realitza una de les següents actuacions:

- Informar quins tràmits es poden fer per Internet i quin és el mecanisme d'identificació que necessita, promovent l'alta i utilització de l'IdCat mòbil quan el tràmit ho permet i la persona no disposa de certificat digital.
 - Fer el tràmit en el decurs de l'atenció, intercanviant documentació, quan sigui necessari.
- Atencions per xat quan l'estudiant entri a la pàgina web i demani o se li ofereixi ajut per trobar la informació que busca.
- Atencions derivades de correus electrònics amb peticions d'informació o consultes.

2.1 Atenció / Informació

Descripció i característiques

Aquesta prestació consisteix en atendre les demandes d'informació i resoldre els dubtes que plantegin els estudiants d'estudis post obligatoris tant presencialment, si venen a l'oficina, com si fan la consulta per correu electrònic, xat, etc.

El servei s'estructura en un únic nivell de resposta :

- L'objectiu és interpretar les necessitats de l'usuari per tal de decidir entre:
 - Donar resposta a una petició d'informació general.
 - Aconsellar l'estudiant que demani una atenció presencial a l'Oficina d'estudis postobligatoris o a qualsevol oficina del Pla Jove depenent de quina sigui la seva demanda.

Les persones que atendran el servei tindran perfil agent. S'ha de cobrir tot l'horari del Consorci, però no tots els agents dedicats a aquest servei cal que facin el mateix, podrà variar en funció de si fan atenció presencial o a través de l'oficina virtual.

2.2 Gestió i Suport a la tramitació

Descripció i característiques

Aquesta prestació té per objecte realitzar els diferents tràmits que els estudiants d'estudis postobligatoris han de presentar així com donar suport en aquells que han de presentar telemàticament i tenen dificultats tècniques o de qualsevol altre tipus per poder-los dur a terme.

El personal de l'oficina podrà informar de com s'ha de fer el tràmit o fer-lo en nom de l'estudiant (tramitació assistida) si aquest no té signatura digital o qualsevol altre requisit necessari.

També podran donar suport en els punts d'autoservei que hi haurà a l'oficina a disposició dels estudiants per tal d'anar-los guiant en el tràmit que necessiten realitzar.

Hauran de dur a terme les tasques que portin associades cadascun el tràmits, com: registre d'entrada, introducció de dades a una aplicació, trucades telefòniques a famílies, centres i tot allò que calgui per tramitar correctament les peticions dels estudiants.

Hauran d'oferir suport a la gestió del procés d'escolarització als centres docents en diferents moment de la preinscripció i matrícula (sistematització de l'oferta, procediment d'autorització d'increments de capacitats, gestió de les persones amb necessitats educatives especials).

També hauran d'oferir informació de tot el procés de preinscripció : oferta (inicial, ocupacional, contínua) de tota la formació professionalitzadora, en els diferents moments del procés i dels requisits d'accés.

Els tràmits més usuals, són:

- Homologacions
- Legalitzacions
- Sol·licitud de beques
- Informació de l'estat de la beca o presentació d'al·legacions i/o recursos
- Inscripció proves de nivell
- Procés de preinscripció
- Noves tramitacions que es vagin incorporant i que siguin necessàries per dur a terme qualsevol acció relacionada amb els estudis postobligatoris.

Els tràmits es realitzaran tal com s'indiqui des del Consorci i d'acord amb la formació que hauran rebut. Qualsevol canvi en la gestió es comunicarà immediatament al coordinador de l'oficina que haurà de procedir a introduir els canvis necessaris en els seus protocols per dur a terme l'acció tal com s'hagi establert.

Per poder realitzar els tràmits i gestions disposaran d'accés a les aplicacions que siguin necessàries.

Aquesta prestació, tant es pot fer de forma presencial als estudiants que es desplacin a l'oficina com de forma telemàtica a través de videoconferències o per xat.

Els agents que atendran aquestes gestions seran els mateixos que poden atendre les demandes d'informació. La idea és que el personal sigui polivalent i en funció de l'època de l'any estigui allà on hi hagi més demanada: informació, tràmits, escolarització ...

Han d'estar sempre al dia dels requisits necessaris per fer qualsevol tràmit i davant de qualsevol dubte hauran de consultar amb el coordinador que serà la persona encarregada de mantenir tota la informació actualitzada pels canals que s'estableixin amb el Consorci. El referent al Consorci els mantindrà informats de qualsevol novetat o canvi que hi hagi en qualsevol dels tràmits. També serà el Consorci qui els hi facilitarà l'accés a les eines corporatives que els seran necessàries per poder realitzar els diferents tràmits.

3 REQUERIMENTS EN LA PRESTACIO DELS SERVEIS

3.1 Infraestructures i equipaments

Les infraestructures i equipaments corren a càrrec del Consorci, donat que totes les tasques es desenvoluparan dins de les instal·lacions del Consorci i amb els equipaments dels quals ja disposa el Consorci. L'empresa adjudicatària no tindrà cap despesa en aquest apartat, fet que revertirà en el preu de l'adjudicació.

3.2. Requeriments quant a organització i recursos humans

3.2.1 Vinculació contractual

- La vinculació contractual del personal serà exclusivament amb l'empresa adjudicatària. Seran per compte de l'empresa adjudicatària totes les obligacions derivades d'aquesta relació contractual laboral sense que el Consorci d'Educació de Barcelona n'assumeixi cap responsabilitat.
- L'adjudicatari no podrà traslladar, en cap cas, al Consorci el cost de qualsevol millora en les condicions de treball o en les retribucions del mencionat personal, sigui quin sigui el motiu.
- L'adjudicatari no podrà exigir al Consorci responsabilitat de cap tipus si les relacions jurídico-laborals dels seus treballadors i empresa es veiessin alterades per causes que no suposessin incompliment de les obligacions del Consorci incloses en el present plec de condicions.
- L'adjudicatari serà el responsable de substituir al personal que presti el servei en casos de malaltia, vacances, permisos, llicències, etc. de tal manera que el servei quedi cobert en les condicions establertes en el present plec de condicions tècniques.
- En cas de vaga legal, l'entitat adjudicatària està obligada a garantir la prestació de serveis mínims, si estan contemplats legalment.
- Les persones que prestin el servei, a banda d'estar contractades i completament assegurades segons les normes laborals vigents, han d'estar assegurades per l'empresa adjudicatària contra qualsevol contingència física i material que es produeixi en el desenvolupament de la seva tasca (danys físics, trencament d'ulleres, vestuari, joies, rellotges, etc.)

- L'adjudicatari ha de tenir contractada una pòlissa d'assegurança que garanteixi les conseqüències econòmiques derivades de la responsabilitat civil que li pugui correspondre per danys i/o perjudicis corporals, materials i/o conseqüències consecutius per acció o omissió a tercers en l'exercici de la seva activitat. El import de la cobertura d'aquesta pòlissa s'especifica en el Plec de clàusules administratives particulars.
- L'empresa adjudicatària aportarà tot el personal necessari per a la realització de l'objecte del contracte. Durà a terme la selecció dels agents i del coordinador. La selecció es realitzarà d'acord amb el perfil definit en aquest plec de condicions.
- Els responsables de serveis del Consorci hauran d'estar informats del procés de selecció i se'ls facilitaran les dades objectives que acreditin que s'acompleixen els requeriments del perfil, en els casos de personal que no s'hagi subrogat.
- A efectes d'una òptima coordinació entre l'empresa i el Consorci i d'escalat d'incidències, l'empresa adjudicatària haurà de presentar un organigrama de les persones amb responsabilitat dintre de la plataforma fent-hi constar els noms i la responsabilitat. Aquest organigrama caldrà actualitzar-lo sistemàticament cada cop que hi hagi un canvi.
- Per garantir que la el Consorci d'Educació de Barcelona pugui planificar i demanar les autoritzacions d'accés als sistemes d'informació, les substitucions de personal i/o la incorporació de nou personal es comunicarà al Consorci amb una antelació mínima de 15 dies. El personal que s'incorpori una vegada el servei ha entrat en funcionament haurà de complir els requeriments fixats en el plec per realitzar les tasques que se li assignin i rebre la formació inicial corresponent.
- El personal anirà degudament identificat amb el logotip de l'empresa adjudicatària.

3.2.2 Requeriments de recursos humans i estructura

A continuació es detallen els perfils que afecten la globalitat del contracte, així com les funcions bàsiques que tindran assignades.

Coordinador/a

El/la coordinador/a informará de qualsevol incidència detectada. Igualment, serà l'encarregat/da d'impartir les formacions, tant les inicials, com les de reciclatge i realitzarà les supervisions dels informadors. També serà la persona que farà d'intermediària entre el Consorci d'Educació i l'oficina. Informarà puntualment al referent del Consorci de qualsevol problema o dubte que sorgeixi en el desenvolupament de les tasques.

El perfil orientatiu del coordinador/a serà:

- Formació de nivell tècnic (Grau Superior o Grau universitari)
- Experiència en atenció telefònica
- Experiència en gestió d'equips
- Habilitats com a formador
- Habilitat en l'ús d'entorns informàtics
- Coneixement de l'Administració Pública
- Agilitat per a la solució de problemes i presa de decisions

- Capacitat de detecció d'àrees de millora
- Coneixements sobre el tractament de dades de caràcter personal
- Perfecte coneixement del català i del castellà tant a nivell oral com escrit
- Donat que la funció principal del coordinador és la de suport als dubtes dels informadors, caldrà que hagi assolit els coneixements de cadascun dels perfils o grups especialistes del servei

Les tasques bàsiques del/de la coordinador/a seran:

- Gestionar el personal en relació als fluxos de demandes, proporcionant els reforços al servei en funció de les necessitats.
- Gestionar i planificar l'aplicació de cita prèvia per tal d'anticipar-se a les possibles incidències del servei.
- Gestió i coordinació dels recursos humans i materials assignats proveint l'oficina dels recursos necessaris per garantir el seu bon funcionament.
- Establir contactes seguits amb els responsables d'escolarització d'estudis postobligatoris del Consorci d'Educació en la tramitació i resposta de dubtes i reclamacions dels usuaris.
- Tasques de coordinació i planificació de la càrrega de treball necessàries per portar a terme la prestació del servei
- Mantenir reunions periòdiques amb el Consorci d'Educació per tal de garantir l'actualització de la informació que s'ofereix així com dels tràmits.
- Detectar les necessitats formatives i demanar, si cal, ajut al Consorci d'Educació per poder dur a terme una formació més qualificada.
- Manteniment de base de dades o gestió d'informació necessàries per donar el servei d'informació des de tots els canals d'atenció.
- Resposta i atenció de nous canals en que el Consorci d'Educació decideixi tenir presència, en especial les xarxes socials.

El perfil orientatiu dels **agents** serà:

- Experiència en atenció telefònica i mecanització de dades
- Pràctica en l'ús de terminals informàtics
- Formació en eines d'ofimàtica: Excel i Access
- Memòria exercitada
- Vocació de treball en equip.
- Actitud empàtica i assertiva.
- Fluïdesa verbal i habilitats comunicatives
- Coneixements bàsics de l'Administració Pública
- Flexibilitat d'adaptació a l'interlocutor
- Capacitat d'escolta activa i síntesi de la comunicació
- Objectivitat en la resposta
- Capacitat d'iniciativa en situacions complexes
- Capacitat de decisió.
- Disponibilitat i flexibilitat horària
- Capacitat per adaptar-se als canvis
- Agilitat en la solució de problemes
- Perfecte coneixement del català i del castellà tant a nivell oral com escrit

Les tasques bàsiques dels agents seran:

- Diagnòstic de la demanda
- Detecció de necessitats d'atenció i informació
- Derivació i transferència si és el cas
- Atenció i informació especialitzada
- Suport en els punt d'autoservei
- Realitzar tots els tràmits relacionats amb els estudis postobligatoris
- Informar de com s'ha de fer un tràmit o fer-lo en nom de l'estudiant
- Atenció per xat, videoconferència o qualsevol altre canal que s'estableixi per poder fer l'atenció
- Realitzar totes les tasques associades a un tràmit, com pot ser registre, escaneig de documents, introducció de dades en una aplicació informàtica
- Tasques de back-office derivades de la gestió realitzada
- Resposta escrita a consultes, queixes i suggeriments
- Totes aquelles tasques que li siguin assignades pel coordinador de l'oficina i que es corresponguin amb la informació i tramitació dels estudis postobligatoris

El Consorci d'Educació de Barcelona es reserva el dret de sol·licitar a l'empresa adjudicatària el canvi de qualsevol persona adscrita per les funcions abans esmentades, que no compleixi els requisits necessaris per al desenvolupament de qualsevol de les tasques objecte del present contracte.

3.2.3 Formació

Tota la formació de la temàtica pròpia dels estudis postobligatoris anirà a càrrec del Consorci, tant la formació inicial, com la de reforç o de reciclatge. Es fa així per la importància cabdal que té en aquestes tasques disposar i oferir una informació el més completa possible i també pel fet que la informació és molt fluctuant, però al mateix temps és essencial que qualsevol canvi arribi immediatament als agents, per la qual cosa és molt més fàcil de gestionar directament des del Consorci.

La resta de formació anirà a càrrec de l'empresa. L'empresa adjudicatària dissenyarà i executarà durant tota la durada del contracte un pla de formació rigorós, orientat a garantir la qualitat en la prestació dels diferents serveis, i amb aquesta finalitat portarà a terme diferents tipus d'accions formatives. L'empresa haurà de realitzar la resta de formació que consideri necessària als seus treballadors incloent necessàriament la relativa a prevenció de riscos laborals.

L'empresa adjudicatària es compromet a que el personal que no assoleixi el nivell mínim exigint no s'incorporarà al servei, quedant exclòs a tots els efectes.

3.3 Serveis d'atenció en cas d'emergència a la ciutat

Si durant la vigència d'aquest contracte es produïssin circumstàncies excepcionals o d'emergència a la ciutat de Barcelona que requerissin la intervenció dels serveis d'atenció a la ciutadania, el Consorci d'Educació podrà modificar les condicions de prestació dels serveis esmentats definint els requeriments que estimi necessaris per tal de garantir l'atenció adequada (modificació d'horaris de servei, incorporació de nous números telefònics per a l'atenció, creació d'una oficina dedicada o bé d'una plataforma d'atenció telefònica dedicada, entre d'altres), amb subjecció al procediment administratiu que correspongui.

4 QUALITAT DELS SERVEIS PROVEÏTS: CONTROL DE QUALITAT, SEGUIMENT I AVALUACIÓ DELS SERVEIS PRESTATS

- Es realitzaran, periòdicament, monitoritzacions a l'equip del servei amb l'objectiu d'avaluar la correcta realització del servei, així com el nivell de qualitat d'atenció ofert pels agents.
- L'agent amb tasques de coordinació proveirà al Consorci d'Educació de Barcelona d'una estadística diària de control dels serveis prestats.
- L'agent amb tasques de coordinació omplirà el full d'incidències diari i reportarà al supervisor del Consorci.
- Es valoraran positivament les aportacions d'iniciatives per la millora del servei.

5 MODEL DE FACTURACIÓ

- Es facturarà per mesos per a totes les prestacions realitzades dins el període mensual facturat, que s'expedirà a nom del Consorci d'Educació de Barcelona, CIF Q-0801205F, Pl. Urquinaona, 6, 08010 Barcelona.
- Es facturarà per hores realitzades.
- Com a element de referència cada factura anirà amb el nom d'expedient de la present licitació.
- El Consorci d'Educació de Barcelona podrà no exhaurir les hores, aquest fet no li donarà dret a l'adjudicatària a cap tipus d'indemnització.

5.1 Import del Concurs

Pressupost màxim de licitació i preus

L'import màxim previst en aquesta licitació és el que es relaciona a continuació:

Categoria	Preu/Hora (abans IVA)	Total Hores	Import Total
Agent	18,85 €	22.275	419.883,75 €
Coordinador	20,25 €	2.475	50.118,75 €
Total despesa (Abans d'IVA)			470.002,50 €
Total despesa (IVA inclòs)			568.703,03 €

En el cas de l'augment del nombre inicial d'hores del servei a prestar, acordada pel Consorci d'Educació de Barcelona, aquestes modificacions no representaran, en cap cas, l'ampliació de l'import superior al 20% del preu del contracte, és a dir, del pressupost màxim de 564.003,00 € (abans d'IVA) 682.443,63 € (IVA inclòs).

6 LOPD, CONFIDENCIALITAT I SEGURETAT DE LES DADES

El Consorci d'Educació de Barcelona, com a Administració Pública subjecte al Principi de Legalitat, posa especial èmfasi en el compliment de les obligacions legals que es deriven de la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal i del Reglament que la desenvolupa (l'LOPD), així com de la resta de l'ordenament jurídic que sigui d'aplicació.

L'adjudicatari s'obliga a tractar les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte d'acord amb les instruccions dictades per Co0nsorci d'Educació, sense que en cap cas les pugui aplicar ni utilitzar amb una finalitat diferent a aquell compliment, ni comunicar-les, ni tan sols per a la seva conservació, a d'altres persones, i tindrà de conformitat amb la normativa aplicable en matèria de contractació la consideració d'encarregat del tractament.

L'adjudicatari resta obligat al secret professional pel que fa a les dades de caràcter personal a les quals tingui accés en ocasió del compliment del present contracte, obligació que subsistirà, fins i tot, un cop el contracte s'hagi extingit, per finalització del seu termini o objecte, per resolució o per qualsevol altra causa legalment admesa o establerta en aquest contracte.

Així mateix, l'adjudicatari ha de guardar reserva respecte de les dades o antecedents dels quals hagi tingut coneixement en ocasió del present contracte. En aquest sentit, la documentació i informació a la qual tingui accés l'adjudicatari té caràcter confidencial, i no podrà ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitja o suport. Per tant, no se'n podrà fer cap tractament ni edició informàtica o no, ni transmissió a terceres persones fora de l'estricta àmbit d'execució directa del present contracte, ni tan sols entre la resta del personal que tingui o pugui tenir l'entitat que prestar el servei objecte d'aquest.

Si l'accés a les dades es fa als locals del Consorci, o si es fa de forma remota exclusivament a suports o sistemes d'informació del Consorci, l'adjudicatari té prohibit incorporar les dades a d'altres sistemes o suports sense autorització expressa i haurà de complir amb les mesures de seguretat establertes en el document de seguretat del responsable del tractament.

En tot cas, i sens perjudici d'altres mesures a adoptar d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals, només podran accedir a les esmentades dades de caràcter personal, informacions i documentació les persones estrictament imprescindibles per al desenvolupament de les tasques inherents al propi encàrrec. Totes elles seran advertides per l'adjudicatari del caràcter d'informació confidencial i reservada i del deure de secret als quals estan sotmeses, i aquell serà responsable del compliment d'aquestes obligacions per part del seu personal.

Director d'Atenció a la Comunitat Educativa