

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

EXPEDIENTE Nº 12000691

**ACUERDO MARCO DE SERVICIO FORMACIÓN Y DESARROLLO COMPETENCIAS
TRANSVERSALES (SOFT SKILLS)**

Plec de prescripcions tècniques

• 1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es establecer los requisitos mínimos de carácter obligatorio que deben cumplir los licitadores, concretar los trabajos y definir las obligaciones que corresponden a los adjudicatarios de la contratación de los servicios de diseño, importación, seguimiento y evaluación de acciones formativas en el ámbito de competencias transversales (Soft skills) que se deriven, que deberán prestarse a TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A., FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A. y PROJECTES I SERVEIS DE MOBILITAT, (TB, FMB Y PSM) durante el período contractual.

Este objeto incluye la definición del marco contractual necesario para garantizar que la prestación del servicio se realice con **coherencia metodológica, calidad pedagógica, adecuación a las necesidades de TMB** y de acuerdo con los principios establecidos en la normativa vigente en materia de contratación del sector público.

• 2. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD

Transports Metropolitans de Barcelona es el nombre común de un grupo de empresas con forma mercantil, propiedad del Área Metropolitana de Barcelona, administración pública local de carácter intermunicipal integrada por 36 municipios de la conurbación de Barcelona.

Las necesidades que se pretenden satisfacer con esta contratación tienen como finalidad contribuir al desarrollo profesional, la mejora del rendimiento y la promoción de una cultura organizativa inclusiva y orientada a los valores de TMB de nuestros trabajadores y trabajadoras.

La creciente complejidad de los entornos laborales, la diversidad generacional y la transformación digital exigen nuevas competencias en liderazgo, comunicación, gestión emocional, pensamiento crítico e innovación. Asimismo, se requiere acompañamiento estructurado para personas que asumen por primera vez funciones de liderazgo.

• 3. ALCANCE DEL CONTRATO, TRABAJOS A REALIZAR Y NIVEL DE SERVICIO.

El alcance del contrato comprende la prestación de servicios de diseño, impartición, seguimiento y evaluación de programas formativos orientados al desarrollo de competencias transversales (Softskills) para el personal de TMB.

Este contrato está pensado para incluir las sesiones programadas adaptadas a las diferentes personas y colectivos destinatarios, con metodologías inclusivas y participativas

Plec de prescripcions tècniques

que permetin evaluar el impacte i realitzar el seguiment de les accions realitzades, contribuint així a la millora del rendiment i benestar del personal de TMB.

La prestació de serveis de formació i desenvolupament professional haurà de realitzar-se en un format **flexible, modular i adaptatiu**, que permeti donar resposta a les necessitats organitzatives presents i futures de les empreses del grup TMB.

Les empreses adjudicatàries hauran de poder **diseñar, impartir y adaptar acciones formativas** de duració variable i en modalitat presencial

El model formatiu haurà de estar preparat per cobrir **tanto temáticas transversales como específicas**, i permetre el desenvolupament de habilitats professionals en àmbits com:

- competències transversals i soft skills,
- habilitats directives i de lideratge,
- comunicació i treball col·laboratiu,
- gestió del canvi i adaptabilitat,
- benestar, gestió emocional i resiliència,
- innovació, pensament crític i creativitat,
- qualsevol altra temàtica que es detecti a través de necessitats emergents.

La estructura metodològica i la duració de les formacions **no queden predeterminades**; se ajustaràn al perfil de les persones participants, a les objectius perseguits i a la disponibilitat operativa del servei o unitat.

Les empreses adjudicatàries hauran de garantir:

- adaptació de continguts i recursos,
- metodologies participatives i inclusives,
- accions de seguiment i suport, si procedeix,
- sistemes d'avaluació adequats al tipus de formació.

Aquest enfocament assegura que el model formatiu **pueda absorber prácticamente cualquier necesidad de desarrollo** detectada en TMB.

Les empreses adjudicatàries hauran de estar preparades per realitzar, si procedeix, des del diagnòstic inicial per adaptar continguts i temaris, amb incorporació de tests o proves si fos necessari, fins a l'execució de les sessions segons la modalitat acordada, principalment presencial, entregant materials didàctics i informes d'avaluació com enquestes de satisfacció, proves d'aprenentatge i observació, així com sessions de seguiment posformatiu de reforç, valorant l'impacte i les mesures de transferència al lloc de treball amb el seu informe grupal o individual, si fos el cas. I hauran de fer-ho en ambdues llengües (català i castellà) quan es requereixi.

Plec de prescripcions tècniques

TMB requiere programas avanzados en **liderazgo y gestión de equipos**, con el objetivo de fortalecer las capacidades de las personas que asumen funciones de dirección o acompañamiento.

También se incluyen acciones orientadas al desarrollo de competencias personales y soft skills, como **resolución de conflictos, creatividad, planificación, resiliencia, comunicación asertiva en todas sus vertientes o la visión estratégica**, todas ellas reflejadas en nuestro diccionario de competencias TMB.

La transformación digital también ocupa un lugar central, TMB necesita apoyo en **transformación cultural y gestión del cambio**, incluyendo programas que favorezcan **nuevos modelos de trabajo, la interiorización de los valores corporativos y la gestión adecuada de los procesos de transición organizativa**.

Formato de las formaciones

En TMB priorizamos el formato presencial frente al online, aprovechamos esta circunstancia para hacer networking y establecer relaciones cercanas entre las personas que formamos TMB.

Todas las temáticas se encuentran dentro de los contenidos que utilizamos en los diferentes sistemas de evaluación de los que disponemos y que se refieren a distintas competencias transversales (Soft skills), en los que detectamos los posibles refuerzos necesarios a tal efecto.

Hemos clasificado la manera de proceder en 3 grandes fases:

- Etapa de preformación
- Etapa de formación
- Etapa de post formación

¿Qué engloba la preformación en soft skills?

Es una fase diagnóstica y preparatoria que permite determinar qué objetivos y metodologías formativas serán más efectivos, diagnosticando necesidades reales, alineando expectativas y preparando el terreno para que la implementación de las sesiones formativas sea útil y coherente con la realidad de TMB.

- Evaluar el nivel actual de las personas, contextualizando necesidades y validando expectativas de la forma más realista posible, identificando lo deseado para priorizar contenidos. Posibilidad de realizar cuestionarios en función de los conceptos.

-Definir los objetivos pedagógicos con resultados concretos y medibles, seleccionando las metodologías más eficaces para alcanzarlos.

Plec de prescripcions tècniques

- Generar un diseño o esquema preliminar de los objetivos de la propuesta formativa que sea validado por TMB.
- Definir un plan de evaluación del aprendizaje (impacto del aprendizaje, plan de acciones individuales en el puesto de trabajo, valoración de la formación).

¿Qué resultado esperamos?

Guía pedagógica del programa/acción formativa: objetivos, contenidos, enfoque didáctico y cronología propuesta con tiempos.

Justificación de los métodos en función de la Soft skill.

Plan de evaluación del impacto.

¿Qué engloba la Formación en Soft skills?

Es la fase “cuore” de todo el proceso: la ejecución en la que se busca la transformación comportamental mediante la combinación de un marco conceptual con una aplicación práctica (vivencial, contextualizada y guiada), en la que cada asistente comprenda, practique, integre y convierta la teoría explicada sobre la necesidad que se pretende desarrollar en una habilidad observable, sobre la que se reflexione y se reciba feedback.

Además de adquirir un compromiso de acciones que realizar y que permitan la transferencia, tanto en la sesión como en la post formación, aplicable al día a día en el puesto de trabajo.

¿Qué resultado esperamos?

Propuesta de contenidos, planificación de las sesiones, dinamización de los contenidos, grado de satisfacción de los asistentes, aprendizaje, comportamiento, posibles afectaciones a los resultados de la organización.

¿Qué engloba la post formación en Soft skills?

Se trata de una fase en la que enfatizamos que lo aprendido o tratado en la fase de formación no se quede ahí, sino que se integre en el comportamiento diario de forma sistematizada o acompañada, ofreciendo más opciones que permitan el impacto en el profesional y, por tanto, en la organización.

Se considera una fase clave y crítica para que se generen cambios sostenibles en las personas asistentes a la formación o programa.

Plec de prescripcions tècniques

- Valorar la metodología más adecuada en función del diseño, la temática y el perfil de las personas asistentes.
- Establecer el seguimiento individual, colectivo o ambos, en función del enfoque más adecuado y que permita la transferencia al puesto de trabajo o la adquisición de habilidades.
- Cómo evaluar el impacto de aprendizaje de estas sesiones para facilitar la transferencia al día a día.
- Realización de informes individuales y/o grupales sobre el proceso y el impacto en la organización.

¿Qué resultado esperamos?

Informes individuales y/o colectivos con comportamientos

A modo de ejemplo se plantea un formato tipo:

Pensamos en un formato de tratamiento de una competencia soft con un planteamiento previo a las sesiones formativas propiamente dichas y con un acompañamiento posterior que permitan asegurarnos, en la medida de lo posible, una buena transferencia, reflexión y mejora en el día a día de cada asistente.

Proponemos cómo enfocar de manera adecuada los objetivos que alcanzar y si deben realizar alguna prueba de preparación antes de las sesiones formativas. Estas pruebas son necesarias para adaptar la formación al grupo específico, de tipo DISC, Insight o similar. Además de tener previstas pruebas de valoración de conocimientos y de calidad de la formación una vez finalicen las sesiones formativas propiamente dichas. Estas sesiones están pensadas prioritariamente en formato presencial, generalmente en formato de 4 horas con el descanso correspondiente, en horario prioritariamente de 9:30 a 14:00, siempre en función de las características más generales de los asistentes al programa. Hemos pensado en un formato de 2 sesiones de formación como ejemplo tipo de acción. Una vez realizadas las sesiones, queremos que cada asistente haya elaborado un plan de acción en el que haya pasos claros que seguir para transferir al puesto de trabajo lo que cada uno ha aprendido. Este acompañamiento puede tener dos vías para lograrlo: a título individualizado, con al menos una sesión de seguimiento, o a título grupal, donde pensamos que se podría reunir al máximo número de asistentes de las sesiones formativas para realizar una sesión en la que explicar cómo ha ido y cómo continuar. Finalmente, redactar un informe en el que se indiquen todas las fases realizadas y el planteamiento y los resultados de todo el programa o proyecto.

Características específicas del servicio de formación

Plec de prescripcions tècniques

1. Descripción de los trabajos que realizar.

Ejecución de las acciones formativas

Las distintas acciones formativas deberán impartirse de acuerdo con:

- Las condiciones generales y particulares de ejecución establecidas en el presente pliego, en el pliego de cláusulas administrativas y en la ficha de concreción de condiciones de cada acción formativa correspondiente al contrato derivado.
- La normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales aplicable y otras normas de referencia.
- La normativa vigente en materia de Protección de Datos aplicable y otras normas de referencia.
- Los compromisos adquiridos por la empresa licitadora en la oferta de licitación si resulta adjudicataria.
- Las indicaciones dadas por la Unidad de Formación de TMB, en especial en caso de tratarse de formación bonificada por la FUNDAE, así como otras posibles indicaciones y guías que definan condiciones de cumplimiento general en las acciones formativas.

Las acciones de formación reguladas en este pliego deberán impartirse siempre de manera presencial. Podrían realizarse en otras modalidades explicitadas en la Ficha de Acción Formativa específica, si así lo considera TMB explícitamente en el momento de presentar la oferta de licitación si resulta adjudicataria.

La participación del alumnado en acciones formativas no podrá ser superior a 8 horas diarias.

Los adjudicatarios deberán cumplir todos los requisitos especificados en los programas formativos correspondientes, respecto a instalaciones, equipamientos, formadores/as y evaluaciones.

No se descarta la asistencia de un técnico de TMB para valorar la impartición de la formación y validar su diseño, quien realizará las observaciones pertinentes y el adjudicatario realizará las modificaciones necesarias para el correcto desarrollo del resto de sesiones formativas, si procede.

Evaluación del aprendizaje

La evaluación de los aprendizajes se desarrollará de manera sistemática, ajustándose a una planificación previa, que deberá incluirse en el expediente de la acción formativa, en la que constarán, al menos, para cada acción formativa, los instrumentos de evaluación que se utilizarán y la duración que comporta su aplicación.

Plec de prescripcions tècniques

La evaluació de cada acció formativa se realitzarà:

- Durante el proceso de aprendizaje mediante una combinación de diferentes métodos e instrumentos y, si no se especifica lo contrario, la valoración por parte del profesor de los conocimientos adquiridos por los alumnos.
- A la finalización de cada acción formativa, mediante una prueba de evaluación final, de carácter teórico-práctico, que estará referida al conjunto de las capacidades, criterios de evaluación y contenidos asociados al módulo, deberá expedirse un informe de apto o no apto para el desarrollo de funciones como formador/a.

El personal docente elaborará un informe de evaluación detallado en el que quedará constancia de los resultados obtenidos por los alumnos. El informe estará firmado por el personal docente y por la persona responsable de la entidad que haya impartido la acción formativa.

El personal docente, al terminar la formación, pasará el cuestionario de evaluación de la calidad de las acciones formativas o de evaluación de la satisfacción del alumno participante en ellas.

2. Coordinación técnica de la acción formativa

La empresa adjudicataria deberá proponer como mínimo un/a responsable de la coordinación técnica de las acciones formativas objeto de los contratos derivados, como interlocutor único y válido con los responsables técnicos de formación de TMB; su perfil profesional y funciones deberán ajustarse a lo expuesto a continuación.

a. Perfil profesional:

- Conocedor/a del proyecto en todas sus variables (infraestructura, equipamiento, perfil del alumnado, contenidos formativos, cronograma, etc.)
- Capacidad de coordinar los diferentes aspectos que intervienen en la acción formativa, ajustando el desarrollo a las necesidades y problemática que se vayan detectando.
- Capacidad y disponibilidad de interlocución con las personas designadas por TMB para realizar un trabajo de seguimiento y evaluación permanente del proceso formativo.
- Capacidad ejecutiva en la toma de decisiones.

b. Funciones:

Plec de prescripcions tècniques

- Planificar la puesta en marcha de la acción formativa y garantizar su funcionamiento en colaboración con los responsables de TMB.
 - Realizar el seguimiento de la acción formativa y resolver cualquier incidencia que pueda surgir relativa al profesorado, infraestructuras y equipamientos.
 - Coordinar la actividad del equipo docente.
 - Coordinar el trabajo administrativo inherente a cada curso y proporcionárselo al interlocutor asignado de TMB para su correcta gestión.
 - Informar de cualquier otra dificultad o demanda que surja durante la acción formativa al interlocutor asignado de TMB, de tal manera que las decisiones que se tomen al respecto puedan adoptarse de forma conjunta.
- c. Estar en disposición de mantener las reuniones que le sean requeridas por TMB.

3. Requisitos técnicos para realizar los servicios

El adjudicatario del contrato derivado deberá disponer del equipo docente, los materiales fungibles (papel para notas, bolígrafos, otros,...), y el material didáctico (manuales, presentaciones, herramientas, dispositivos, ...) que determine el programa formativo en el que esté homologado.

Además de los requisitos que determinan las fichas formativas de cada acción formativa, respecto al equipo docente, el adjudicatario tendrá en cuenta lo siguiente:

- c) La formación deberá impartirse en catalán y/o castellano.
- c) Garantizar la realización de los cursos teniendo presente la posibilidad de que puedan realizarse en diferentes turnos (mañana, tarde, noche).
- c) Garantizar que el docente reúne los requisitos indicados para la acción formativa que debe impartir.

Respecto al material didáctico:

- a. El material didáctico se suministrará en formato digital tres semanas antes de la realización de la primera sesión planificada, al técnico/a de TMB y se someterá a la aceptación por parte del técnico competente de TMB, y deberán incorporarse las enmiendas que este proponga.
- b. El adjudicatario deberá entregar a los asistentes la documentación ajustada a los temas y el material necesario para el aprovechamiento y seguimiento de la acción formativa. La documentación, referida a cada módulo, se entregará el mismo día, antes de su impartición. Los materiales didácticos deberán estar redactados en catalán y, si procede, en castellano.
- c. El adjudicatario también deberá entregar el material para la toma de apuntes de los participantes, que incluya papel y bolígrafo.

Plec de prescripcions tècniques

- d. Todo material o pieza de comunicación divulgativa, tanto en formato papel como digital, que se edite, deberá cumplir las pautas de imagen corporativa de TMB (se facilitará una guía de estilo en caso de ser proveedor homologado)
- e. El adjudicatario deberá aportar todos aquellos materiales técnico-audiovisuales que sean necesarios para la impartición de la acción formativa.
- f. El adjudicatario también deberá aportar los certificados correspondientes de aprovechamiento de la acción formativa para el alumnado.

4. Finalización de las acciones

El adjudicatario, al finalizar la acción formativa y en un plazo no superior a 24 horas, informará, mediante un correo electrónico, de la relación de alumnos que finalizan la acción formativa indicando el % de asistencia y si están en condiciones de alcanzar los objetivos del curso.

Al mismo tiempo, pondrá a disposición de TMB, en formato digital, la documentación, correctamente cumplimentada, relacionada con cada sesión realizada:

1. Registro de firmas del alumnado (firmado por el alumnado y el equipo docente)
2. Encuestas de satisfacción
3. Evaluación de los alumnos por parte del profesor.
4. Registro de firmas en el que se indique la recepción del Certificado
5. Certificados de formación
6. Factura del grupo, pudiendo facturarse varios grupos por tipo de acción formativa (en este caso, deberá identificarse el importe que corresponde a cada grupo).
7. Exámenes y/o tests de los alumnos, si se han realizado.

En un plazo no superior a 15 días, hará llegar en papel la documentación de los puntos anteriores 1, 2, 3 y 4 al técnico/a de TMB. La factura correspondiente a la sesión será escaneada en color y enviada por correo electrónico al técnico/a de Formación asignado, con independencia de su envío a [creditorstmb <creditorstmb@tmb.cat>](mailto:creditorstmb@tmb.cat).

En la factura deberá constar la información requerida por la FUNDAE:

- Denominación acción formativa: DDDDDDDDDDDDD
- Número Acción Formativa: NNN
- Grupo: GGG
- Duración: horas presenciales
- Fecha inicio: DD/MM/AAAA
- Fecha fin: DD/MM/AAAA
- Total, asistentes: xx
- Referencia Pedido: xxxxxxxx
- Coste: x.xxx,00 € (sin IVA)

Plec de prescripcions tècniques

La distribución del valor estimado se establece a efectos de **planificación económica**, pero no limita el tipo, volumen o formato de las acciones formativas que puedan solicitarse.

Dado que el Acuerdo marco es **flexible y no restrictivo**, TMB puede requerir formaciones **de cualquier duración por temática**, de manera programada o ad hoc, siempre **dentro del marco económico global** y de los criterios de calidad y funcionalidad establecidos en este Pliego.

• 2. SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN

Para garantizar el correcto desarrollo del servicio, la calidad metodológica y el cumplimiento de los plazos establecidos, la empresa adjudicataria deberá tener presente:

- Designar a una persona responsable del proyecto que actuará como interlocutor/a único/a con TMB.
- Coordinar el calendario de las acciones formativas y de seguimiento o refuerzo con el servicio de Organización, Cultura y Desarrollo.
- Asegurar la disponibilidad del personal formador y de los recursos necesarios.
- Informar periódicamente sobre el estado del servicio y las posibles incidencias.

Por parte de TMB tenemos las siguientes responsabilidades y compromisos:

- Asignar a una persona responsable de supervisión interna para realizar el seguimiento del contrato. Pudiendo asignar a la misma o a otra persona responsable específica por temática o colectivo al que va dirigido el servicio.
- Validar contenidos, cronograma y metodología antes del inicio de las acciones.
- Facilitar espacios, recursos tecnológicos e información necesaria para la correcta ejecución.

Los mecanismos que contemplamos para supervisar las acciones presentes y futuras son:

- Reuniones de seguimiento: al inicio de la adjudicación y de las necesidades según el volumen de actividad.
- La empresa adjudicataria deberá entregar, de acuerdo con los procedimientos internos de gestión de la formación, informes/ comunicaciones que incluyan:
 - Estado de las acciones y programas formativos.
 - Programa de contenidos adaptados a cada grupo.
 - Asistencia e incidencias.
 - Resultados preliminares y/o definitivos de evaluación.
 - Resultados finales del impacto después de las sesiones de acompañamiento.
- El canal de comunicación directo: Correo electrónico y teléfono o plataformas como Teams, Zoom y similares para incidencias urgentes y/o de estado de seguimiento.

2. CRITERIOS MEDIOAMBIENTALES

Plec de prescripcions tècniques

- En caso de que sea necesaria la impresión de cualquier documento de trabajo, se deberá:

Acordar con TMB su impresión o no. Y priorizar:

- Reducir al máximo posible el número de impresiones, ajustándolas a las necesidades.
 - Utilizar papel 100% reciclado (excepto para planos no imprimibles en DIN A4 o DIN A3).
 - Imprimir los documentos a doble cara y en blanco y negro (el color solo se utilizará en los casos en los que no se pueda interpretar en blanco y negro). La oferta deberá presentarse en formato electrónico. Todos los documentos de trabajo generados mediante el servicio/proyecto se entregarán en formato electrónico, preferentemente por correo electrónico o servidor. Los documentos finales se presentarán, preferiblemente, en formato electrónico, por correo electrónico o servidor.
- EMBALAJES -no primarios material reciclado

En caso de que la licitación incluya la entrega de productos o materiales, y estos se suministren con embalajes no primarios, estos deberán estar fabricados íntegramente con materiales reciclados. (1) embalaje adicional al del propio material para la distribución final del producto)

- Derrame y vertido de líquido

En caso de que se prevea la utilización de líquidos, deberán adoptarse las medidas necesarias durante la realización del servicio para que en ningún caso se produzca ningún tipo de vertido o derrame de líquido directo al medio ambiente. Asimismo, si el servicio implica el uso y/o manipulación de productos líquidos peligrosos, deberá disponerse de medios de contención y absorción ante posibles derrames.