

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGLA EL SISTEMA DINÁMICO
DE ADQUISICIÓN PARA LA FORMACIÓN DE BARCELONA DE SERVEIS
MUNICIPALS, SA Y CEMENTIRIS DE BARCELONA, SA**

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 0.- INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| 1. PROYECTO BSM..... | 2 |
| 2. COMPROMISOS DE BSM | 7 |
| 3. LÍNEAS ESTRATÉGICAS | 8 |
| 4. DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO DEL CONTRATO | 10 |
| 5. MARCO GENERAL DE LA FORMACIÓN Y PLANES DE FORMACIÓN EN BSM | 12 |
| 6. TIPOLOGÍAS FORMATIVAS | 13 |
| 6.1. Formato de las formaciones | 17 |
| 7. CLÁUSULA DE EJECUCIÓN | 18 |
| 8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO | 19 |
| La aplicación de penalizaciones supondrá abrir un expediente contradictorio en que se dará audiencia al adjudicatario. La aplicación de los ANS/SLA supondrá la aplicación automática en factura sin trámite contradictorio. | 20 |

0.- INTRODUCCIÓN

Barcelona de Serveis Municipals, SA tiene por misión centrarse en la mejora de la calidad de vida de las personas generando experiencias positivas para construir una Barcelona saludable y líder. Tiene como visión ser una empresa de referencia en la gestión pública de servicios de valor añadido. Nuestros valores se basan en la excelencia, la integridad, el compromiso, la proactividad y la cooperación.

Con esta finalidad, constituye el objeto social de dicha sociedad el desarrollo directo o a través de la participación en otras sociedades o entidades que tengan por objeto materias conexas, complementarias o accesorias, la gestión y explotación que realice por encargo el Ajuntament de Barcelona.

Barcelona de Serveis Municipals, SA (BSM, SA) gestiona un conjunto de actividades propias y es la cabecera de un grupo de empresas del cual forma parte Cementiris de Barcelona, SA.

Las actividades propias de gestión directa de BSM, SA se agrupan en tres grandes ámbitos de actuación:

Movilidad:

- Red de aparcamientos: 51 aparcamientos en explotación, siendo 45 mixtos y 6 de residentes y con prácticamente 15.000 plazas en explotación, 14.000 abonados y 1.800.000 vehículos en rotación.
- Servicio de bicicleta compartida, popularmente conocido como Bicing.
- Servicio de regulación del estacionamiento en calzada (denominado AREA).
- Red pública de puntos de recarga para vehículos eléctricos en calzada y aparcamientos.
- Servicio de distribución urbana de la última milla que recoge, además de las plazas en calzada destinadas a la carga y descarga, todas las instalaciones fuera de calzada destinadas a la distribución urbana de última milla.

Ocio, cultura I biodiversidad:

- Gestión y explotación del Parque Zoológico de Barcelona.

- Gestión y explotación de la Anella Olímpica, con las instalaciones olímpicas como el Palau Sant Jordi, el Estadi Olímpico, Sant Jordi Club y Explanada.
- Gestión y explotación del parque de la montaña de Montjuïc.
- Gestión y explotación del Parc del Fòrum.
- Gestión y explotación del Park Güell.
- Gestión y explotación del Port Olímpic.
- Gestión y explotación del Parc d'atraccions Tibidabo.

Cuidado de la ciudadanía y del espacio público:

- Estaciones de autobuses y zona bus: Estación del Norte y estación de Fabra i Puig, así como la regulación de las zonas de estacionamiento y parada exclusivas para autocares.
- Servicio Municipal de Grúa.
- Gestión y explotación de Cementiris de Barcelona.
- Agentes Cívicos: destinados a favorecer el cuidado del espacio público y su uso adecuado.

En consecuencia, BSM, SA se orienta a producir valor público asegurando, al mismo tiempo, la sostenibilidad económica, ambiental y social de los mismos.

A título informativo les indicamos el enlace a nuestra web corporativa para una mejor identificación de las actividades y servicios que realizamos: <https://www.bsmsa.cat> // <https://www.cbsa.cat>.

1. PROYECTO BSM

Su modelo de gestión se fundamenta en cuatro pilares esenciales: prestar servicios de valor añadido para la ciudad y la ciudadanía; poner a las personas en el centro, con un foco especial en los clientes y en el desarrollo del talento; la mejora continua y la adaptación permanente, con especial énfasis en la digitalización y la innovación; y la sostenibilidad económica y ambiental, buscando siempre el equilibrio entre el retorno económico y social de las inversiones. En esta línea, B:SM es una empresa referente y pionera en el ámbito de la movilidad, la cultura y el ocio y el cuidado del espacio público en la ciudad de Barcelona.

En B:SM ofrecemos servicios que fomentan una movilidad sostenible y eficiente para que los desplazamientos se produzcan de la manera más segura posible, promoviendo los medios de transporte no contaminantes que protegen la salud de las personas.

Los negocios de la nueva movilidad son los siguientes:

- **SMOU:** La *app* que te ayuda a moverte. SMOU es la aplicación móvil que ayuda a moverse por Barcelona, poniendo a disposición de la persona usuaria información y servicios de movilidad que facilitan los desplazamientos.
- El servicio de **AREA** es fundamental para optimizar el espacio de estacionamiento en la vía pública, contribuir a la movilidad sostenible de la ciudad y ayudar a reducir emisiones. B:SM gestiona más de 71.000 plazas reguladas con este servicio.
- **Aparcamientos**, más de 40 aparcamientos con más de 13.000 plazas para todo tipo de vehículos y flotas. Los Aparcaments B:SM ofrecen un servicio personalizado y de calidad que favorece las políticas de movilidad sostenible, ya que ayudan a reducir muchos desplazamientos de última milla y aligeran el tráfico en superficie.
- **Endolla Barcelona** es la mayor red de puntos de recarga eléctrica para motos y coches del Estado, con una cobertura territorial homogénea e inclusiva por toda la ciudad. Un servicio básico para la movilidad sostenible.
- El **Bicing** es hoy uno de los sistemas de transporte individual más seguros, sostenibles y saludables de la ciudad de Barcelona, y se ha confirmado como uno de los servicios de bicicleta mejor valorados del mundo.
- **SPRO** es una aplicación móvil profesional que contribuye a ordenar y planificar la movilidad que se genera en torno a la distribución urbana de mercancías (DUM) en Barcelona y en 8 municipios del área metropolitana. Además, facilita la reserva de plazas para gestionar paradas y estacionamientos de autocares turísticos en las zonas bus de Barcelona.

También ofrecemos experiencias en espacios emblemáticos de la ciudad, incorporando los ejes principales de educación, cultura, ocio, deporte, naturaleza y biodiversidad en todos los negocios y actividades.

Los negocios de la cultura, ocio y biodiversidad son los siguientes:

- El **Zoo de Barcelona** tiene como principal misión intervenir activamente en la conservación, investigación científica, educación y divulgación de la fauna

salvaje y sus hábitats naturales. Su objetivo es contribuir a la conservación de la naturaleza en todo el mundo y a la lucha contra la constante degradación de la mayoría de hábitats naturales.

- La transformación del **Port Olímpic** por encargo del Ajuntament de Barcelona. En esta nueva etapa, el Port Olímpic quiere ser un espacio ciudadano en el que convivan, bajo criterios de sostenibilidad y gestión pública, la náutica con la generación de actividad económica, principalmente vinculada al mar y a la economía azul. Además, se impulsa un nuevo modelo de restauración que haga del Port Olímpic el principal centro gastronómico del frente marítimo de la ciudad.
- El **Park Güell** es una de las obras más emblemáticas de Antoni Gaudí y uno de los espacios más visitados de Barcelona. Admirado por su valor arquitectónico, histórico y paisajístico, así como por la importante biodiversidad que se puede encontrar en él, fue declarado Patrimonio Mundial por la UNESCO en 1984.
- La **Anella Olímpica** de Barcelona está formada por el Estadi Olímpic, el Palau Sant Jordi, el Sant Jordi Club y la Esplanada de l'Anella. La polivalencia y capacidad de estos espacios consolidan el posicionamiento de Barcelona como sede de grandes eventos de deporte, cultura y ocio.
- Inmenso, próximo, versátil y comprometido. El **Parc del Fòrum** es un recinto abierto a la ciudadanía y al mar, con una arquitectura única y ubicación privilegiada. Además de acoger una gran diversidad de actos culturales, deportivos y familiares, el Fòrum es un espacio al aire libre pensado para disfrutar y realizar actividades de todo tipo. La Placa Fotovoltaica, icono del litoral barcelonés, es uno de sus rasgos más distintivos y símbolo de la apuesta de la ciudad por la sostenibilidad medioambiental.
- El **Tibidabo** es uno de los espacios más mágicos de la ciudad de Barcelona. Un parque centenario lleno de historia, donde cada uno de sus rincones se llena de encanto y recuerdos. Las atracciones del Tibidabo, desde las emblemáticas hasta las de última generación, invitan a sentir todo tipo de emociones pensadas para toda la familia.

La mejora de la convivencia y del espacio público es una de nuestras preocupaciones como empresa con vocación de servicio público. Nuestro compromiso con la ciudadanía nos anima a ofrecer respuestas próximas y amplias a las posibles incidencias, con el objetivo de velar por el uso cívico de los espacios públicos.

Los negocios del cuidado de la ciudadanía y del espacio público son los siguientes:

- Los **agentes cívicos** promueven el uso responsable del espacio público y velan por el cumplimiento de las normas de convivencia. Lo hacen mediante la información, la sensibilización y la advertencia en las zonas establecidas por el Ayuntamiento. Su objetivo es hacer de Barcelona una ciudad amable, ordenada y respetuosa.
- **Cementiris de Barcelona** ofrece servicios de cementerio, cremación, despedida y acompañamiento del duelo. Su misión es convertirse en el servicio exequial de referencia en la ciudad de Barcelona. Además, se trabaja para que la ciudadanía visite los cementerios como espacios de memoria con valor histórico, natural, cultural y patrimonial.
- El **Parc de Montjuïc** es una de las colinas más características de la ciudad de Barcelona. Con 450 hectáreas de extensión y un alto valor natural, es el principal parque urbano de la ciudad, después de Collserola. Montjuïc es un lugar privilegiado que combina aspectos tan diversos como el ocio, la actividad empresarial, la cultura, el deporte y la naturaleza. La Unidad Parc Montjuïc vela por el buen estado del espacio y se encarga del control de las escaleras mecánicas y la coordinación de los eventos que se celebran en los equipamientos de la montaña. Además, gestiona dos puntos informativos, en los que se ofrece al visitante información específica del parque.
- La **estación de autobuses Barcelona Nord**, el nuevo *hub* de movilidad turística de la ciudad, concentra en un mismo espacio los flujos de llegadas y salidas, facilitando la conexión con los destinos turísticos de mayor interés.
- **Punto neurálgico de Barcelona**, situada en la avenida Meridiana, esta estación ha sido históricamente un punto neurálgico de enlace entre la ciudad de Barcelona, el área metropolitana y algunas comarcas cercanas. Está comunicada con la línea 1 del metro (Fabra i Puig) y Rodalies de Catalunya (Sant Andreu Arenal).
- Barcelona dispone de un conjunto de **zonas de estacionamiento exclusivas para autocares** cerca de los puntos de mayor atractivo turístico. Su objetivo es favorecer el estacionamiento ordenado y facilitar las paradas de los vehículos a los profesionales del sector.
- El **Servicio Municipal de Grúa** contribuye a garantizar el nivel de disciplina vial y una movilidad segura, eficiente y sostenible con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas.
- El Registro de los **VMP**, ciclos de más de dos ruedas y bicicletas fomenta una

movilidad sostenible y segura y hace que se disponga de una ordenación que resuelva los problemas de convivencia en el espacio público.

Por todo lo anterior, el propósito de B:SM es mejorar la calidad de vida de las personas generando experiencias positivas para construir una Barcelona saludable y puntera. Nuestra visión es ser una empresa de referencia en la gestión pública de servicios de valor añadido de la que todos y todas nos sintamos orgullosos y orgullosas, y lo hacemos con el despliegue de nuestros valores:

- **Excelencia:** Trabajamos con conocimiento experto, escuchando activamente y desarrollando los talentos para generar las mejores experiencias de nuestra clientela y ciudadanía.
- **Compromiso:** Nos implicamos con pasión con la ciudadanía, la clientela, los compañeros y compañeras y el entorno.
- **Proactividad:** Nos anticipamos e innovamos para mejorar cada día en todo lo que hacemos.
- **Integridad:** Rendimos cuentas desde la coherencia, la responsabilidad y la transparencia.
- **Cooperación:** Basamos nuestras relaciones en la confianza, la colaboración y el respeto.

2. COMPROMISOS DE BSM

Basados en los siguientes compromisos:

- Visión integradora de la empresa y visión global de las actividades y procesos focalizados en la aportación de valor a la ciudad y a los ciudadanos y ciudadanas desde la escucha activa para la mejora continua.
- Considerar las necesidades y expectativas de los ciudadanos, ciudadanas, clientes y clientas como prioritarias.
- Garantizar la igualdad de oportunidades, el respeto personal y profesional y el desarrollo del talento de las personas que forman parte de la organización.
- Gestión ética de los recursos públicos, que es la gestión eficaz y eficiente de recursos en la ejecución de sus procesos y actividades, potenciando las sinergias y asegurando una comunicación eficaz dentro de la empresa.
- Velar por la optimización y el uso responsable de los recursos, impulsando la mejora continua en los aspectos ambientales de los servicios que prestamos

para la protección del medio ambiente, especialmente, con respecto a la reducción de residuos, la eficiencia ambiental, y las acciones de minimización de emisiones y el consumo energético responsable.

- Garantizar la sostenibilidad social y económica en la gestión.
- Garantizar el compromiso con los principios de transparencia y rendimiento de cuentas en la gestión.
- Definir procesos flexibles, adaptables a los cambios del entorno y con visión innovadora que permiten integrar la tecnología, contando con las personas que trabajan asegurando la máxima calidad del servicio.
- Garantizar la confidencialidad de los datos e informaciones de carácter privado, así como asegurar el cumplimiento de las medidas de integridad, conservación, control y confidencialidad de los documentos de la empresa.
- Garantizar el cumplimiento de todos los requisitos legales, normativos que le sean de aplicación, así como otros requisitos a los cuales la organización se suscriba.

Con el objetivo de concretar estos compromisos, B:SM establece un sistema de gestión integral para procesos basado en el modelo definido en las normas UNE-EN ISO 9001, UNE-EN ISO 14001, SGE21. Por todo ello, la Dirección de B:SM define niveles de exigencia a los y las responsables del proceso y asigna los recursos necesarios para alcanzarlos, a la vez que se compromete a adoptar las medidas necesarias para que esta política, entendida como marco de referencia, sea conocida y puesta en práctica por los colaboradores y colaboradoras de la empresa y los grupos de interés relacionados.

3. LÍNEAS ESTRATÉGICAS

B:SM tiene las siguientes líneas estratégicas:

1. **Posicionar y actualizar**, en todo momento, **la propuesta de valor de BSM** maximizando los impactos positivos en las partes interesadas.
2. **Velar por la excelencia de la experiencia del cliente** desde la escucha activa, el aprovechamiento de los datos y la mejora continua.

3. **Adaptar, desarrollar y hacer crecer nuestra aportación de valor** para responder a las necesidades del cliente aprovechando las sinergias globales de la empresa, las oportunidades digitales, las alianzas con terceros y el ámbito metropolitano.

4. **Ser referentes a través de nuestro propósito, nuestros valores y los impactos positivos** en las partes interesadas, potenciando el prestigio de BSM a través de la comunicación y la transferencia de conocimiento.
5. Consolidar el modelo de **gestión por valores como esencia de la cultura y la gobernanza** de BSM.
6. **Impulsar, garantizar y retener el talento** colectivo e individual necesario en cada lugar y momento según la evolución de la empresa.
7. Potenciar el **modelo de liderazgo por valores para el desarrollo de las personas** con especial énfasis en la adaptación al cambio, la transferencia de *know-how* y el empoderamiento de los equipos.
8. Impulsar la **mejora continua para garantizar la excelencia de los procesos y de la experiencia de las personas** de forma sostenible, ágil, eficiente y segura minimizando los riesgos derivados de nuestras actividades.
9. **Potenciar la transformación reforzando las sinergias de BSM**, impulsando la colaboración transversal y multidisciplinar y estandarizando los aspectos comunes.
10. **Innovar** tomando los nuevos paradigmas y los cambios como oportunidades, **sobre la base de modelos estructurales y formales de impulso permanente** (*big data*, modelos predictivos, inteligencia artificial, métodos ágiles...).
11. **Cumplir los criterios SEC** (operador de mercado) asegurando la autonomía económica, financiera y de gestión, **buscando el equilibrio económico de todas las actividades**.
12. Priorizar la **inversión con retorno económico, social y medioambiental e impulsar políticas de buena gobernanza**, maximizando los impactos positivos y minimizando los impactos negativos de nuestras actividades en todas las partes interesadas y en el territorio con mirada a corto, medio y largo plazo.

4. DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO DEL CONTRATO

Una vez definido el marco estratégico de BSM, a continuación se describe el objeto del presente contrato. En este sentido, y a título introductorio, en BSM apostamos por el desarrollo profesional y por promover un plan de formación anual donde se recogen las necesidades formativas de cada negocio y unidad y nos comprometemos a dar salida a dicho plan durante el año. Como novedad, durante el 2024 trabajaremos con tres

tipologías de acciones formativas, aquellas que consideramos estratégicas, transversales o específicas, según el contenido que se quiera trabajar.

De este modo, garantizamos dar cobertura a las peticiones de los negocios y unidades descritos anteriormente. Asimismo, cabe destacar que destinamos dos días de formación anuales dedicados exclusivamente a la formación y dinámicas que fomenten el aprendizaje basado en las experiencias, como el *team building*.

La gestión de las personas es uno de los ejes estratégicos que guían la actuación de BSM, centrada en el desarrollo de los trabajadores y trabajadoras, la digitalización, la escucha activa, el empoderamiento de los equipos y el relevo generacional.

La Dirección de Personas es la encargada de desarrollar las políticas de captación, promoción y retención del talento. También dependen de ella, entre otras competencias, la gestión de las relaciones laborales y las políticas de prevención de riesgos en este ámbito. A partir de la Encuesta de compromiso, cultura y valores llevada a cabo en el año 2021, la Dirección de Personas definió ochenta acciones a ejecutar en los ámbitos de formación y desarrollo personal, comunicación o mejora del entorno de trabajo, entre otros.

5. MARCO GENERAL DE LA FORMACIÓN Y PLANES DE FORMACIÓN EN BSM

Durante todo el ejercicio, se facilitó la realización de 27.400 horas de formación a la totalidad de la plantilla, de las cuales 17.360,57 fueron de formación presencial y 10.039,58 de formación a distancia. En esta línea, 1.370 personas se formaron, de una plantilla acumulada de 1.430 personas.

En paralelo, se sentaron las bases del futuro **Hub de Conocimiento de BSM**, un proyecto que nace de la escucha activa realizada durante la primera evaluación que se llevó a cabo para obtener el **sello EFQM**, y que puso sobre la mesa que la gestión del conocimiento es una de las grandes oportunidades de crecimiento de la compañía. Este nuevo modelo prioriza el desarrollo de acciones que fomentan el intercambio de conocimiento entre las personas trabajadoras y la mentoría. Partiendo de estos dos principios, se celebró el primer **Training Day**, una sesión formativa innovadora que permitió que unos setenta profesionales tuvieran un primer contacto con disciplinas tan actuales como el ESG (criterios ambientales, sociales y de gobernanza), el *design thinking* o la *data science*. Asistieron 127 personas.

Con el fin de **fomentar el crecimiento profesional** de determinados colectivos, se puso en marcha un plan de desarrollo centrado en las personas técnicas y los mandos intermedios. Un total de 83 personas se beneficiaron de este proyecto, que permitió identificar las posibilidades de crecimiento personal y profesional de estos colectivos dentro de la compañía.

Además, se promovió la celebración de jornadas de *team building* entre los equipos de diferentes servicios y unidades para favorecer la cohesión interna y la comunicación, trabajar valores y compartir los objetivos del plan estratégico de la empresa. En el ámbito de las políticas de fidelización del talento, la Dirección de Personas gestionó 17 procesos de promoción interna para cubrir 29 vacantes. También se produjeron 85 casos de movilidad interna entre diferentes negocios y unidades. El objetivo de estas medidas es contribuir a la consecución de los objetivos de BSM a través de la capacitación y la mejora de competencias de las personas trabajadoras, así como garantizar el desarrollo profesional dentro de la organización y favorecer la polivalencia. El **proyecto Evaluación a la contribución** fue otra de las iniciativas emprendidas en el 2022. El objetivo era generar una oportunidad de evaluación y autoconocimiento y obtener un *feedback* enriquecedor entre diferentes niveles de la compañía. Su desarrollo se hizo

compatible con varias formaciones de *feedback* entre cuadros de mandos. Coincidiendo con la puesta en marcha del **nuevo Código Ético de BSM**, también se llevó a cabo una ingente tarea de difusión y formación entre todas las personas trabajadoras.

Entendiendo las peculiaridades de una empresa como B:SM, la **formación** requiere una amplia diversidad para cubrir las necesidades formativas de sus trabajadores y trabajadoras, y dependiendo de los puestos de trabajo, el grado de especificidad varía exponencialmente y requiere una amplia trazabilidad y experiencia para poder ofrecer acciones formativas de calidad y con un impacto positivo en el aprendizaje y desarrollo profesional.

6. TIPOLOGÍAS FORMATIVAS

Dentro de esta diversidad, casuísticas y necesidades de B:SM, se proponen algunos bloques de referencia, que son aplicables en el plan de formación actual:

- **Gestión de proyectos:** capacitar a las personas trabajadoras en la gestión eficiente de proyectos desde la planificación hasta la implementación y seguimiento.
- **Sostenibilidad y medioambiente:** formación en prácticas sostenibles y ambientales para garantizar que los servicios municipales sean respetuosos con el medioambiente y cumplan con los objetivos de desarrollo sostenible.
- **Tecnología y transformación digital:** proporcionar formaciones en habilidades tecnológicas y digitalización, para mejorar la eficiencia de los procesos municipales, la prestación de servicios en línea y la agilidad digital.
- **Transformación cultural y gestión del cambio:** proporcionar consultoría y formación en el acompañamiento y capacitación para hacer frente a cambios culturales (gestión cambio, transformación cultural y valores, nuevos métodos de trabajo, etc.).
- **Atención al cliente y comunicación:** capacitar a las personas de B:SM en habilidades de atención al cliente y comunicación para mejorar la interacción con los ciudadanos/as y clientes/as externos/as e internos/as, así como la gestión de quejas y consultas.
- **Diversidad e inclusión:** acciones formativas que promuevan la diversidad e inclusión en el puesto de trabajo, la sensibilización cultural y la igualdad de

oportunidades.

- **Seguridad en el trabajo y salud ocupacional:** garantizar que las personas trabajadoras estén bien informadas sobre las mejores prácticas de seguridad y salud ocupacional para evitar lesiones y enfermedades laborales.
- **Habilidades de liderazgo y gestión de equipos:** ofrecer programas de desarrollo de liderazgo para aquellas personas que tengan que asumir roles de liderazgo, con el fin de guiarlas, hacer que se sientan apoyadas y ayudarles a potenciar su talento dentro de la organización.
- **Habilidades en *mentoring* y *coaching*:** ofrecer programas para capacitar y transformar a las personas con un rol de acompañamiento y desarrollo de personas.
- ***Employer branding*:** capacitación del equipo interno en el diseño, lanzamiento y gestión de acciones de *employer branding*.
- **Idiomas:** programas de formación en idiomas que permitan mejorar activamente la comunicación en lengua extranjera y ofrecer un servicio de atención al cliente de calidad y excelente.
- **Desarrollo de competencias personales:** diagnóstico y oferta de cursos que ayuden a las personas trabajadoras a desarrollar su talento y las *soft skills* (como resolución de conflictos, creatividad, gestión del tiempo, trabajo en equipo y cooperación, planificación y organización, mejora continua, visión estratégica, negociación, resiliencia, comunicación eficaz, asertividad, etc.).
- **Ética y cumplimiento:** promover que las personas trabajadoras comprendan y cumplan con los estándares éticos y legales en la prestación de servicios municipales.
- **Formación en innovación:** fomentar la cultura de la innovación, promoviendo la formación en métodos y procesos innovadores.
- **Formaciones vivenciales:** aprendizaje en activo que permita fomentar la colaboración y el trabajo en equipo y ponga en práctica los valores de B:SM.
- **Prevención de riesgos laborales y empresa saludable:** velar por la seguridad de todas las personas de B:SM impulsando formaciones y actividades que contemplen las fases de actividad del puesto de trabajo con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo. Asimismo, impulsar programas que promuevan el bienestar físico y mental de los empleados/as a través de programas de bienestar, apoyo en salud mental y un entorno de trabajo que fomente la salud y el equilibrio.

- **Itinerarios formativos y carrera profesional:** capacitación de facilitadores internos y capacitación del equipo interno en el diseño o cocreación de contenidos formativos por itinerarios formativos del Campus B:SM y Escuela Interna.
- **Formaciones e-learning, gamificación y realidad virtual:** disponer de una variedad de cursos y módulos de formación diseñados para satisfacer las necesidades de aprendizaje de la organización o de un público específico y que potencien el diseño de universidad corporativa. Estos cursos estarían publicados en el Campus B:SM, nuestra plataforma en línea de aprendizaje. Esta variedad de cursos puede contener:
 - *Formación en habilidades soft skills:* cursos relacionados con habilidades interpersonales, comunicación, liderazgo, gestión del tiempo y trabajo en equipo.
 - *Formación en habilidades técnicas:* cursos relacionados con habilidades técnicas y herramientas específicas, como programación, diseño gráfico, análisis de datos o desarrollo web, entre otros.
 - *Cumplimiento y regulación:* módulos de formación que aseguren que los empleados/as comprendan y cumplan con las regulaciones y políticas de la empresa y los estándares de la industria.
 - *Itinerarios profesionales:* cursos que ayuden a los empleados/as a avanzar en sus carreras, como gestión de proyectos, desarrollo de habilidades de presentación, toma de decisiones, etc.
 - *Seguridad en el trabajo:* formación relacionada con la seguridad en el puesto de trabajo, incluyendo cursos sobre prevención de accidentes, manejo de sustancias peligrosas y procedimientos de emergencia.
 - *Desarrollo de liderazgo:* programas que ayuden a cultivar habilidades de liderazgo y gestión en los líderes y gerentes de la organización.
 - *Formación en tecnología:* cursos que ayuden a los empleados/as a utilizar y comprender las herramientas y sistemas tecnológicos utilizados en la organización.
 - *Desarrollo de producto/servicio:* formación relacionada con productos o servicios específicos de la organización, que puede incluir detalles técnicos, ventajas competitivas y estrategias de ventas.
 - *Desarrollo de habilidades de ventas y atención al cliente:* cursos dirigidos

- a mejorar las habilidades de ventas y la calidad de la atención al cliente.
- *Desarrollo de habilidades de resolución de conflictos:* formación sobre cómo abordar y resolver conflictos en el puesto de trabajo de forma efectiva.
 - *Formación en diversidad e inclusión:* cursos que promuevan la diversidad e inclusión en el puesto de trabajo y ayuden a crear un ambiente más inclusivo.
 - *Idiomas:* programas de formación en idiomas que permitan mejorar activamente la comunicación en lengua extranjera y ofrecer un servicio de atención al cliente de calidad y excelente.
 - *Habilidades de comunicación:* cursos que mejoren la capacidad de comunicación oral y escrita de los empleados/as.

En resumen, el catálogo de *e-learning* puede adaptarse a las necesidades y objetivos específicos de la organización, y puede incluir cursos desarrollados internamente, cursos externos comprados o una combinación de ambos. La diversidad de cursos y módulos en el catálogo formativo nos ayuda a alcanzar un aprendizaje efectivo y continuo para las personas trabajadoras.

- **Formaciones, actividades y programas adaptados a todo el ciclo de la experiencia del empleado/a:**
 - *Onboarding*: proporcionar a los nuevos empleados/as una introducción sólida a la empresa con un programa innovador y disruptivo donde se traslade de forma vivencial su cultura y procesos y mantener una comunicación abierta y transparente en toda la organización, asegurando que las personas estén informadas sobre los cambios, objetivos y expectativas de la empresa. Este apartado también incluye el *onboarding* de una persona cuando promociona a mánager en la misma o diferente unidad.
 - *Employee experience*: proporcionar diagnosis y píldoras formativas y de acompañamiento en el *employee journey map*.
 - *Formaciones que ayuden a desarrollar habilidades*: proporcionar oportunidades de formación y desarrollo continuo para que los empleados/as adquieran y mejoren sus habilidades. Esto puede incluir programas de capacitación, cursos en línea, talleres y programas de mentoría.
 - *Formación teórica y práctica específica*, que ayude a conceptualizar y trazar la hoja de ruta de la vida del empleado/a para transferirla al mapa de talento de la organización, con el fin de impulsar itinerarios profesionales *ad hoc* a sus necesidades.

6.1. Formato de las formaciones

Estas formaciones y estrategias adaptadas a todo el ciclo de la experiencia de las personas trabajadoras de B:SM están pensadas para poner en valor el talento interno y retenerlo, fomentando el desarrollo, la innovación y la creatividad, mejorando continuamente en la experiencia positiva de las personas.

Es imprescindible que la formación se adapte a las necesidades específicas de la organización y esté alineada con los objetivos, líneas estratégicas y valores de B:SM. Se valorará muy positivamente que las empresas homologadas establezcan metas y objetivos claros para la formación, de forma que las personas trabajadoras sepan y puedan medir su progreso, así como evaluar su aprendizaje.

Las metodologías de aprendizaje deberán fomentar la flexibilidad de las personas trabajadoras y adaptarse a todos los formatos y dispositivos. En este sentido, las formaciones podrán impartirse presencialmente, en línea o en formato semipresencial, a través de seminarios web, pódcast y actividades prácticas, entre otros, de forma que la oferta formativa de B:SM esté actualizada y sea dinámica y estimulante. Para las formaciones en línea se valorará incluir la gamificación, con el fin de que el proceso de aprendizaje en algunas materias sea más divertido y atractivo. También quiere fomentarse el aprendizaje colaboración entre las personas trabajadoras, alentando a discutir temas de formación, compartir conocimientos y resolver conflictos conjuntamente, así como compartir sinergias.

Es importante que las acciones formativas proporcionen retroalimentación regular a medida que se avanza con la formación. También se valorará la creatividad en cuanto el reconocimiento en la consecución de los objetivos formativos, así como ofrecer consejos constructivos para mejorar las competencias establecidas. De las acciones y programas formativos que se propongan por parte de los proveedores, será imprescindible que pueda valorarse su eficacia formativa. También se valorará el seguimiento formativo a largo plazo, para continuar brindando apoyo y oportunidades de desarrollo mucho después de completar la formación inicial. El aprendizaje y el crecimiento continuo es una parte integral de la cultura de la empresa.

7. CLÁUSULA DE EJECUCIÓN

BSM ejercerá en todo momento las funciones de seguimiento, inspección y control de la prestación del servicio objeto de contratación, tomando las medidas que considere oportunas para el correcto cumplimiento de las obligaciones detalladas en este PPT y en el contrato a que se habrá sometido el contratista.

BSM podrá supervisar que se cumplan las premisas de dedicación y servicio que se

hayan determinado con la empresa, si la situación así lo requiriera, sin que ello implique el ejercicio por parte de BSM de facultades de dirección sobre el personal de la empresa adjudicataria.

8. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Al final de cada periodo de facturación se realizará un cálculo del nivel de servicio ofrecido, y en caso de no cumplir con los compromisos de ejecución del contrato en los hitos establecidos, o con los acuerdos de nivel de servicio, B:SM podrá aplicar las penalizaciones establecidas mediante el descuento en la factura del servicio o presupuesto de la petición aprobada por BSM en los siguientes casos y condiciones:

- Previo al inicio del seguimiento, inspección y control de la prestación del servicio entre BSM y el adjudicatario, se indicarán las directrices para la operativa de los canales de envío y recepción de la documentación, así como la detección de incidencias. Por no seguir la operativa del procedimiento estipulado por BSM: 250.- €/incidencia.
- El adjudicatario tiene el deber y la responsabilidad de mantener informado a BSM de todo aquello que le resulte necesario. Por no tener informado a BSM de todas las tareas: 250.- €/incidencia.
- El adjudicatario debe resultar proactivo y colaborador en todas las tareas y funciones que realice. Por pasividad, desidia, abandono y dejación en las tareas prescritas en la documentación relativa a la presente licitación: 250.- €/incidencia.
- El adjudicatario queda obligado a cumplir con las mejoras ofertadas. Por no cumplir con las mejoras ofertadas: 100.- €/incumplimiento.
- El adjudicatario debe cumplir con todos los plazos que se le exijan. Por supuestos de demora en el cumplimiento de obligaciones contractuales: 200.- €/incumplimiento.
- El adjudicatario queda obligado a cumplir con el catálogo presentado en la solicitud de admisión, sin perjuicio de posteriores actualizaciones del mismo con carácter anual. Por no cumplir con el catálogo ofertado: 100.- €/incumplimiento.

La aplicación de penalizaciones supondrá abrir un expediente contradictorio en que se dará audiencia al adjudicatario. La aplicación de los ANS/SLA supondrá la aplicación automática en factura sin trámite contradictorio.

Barcelona,

**RUTH GALIANA
VIDAL - DNI
38145619G (TCAT)**

Firmado digitalmente por
RUTH GALIANA VIDAL - DNI
38145619G (TCAT) Fecha:
2024.01.12
14:40:33 +01'00'

Sra. Ruth Galiana Vidal
Barcelona de Serveis Municipals, SA