

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES

Gestió accions formatives no massives diverses

Transports de Barcelona, S.A. i Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.

Expedient número: 15012846

Procediment OBERT ORDINARI NO HARMONITZAT

Aprovat segons consta a l'acta d'aprovació



**Transports
Metropolitans
de Barcelona**

ÍNDIX

1. Objecte
2. Perfil del Gestor i de l'equip.
3. Característiques del servei de gestió d'accions formatives no massives diverses
 - 3.1. Descripció de les tasques a realitzar
 - 3.2. Coordinació tècnica de la gestió
 - 3.3. Requisits tècnics per a realitzar els serveis
 - 3.4. Finalització dels grups
 - 3.5. Deure de confidencialitat i compliment de la LOPD
4. Seguiment de l'execució del contracte
 - 4.1. Desenvolupament del contracte
 - 4.2. Abonament de la facturació
 - 4.3. Resolució d'incidències

1. OBJECTE

El present plec de Prescripcions Tècniques té per objecte regular les condicions tècniques d'execució del servei de gestió d'aquelles accions formatives de múltiples i diverses tipologies i temàtiques, que acostumen a afectar a un volum de fins a 15 persones (excepcionalment superior a 15 persones), i que es duen a terme a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB), que inclou Transports de Barcelona S.A. (TB), Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A (FMB). i Projectes i Serveis de Mobilitat S.A (PSM), per a permetre el compliment dels respectius Plans de Formació establerts per cadascuna de les diverses empreses.

La Unitat de Desenvolupament del Talent i Gestió del Coneixement (Formació) té definits els objectius a aconseguir i continguts a tractar, vers totes i cadascunad'aquestes múltiples accions formatives afectades, basant-se en les necessitats formatives detectades per a totes les persones i recollides en els respectius Plans de Formació anuals, i de forma conjunta amb totes i cadascuna de les diverses Direccions d'Àrea i Xarxa.

Dins dels respectius Plans de Formació anuals de cadascuna de les empreses (sobretot dels de Transports de Barcelona S.A. i Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A.) s'acostumen a incloure un volum de més de 100 accions formatives vinculades a temàtiques molt diverses, pertanyents la gran majoria a algun d'aquests deu grans blocs de formació:

1. **ofimàtica** (ex.: Excel, Power BI, PowerApps, Sharepoint, MS Office 365, Big Data, Windows 10, click & decide,...);
2. **gestió de projectes** (ex.: gestió de riscos en projectes tecnològics,...)
3. **aplicacions-programes-sistemes informàtics** (ex.: SQL, Rest + Json, arquitectura avançada AWS, Azure, Fiori, Docker i Kubernetes, Visual Basic, xECM Open- Text, Wonderware System Platform 2017,...)
4. **normativa-legislació-procediments** (ex.: CAE, Contractació, LOPD, Compliance, Ciberseguretat, Accessibilitat, Diversitat humana,...);
5. **innovació** (ex.: metodologies àgils, LEAN, compromís amb la Innovació mentalitat innovadora, innovació estratègica, transformació digital,...);
6. **gestió administrativa-financera** (ex.: pressupostos, auditoria, EIS, SAP,...);
7. **qualitat** (ex.: aplicacions normes ISO, sistema de gestió integrats,...);
8. **medi ambient** (ex.: petjada de carboni, estalvi i eficiència energètica, compra verda, economia circular i transport,...);
9. **client** (ex.: atenció al client, atenció víctimes de delictes, customer experience,...);
10. **competencials transversals** (ex.: gestió de conflictes, comunicació assertiva, anàlisi i presa de decisions, orientació al client,...)

Aquestes accions formatives són, en definitiva, les derivades, habitual i principalment, de la recollida de necessitats de les persones que estan assignades a les àrees corporatives (d'aquí el volum molt més reduït de persones potencialment assistents a les mateixes).

La multiplicitat d'accions formatives, de multiplicitat de temàtiques diverses, i d'afectació a multiplicitat de mico àmbits, obliga a necessitar -en el context actual

i amb les noves directrius de contractació- d'una gestió el màxim àgil possible, que eviti el col·lapse del sistema, i els efectes de demora conseqüents, i que garanteixi, per contra, la formació de totes i cadascuna de les persones afectades, en temps i forma, amb el risc que de no fer-se així, en quedin malmesos la prestació d'alguns serveis d'aquests entorns corporatius, per disposar de les persones no adientment formades.

Cal tenir present, d'altra banda, que malgrat que el pla de formació reculli anualment tot aquest seguit de formacions, no sempre s'executa tot el que el pla inclou. És freqüent que a l'hora d'organitzar l'execució d'algun curs no es pugui comptar amb la predisposició de les persones que hi haurien d'assistir, o dels seus caps, atès que, per altres causes, tenen altres prioritats o urgències. Això fa, doncs, que sovint no es compti amb un volum d'assistents suficient per poder realitzar la formació, o que no se'n puguin fer totes les edicions inicialment prevista. Per tant, **en cap cas el plantejament de l'execució d'aquesta tipologia de formacions podrà entendre's com una garantia. El pla de formació és un llistat de màxims que mai s'acompleix íntegrament.**

Per últim, indicar que la participació en la licitació i la presentació d'ofertes suposarà l'acceptació plena i íntegra de totes les condicions establertes en els Plecs de Condicions Particulars, de Condicions Generals i de Condicions Tècniques.

2. PERFIL DEL GESTOR I DE L'EQUIP

L'empresa adjudicatària haurà de posar el personal necessari per atendre els serveis adjudicats.

L'empresa i el personal encarregat de portar a terme les corresponents tasques haurà de disposar d'una experiència professional mínima de 5 anys en gestió d'accions formatives, gestió de bonificacions i subvencions, i impartició de formacions en les temàtiques objecte d'aquesta contractació.

Per a les temàtiques a impartir, haurà d'acreditar que cada formador disposa de la titulació (títol, certificat, diploma...) pertinent i l'experiència necessària, que acrediten que disposa dels coneixements i el validaper poder-los impartir.

L'empresa adjudicatària ha de tenir la capacitat de realitzar ella mateixa les accions formatives diverses sol·licitades i recollides en els respectius Plans de Formació, a la vegada que gestionar una ràpida-àgil i òptima la seva realització.

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE GESTIÓ DE LA FORMACIÓ

3.1. Descripció dels treballs a realitzar.

Aquesta tipologia de gestió de les accions formatives incloses als Plans de Formació de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A., i Transports de Barcelona, S.A., d'afectació a diversitat de persones de diversitat d'àrees (principalment corporatives) i vers multiplicitat de temàtiques diverses, és per incrementar i reforçar el percentatge d'acompliment dels Plans de Formació, i assegurar que totes les persones que han estat identificades que tenen necessitats formatives, són ateses en temps i forma, independentment de si la temàtica de la que s'han de formar és minoritària i poc concorreguda. Les persones afectades per qualsevol dels dos Plans de Formació, han de poder tenir la opció a formar-se, i a veure les seves capacitats adientment actualitzades per poder dur a terme el bon desenvolupament de les activitats i serveis que tenen encomanades i assignades.

A continuació es mostren les tasques que ha de realitzar o en les que ha de participar l'empresa col·laboradora per a la gestió de la formació:

- L'adjudicatari designarà una persona com a Gestora principal, que actuarà de consultora i interlocutora amb la Unitat de Desenvolupament del Talent i Gestió del Coneixement (Formació) de TMB. Aquesta ha de tenir sempre una persona que li doni suport, i/o la pugui substituir en qualsevol moment, i davant de qualsevol eventualitat, per tal que no en quedi malmesa la planificació de les accions formatives prioritzades, encomanades i compromeses.
- L'adjudicatari rebrà una còpia del Pla de Formació de FMB i TB respectivament, i en base al mateix es reunirà amb el Responsable de la Unitat de Desenvolupament del Talent i Gestió del Coneixement (Formació) de TMB, per tal d'analitzar quines són les accions formatives que encara no s'han realitzat, i requereixen ser prioritzades en el moment d'iniciar-se aquesta col·laboració, així com calendaritzar en la resta de setmanes de l'any que puguin quedar a l'inici d'aquesta relació contractual, la resta d'accions formatives pendents i vinculades a aquestes temàtiques múltiples i diverses, i de participació no massiva.
- L'adjudicatari, buscarà satisfer les accions formatives encomanades segons les prioritats i nivells d'urgències establerts en l'apartat anterior.

- L'adjudicatari buscarà, en tots els casos, prioritzar canalitzar l'execució de les accions formatives encomanades amb fórmules que permetin la subvenció o bonificació de cada acció formativa, facilitant i tramitant la documentació que es requereixi en cada moment i per a cada acció.
- Garantirà que els continguts i objectius de les accions formatives gestionades per ella, s'ajusten als continguts i objectius establerts en els respectius Plans de Formació de FMB i TB, i en qualsevol cas, a les necessitats expressades per totes i cadascuna de les persones afectades i contemplades per a realitzar cada acció formativa encarregada.
- L'adjudicatari, realitzarà les accions oportunes, per a que les accions formatives encarregades, s'acabin executant, en temps i forma, segons lo acordat i ja comentat anteriorment.
- L'adjudicatari garantirà que cada acció formativa executada hagi estat degudament valorada i avaluada, segons els qüestionaris o documentació oficial, així com s'hagin passat la resta d'impresos oficials requerits per a possibles bonificacions de la FUNDAE o altres estaments similars (controls d'assistència -al revers els objectius i continguts de l'acció formativa-, certificats d'assistència -al revers els objectius i continguts de l'acció formativa-, rebuts dels certificats, formularis d'avaluació dels participants, etc., així com passació i lectura dels qüestionaris de satisfacció de cada acció formativa i facilitar les dades dels resultats obtinguts, tant per a cada una de les accions formatives, com pel conjunt del tipus d'acció formativa -totes les accions que pertanyen a la mateixa acció formativa-, i també pel global de cadascuna de les empreses, en suport electrònic-Excel).
- Avaluarà i garantirà la qualitat òptima de les accions formatives executades, introduint les millores que requereixi cada situació.
- Aplicarà la normativa i col·laborarà en la gestió de la bonificació de cada acció formativa que pugui ser susceptible de ser-ho, de forma directa, o a través d'altres empreses que en cada moment pugui tenir contractada TMB per a la gestió de la bonificació (informar i/o tramitar les comunicacions d'inici de cada acció formativa i grup de formació, a través dels processos telemàtics implantats pel SEPE- Servicio Público de Empleo Estatal, tal i com estableix l'article 18 de l'Ordre TAS/2307/2007 de juliol i Real Decret Llei 4/2015, de 22 de març).
- En cas d'inspecció econòmica o tècnica (via auditoria), la gestora externa proporcionarà assessorament, suport administratiu i la documentació necessària requerida.
- L'adjudicatari estarà subjecta a totes aquelles obligacions establertes en el Real Decreto-ley 4/2015 de 22 de març i a la Ordre TAS 2307/2007 de 27 de juliol, relacionades amb les accions formatives de les empreses, Ley

30/2015, de 9 de setembre, així com el Real Decreto 694/2017 de 3 de juliol per a les que organitza i gestiona la formació dels seus treballadors, i qualsevol altres que apliquin.

- Si s'escau, L'adjudicatari també estarà subjecte a altres obligacions que puguin estar relacionades amb la planificació de les accions formatives a realitzar, selecció d'altres centres d'impartició, i qualsevol altre que permeti facilitar el desenvolupament de la formació.
- L'adjudicatari informará degudament i almenys un cop a la setmana, al Responsable de la Unitat de Desenvolupament del Talent i Gestió del Coneixement, per poder fer un seguiment de les accions formatives encarregades i segons ja s'hagin executat, s'estiguin executant, o es vagin a executar en el curt-mig termini, fent una petita ressenya en cas d'haver hagut alguna incidència a destacar.

Les diferents tasques a realitzar derivades de la present licitació s'hauran de fer d'acord amb:

- Les condicions generals i particulars d'execució establertes en el present plec, en el plec de clàusules administratives i en el contracte.
- La normativa vigent en matèria de notificació, realització i finalització tde cursos davant la FUNDAE per a la seva bonificació, tot i poder no ser directament l'empresa que gestioni la bonificació amb la FUNDAE.

3.2. Coordinació tècnica de la gestió

L'adjudicatari haurà de proposar com a mínim un/a responsable de la coordinació tècnica de la gestió, coma interlocutor únic i vàlid amb el responsable de la Unitat de Desenvolupament del Talent i Gestió del Coneixement. També haurà de disposar d'una altra persona que doni suport tècnic o administratiu a la persona responsable de la coordinació del contracte amb TMB.

El perfil professional i funcions de la persona responsable de la coordinació, i interlocutora amb TMB, s'haurà d'ajustar a l'exposat a continuació.

- Coneixedor/a de la normativa vigent en matèria de gestió de la formació, obtenció i tramitació d'ajuts i subvencions en aquesta matèria.
- Coneixedor/a de la normativa vigent en matèria de notificació, finalització, registres, inspeccions, contrastos documentals, etc., de cursos davant la FUNDAE i altres organismes similars per a la seva bonificació.

- Coneixedor/a dels webs i aplicacions de la FUNDAE i la normativa vigent en matèria de comunicació i finalització de grups.
- Capacitat de coordinar els diferents aspectes que intervenen en aquesta gestió, ajustant el desenvolupament a les necessitats i problemàtiques que es puguin detectar.
- Capacitat de realitzar accions formatives de forma directa (segons la temàtica), decidir quines persones del seu equip són les més adients per dur-les a terme i coordinar tècnicament a les mateixes, i decidir quines alternatives pedagògiques poden ser més adients aplicar (en cas de no disposar del coneixement directe per poder-les impartir, ni de l'equip suficient com per poder abordar-les totes), tot garantint el nivell qualitatiu necessari per l'òptim i ràpid enteniment de les persones a les que va dirigida, així com garantint el control pressupostari, buscant no allunyar-se a l'alça del cost mig de cada tipus d'acció formativa, segons els preus de mercat de cada moment.
- Capacitat i disponibilitat d'interlocució amb les persones designades per TMB per a realitzar un treball de seguiment i avaluació permanent dels processos generats.
- Capacitat executiva en la presa de decisions.

Les funcions que haurà de realitzar, són, a grans trets:

- Realitzar el seguiment de les tasques encomanades en el contracte i resoldre qualsevol incidència que pugui sorgir-hi.
- Impartir formació o coordinar l'activitat de l'equip del proveïdor del servei.
- Coordinar el treball administratiu inherent a cada tasca i proporcionar informació a l'interlocutor de TMB per a la seva correcta gestió.
- Informar de qualsevol altra dificultat o demanda que sorgeixi durant la gestió a l'interlocutor assignat de TMB, de tal manera que les decisions que es prenguin al respecte puguin realitzar-se de forma conjunta.
- Estar en disposició de mantenir les reunions que li siguin requerides per TMB.

3.3. Requisits tècnics per a realitzar els serveis

L'adjudicatari del contracte haurà de disposar de l'equip docent que cobreixi els 10 grans perfils (segons les 10 grans temàtiques formatives que s'indiquen al punt 1 ("objecte") d'aquest plec; així com dels mitjans tècnics, els materials fungibles, i el material didàctic del programa formatiu corresponent. Aquest últim se subministrarà en format digital amb suficient anticipació a la realització de la primera sessió planificada, al tècnic/a de TMB, si s'escau.

Respecte a l'equip docent que imparteixi l'acció formativa, l'adjudicatari tindrà en compte el següent:

- a) La formació s'haurà d'impartir en català i/o castellà.
- b) Garantir la realització dels cursos tenint present la possibilitat de que tot i que el 95% es realitzin preferentment en torn de matí i tarda, excepcionalment se'n puguin fer també algun en torn de nit.
- c) Garantir que el docent reuneix els requisits curriculars i de certificació de coneixements indicats per a cada acció formativa que ha d'impartir.
- d) Adequar-se a qualsevol tipus de modalitat d'impartició: presencial o a distància

Respecte el material fungible i didàctic:

- a) L'adjudicatari haurà d'entregar a les persones assistents la documentació ajustada als temes i el material necessari per a l'aprofitament i seguiment de cada acció formativa. La documentació es lliurarà a l'inici del curs. Els materials didàctics han d'estar redactats en català i/o castellà.
- b) Material per a l'anotació d'apunts dels participants, que inclogui paper i bolígraf.
- c) Tot material o peça de comunicació divulgativa, tant en format paper com digital, que s'editi, ha de complir amb les pautes d'imatge corporativa de TMB, i ha d'estar redactat en català i/o castellà.
- d) L'adjudicatari haurà d'aportar tots aquells materials tècnic-audiovisuals que siguin necessaris per a la impartició de l'acció formativa, amb la qualitat requerida per a que es compleixi l'objectiu d'aquesta formació.
- e) També haurà d'aportar els elements o dispositius tècnics dels sistemes necessaris, objecte de l'acció formativa, per a la realització de les pràctiques corresponents.
- f) L'adjudicatari també haurà d'aportar i signar / segellar els certificats corresponents d'aprofitament de l'acció formativa per l'alumnat.

Respecte dels espais:

Tot i que majoritàriament les formacions es desenvoluparan a qualsevol de les instal·lacions de TMB, o bé en formats a distància o semi-presencials, l'adjudicatària haurà de disposar d'una aula pròpia per encabir almenys 15 persones, ja que cap la possibilitat que alguna formació s'imparteixi fora de les instal·lacions de TMB. Aquesta aula haurà d'estar a la ciutat de Barcelona.

3.4. Finalització de les accions formatives encarregades

La gestora, en finalitzar cada acció formativa encarregada, informará d'aquest fet a TMB (amb tota la informació necessària), i en paral·lel i donat cada casuística concreta, també a l'empresa que gestiona les bonificacions a la FUNDAE, o altres entitats competents. **Informarà i posarà a disposició de TMB i/o empresa que**

gestiona la bonificació, en format digital i/o paper, la documentació, correctament complimentada, relacionada amb l'acció formativa realitzada o de la sessió de l'acció formativa realitzada:

1. Registre de signatures de l'alumnat (signat per l'alumnat i l'equip docent)
2. Enquestes de satisfacció
3. Avaluació dels alumnes per part del professor.
4. Rebuts del Certificat signats
5. Certificats de formació
6. Factura de la sessió
7. Exàmens i/o tests dels alumnes, si s'han fet.

També haurà d'emetre la corresponent facturació, si bé es poden acumular en una sola factura diversos grups d'una mateixa acció formativa.

En un termini no superior a 15 dies, farà arribar en paper la documentació dels punts anteriors 1, 2, 3 i 4 al tècnic/a de TMB. La factura corresponent a la sessió serà escanejada en color i enviada via e-mail. No s'haurà d'enviar factura per correu postal, doncs la Unitat de Formació la tramitarà al departament de Comptabilitat de la manera adequada.

En la factura haurà de constar la informació següent:

- Denominació acció formativa: DDDDDDDDDDDDD
- Número Acció Formativa (Fundae): NNN
- Grup (Fundae): GGG
- Durada: (hores presencials)
- Data inici: DD/MM/AAAA
- Data fi: DD/MM/AAAA
- Total assistents: XX
- Referència Comanda: xxxxxxxx/10
- Cost: x.xxx,00 € (sense IVA)

3.5. Deure de confidencialitat i compliment de la LOPD

D'acord amb l'article 133.2 de la LCSP, el contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte.

El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc anys, a comptar des del coneixement de la informació de referència.

De conformitat amb l'art. 133.1 de la LCSP, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors i designada per aquest com a confidencial.

L'empresa/es adjudicatària/es haurà de complir i respectar els principis definits a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades Personals i garantia dels drets digital (LOPD i GDD).

4. SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

4.1. Desenvolupament del contracte

L'empresa adjudicatària portarà a terme totes les tasques necessàries i col·laborarà activament amb TMB, al llarg de tot el desenvolupament del contracte, per tal de facilitar el seguiment d'aquest i la verificació que el seu desenvolupament és adequat. Serà responsabilitat de l'adjudicatari del contracte corresponent:

- Mantenir, al llarg del contracte, totes les reunions de coordinació amb la Unitat de Desenvolupament del Talent i Gestió del Coneixement de TMB que siguin necessàries per a garantir el servei amb qualitat.
- Col·laborar amb la Unitat de Desenvolupament del Talent i Gestió del Coneixement de TMB, mitjançant l'emissió d'informes, l'entrega de documentació, la implantació de millores de gestió, la comunicació de les incidències que es puguin produir i la seva correcció, així com qualsevol altra tipus d'actuació relacionada amb el desenvolupament del contracte, ja sigui per pròpia iniciativa o a instància de TMB.

4.2. Abonament de la facturació

El valor del contracte és un cost màxim i TMB no resta obligada a exhaurir l'import esmentat, de manera que les factures, un cop finalitzat el contracte, podrien ascendir a una quantitat inferior a la inicialment prevista. En aquest sentit, TMB no abonarà cap quantitat per avançat i únicament pagarà els serveis efectivament executats per l'adjudicatària, segons les condicions de pagament vigents en el moment de facturació.

4.3. Resolució d'incidències.

L'entitat adjudicatària haurà de tenir els mitjans necessaris per poder resoldre les incidències i complir els requisits que s'exposen a continuació:

- Les indisponibilitats del personal assignat per qualsevol motiu o circumstància s'hauran de cobrir amb altre personal propi de l'empresa adjudicatària.
- En cas d'haver-hi una força de causa major que faci necessària la substitució permanent del professional que habitualment presta el servei, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar al substitut les dades del servei, per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert.
- Si es dona la circumstància que el personal assignat no compleix amb el pla de treball establert o no aconsegueix tenir una bona sinèrgia amb les

persones interlocutores en la nostra organització, TMB pot sol·licitar la seva substitució per altre personal de l'empresa adjudicatària.

- Si es dona la circumstància que algunes de les accions formatives deixen de poder realitzar-se en data i lloc inicialment establert, la gestora proposarà una alternativa d'immediat, i/o es farà càrrec de buscar la informació i el coneixement mínim vinculat amb l'acció formativa a realitzar, i d'elaborar i editar guies i/o manuals que proporcionarà a les persones afectades, i a TMB, perquè els pugui publicar al CAMPUS TMB, per a consulta d'aquestes persones, analitzant com aquesta alternativa pot afectar, a la baixa, als costos inicialment contemplats.
- En els casos que aquesta acció formativa no pugui ser recuperada de cap altra manera, i s'hagi d'anul·lar definitivament, TMB podrà repercutir els costos justificats derivats de la mateixa.
- Per altra banda, TMB podrà anul·lar una acció o grup sempre que les circumstàncies així ho requereixin, sense cost addicional.

Signat per: Montserrat Castro Serrano
Tècnica Formació i Gestió del Coneixement