



Pliego de Condiciones Técnicas

Contrato de “Prestación del Servicio de Oficina Técnica y Despliegue Operativo orientado al “Programa C19.11” en KZgunea”

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia- Financiado por la Unión Europea –NextGenerationEU.

Fecha: 24/02/2023

Referencia: EJIE 028-2023

EJIE S.A.

Mediterráneo, 14

Tel. 945 01 73 00*

Fax. 945 01 73 01

01010 Vitoria-Gasteiz

Posta-kutxatila / Apartado: 809

01080 Vitoria-Gasteiz

www.ejie.es

Este documento es propiedad de EJIE, S.A. y no puede ser utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE, S.A. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato.

Control de documentación

Título de documento:

Contrato de “Prestación del Servicio de Oficina Técnica y Despliegue Operativo orientado al “Programa C19.I1” en KZgunea”.

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia- Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU.

Histórico de versiones

Código:

Versión: 1

Fecha: 27/02/2023

Resumen de cambios:

Cambios producidos desde la última versión

Primera versión.

Control de difusión

Responsable: Toñi Maestro Agustín

Aprobado por:

Firma:

Fecha: 27/02/2023

Distribución:

Referencias de archivo

Autor:

Nombre archivo:

Localización:

Contenido

	Apartado/sección	Página
	1. Introducción	6
	2. Objeto del contrato.	9
	2.1. Alcance de los servicios	10
	3. Descripción de los servicios.	11
	3.1. Marco Organizativo	11
	3.2. Oficina Técnica.	12
	3.2.1. Características Generales	12
	3.2.2. Enumeración de Servicios y Funciones	14
	3.3. Despliegue Operativo.	18
	3.3.1. Enumeración de Servicios y Funciones	18
	3.3.2. Diseño del Despliegue Operativo	21
	3.3.3. Mecanismo de configuración mensual del Despliegue Operativo	25
	4. Organización del Equipo de Trabajo.	26
	4.1.1. Condiciones del Equipo de trabajo	28

4.2.	Requisitos de Disponibilidad de Recursos.	30
5.	Mecanismos de Seguimiento, Control y Supervisión.	31
5.1.	Mecanismos de Seguimiento y Control	31
5.2.	Supervisión del servicio	32
5.3.	Herramientas para la prestación de los Servicios	32
6.	Procedimiento y Calidad	34
7.	Descripción de entregables	37
8.	Condiciones Logísticas	38
9.	Migración de los servicios	39
10.	Anexo 1: Mapa de Centros para Dimensionamiento de Recursos Personal Educador.	41
11.	Anexo 2.1: Relación de Servicios para el cálculo de la Demanda	49
11.1.	Impartición del plan de formación de KZgunea	49
11.1.1.	Cursos presenciales	49
11.1.2.	Charlas presenciales.	50
11.1.3.	Cursos a distancia tutorizados por personal KZgunea.	50
11.1.4.	Cursos por Videoconferencia.	50
11.1.5.	Charlas on-line por canal YouTube.	51
11.2.	Colaboraciones con entidades externas	52
11.2.1.	Cursos presenciales de procedencia externa e impartición externa	52
11.2.2.	Cursos presenciales de procedencia externa e impartición interna	52
11.2.3.	Exámenes IT TXARTELA supervisados por KZgunea	53
11.2.4.	Exámenes IT TXARTELA supervisados externamente	53



11.3.	Redes sociales	54
11.3.1.	Twitter, Facebook, Instagram, YouTube	54
11.3.2.	Blog	54
12.	Anexo 2.2: Otros Servicios a realizar	55
12.1.	Tramitaciones	55
12.2.	Tutorías	55
12.3.	Gestión de centros	56
12.3.1.	Colaboraciones	56
12.3.2.	Difusión	56
12.3.3.	Gestión administrativa	56
12.3.4.	Infraestructura	57
13.	Anexo 3. Oferta Formativa asociada al Plan de Formación	58
14.	Anexo 4: Volumetría de datos para cálculo de recursos.	59
15.	Anexo 5: Propuesta de Implementación Planificación	62
15.1.	Anexo 5.1. Inventario de RECURSOS	62
15.2.	Anexo 5.2. Inventario de Tareas “Horizontales”	62
15.3.	Anexo 5.3 Inventario de CENTROS	63
16.	Anexo 6: Colectivos (población objetivo) (SGTED).	64
17.	Anexo 7: Documentos de verificación y estadísticas (SGTED)	65
17.1.	Mecanismo de verificación de cumplimiento.	65
17.2.	Modelo de reporte periódico.	67

1. Introducción

KZgunea es la red pública vasca de centros creada para el impulso de una ciudadanía digital en Euskadi. Nació con el objetivo principal de ayudar a superar la brecha digital, y después de 20 años, el proyecto se ha ido transformando para adaptarse a las necesidades de nuestras personas usuarias.

Este proyecto de alfabetización digital surgió con la finalidad de poner en marcha una red de centros públicos gratuitos para la formación y el uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC) en todos los municipios de Euskadi.

El principal objetivo de KZgunea es proporcionar servicios que potencien las competencias digitales de las personas para reducir la brecha digital y apoyar así los objetivos del Gobierno Vasco orientados a fomentar el impulso de una ciudadanía digital en Euskadi para conseguir una sociedad digitalmente avanzada.

El programa KZgunea promueve el uso generalizado de las nuevas tecnologías, prestando especial atención a los colectivos sociales que presentan el riesgo de quedar excluidos de la corriente de conocimiento que suponen las TIC. Su foco principal es la capacitación digital a través del aprendizaje que se articula con la impartición de los cursos disponibles en la oferta formativa. Se complementa este servicio con tutorías tecnológicas que se atienden de manera personalizada. También se da cobertura a servicios de otras entidades como tramitación de certificados de identificación electrónica, BakQ (Izenpe); tramitación de acceso a Metaposta, servicio gratuito de caja fuerte y buzón en Internet para recibir y almacenar sus documentos con total confidencialidad y seguridad; planificación, gestión del espacio para su realización y supervisión de las pruebas IT Txartela, exámenes para conseguir la acreditación de conocimientos en el uso de herramientas informáticas e Internet y la planificación de cursos para personas en búsqueda de empleo y servicios de acompañamiento a tramitaciones de Lanbide.

Para poder contextualizar esta actividad en la red de centros KZgunea, se propone consultar el sitio web www.kzgunea.eus, que ayudará a las empresas licitadoras a comprender las líneas principales de actuación de la red. En la Carta de Servicios se recogen todos los servicios y compromisos adquiridos con la ciudadanía para proporcionar actividades que potencien la capacitación de competencias digitales en la ciudadanía de la CAE. Esta Carta está certificada por AENOR en la norma UNE 93200:2008, que acredita el cumplimiento de la misma. Debe tenerse en cuenta que estas referencias son de carácter ilustrativo y que **las condiciones técnicas formales de la licitación son las que se recogen explícitamente en este documento.**

Actualmente, esta red y las actividades del proyecto se enmarcan dentro de la nueva “Estrategia para la Transformación Digital de Euskadi 2025”, que continua el trabajo ya iniciado en 2001 en cuanto a materia tecnológica, ejecutando procesos de digitalización que la pandemia ha evidenciado que deben establecerse como imprescindibles.

La Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación, dependiendo del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno del Gobierno Vasco, encarga a la Sociedad Informática del Gobierno Vasco - *EJIE, S.A*, la gestión del proyecto KZgunea creado para el impulso de una ciudadanía digitalmente avanzada en Euskadi, en colaboración con los ayuntamientos vascos.

El presente pliego se establece en el marco del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR), estrategia española creada para canalizar los fondos destinados por Europa a reparar los daños provocados por la crisis del COVID-19.

La adquisición y el desarrollo de competencias digitales se erige como una de las prioridades clave del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, donde la transición verde y digital van de la mano para impulsar la recuperación económica y la creación de empleo de calidad, modernizar el modelo productivo y reforzar la vertebración social y territorial del país, combatiendo el problema de la España vaciada. Un proceso que ha de tener una aproximación inclusiva, dirigiéndose a mejorar la capacitación de todos y todas, sobre todo para las personas en riesgo de exclusión social, responsable, sostenible y en colaboración con el sector privado y el tercer sector, debido al carácter universal y transversal de las competencias digitales.

Por tanto, las competencias digitales son un elemento fundamental para conseguir que la sociedad y las empresas españolas afronten los retos y aprovechen las oportunidades que ofrece la economía digital.

En este sentido, El Plan Nacional de Capacidades Digitales (PNCD), se dirige al conjunto de la población, persigue garantizar la inclusión digital, no dejando a nadie atrás en el proceso de digitalización y avanzar en el desarrollo de competencias básicas de la ciudadanía, para que todas las personas puedan, entre otras acciones, comunicarse, comprar, realizar transacciones o relacionarse con las administraciones utilizando las tecnologías digitales con autonomía y suficiencia. El PNCD se integra en la Agenda Digital España 2025, como línea estratégica para reforzar las competencias digitales de los trabajadores y del conjunto de la ciudadanía, reduciendo el porcentaje de la población española que carece de competencias digitales básicas.

El PNCD se organiza en cuatro ejes, que coinciden con las 4 inversiones del Componente 19 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia,

- Inversión 1: Competencias digitales transversales
- Inversión 2: Transformación Digital de la Educación
- Inversión 3: Competencias digitales para el empleo
- Inversión 4: Profesionales digitales

En la reunión del Consejo de Ministros, celebrada el día 5 de octubre de 2021, se autorizó la propuesta de la distribución territorial para el ejercicio presupuestario 2021, de créditos gestionados por las Comunidades Autónomas con cargo al presupuesto del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y en el marco del Componente 19 "Plan Nacional de Capacidades Digitales (Digital Skills)", del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR). El acuerdo fue aprobado por el Pleno de la Conferencia Sectorial para la Transformación Digital el día 6 de octubre de 2021.

En concreto, los programas formativos a desarrollar por las Comunidades Autónomas se enmarcan en la **Inversión 1: Competencias Digitales Transversales**. La actuación encomendada a las Comunidades Autónomas, dentro de la inversión 1, es la **formación de la ciudadanía en materia de competencias digitales básicas, establecidas dentro del Marco Europeo de Referencia para las Competencias Digitales de la Ciudadanía (DigComp)**.

Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

En esta línea de actuación el objetivo es la formación e inclusión digital de la ciudadanía y los trabajadores, no dejando a nadie atrás en el proceso de transformación digital de la sociedad y la economía. Se dirige así al conjunto de la población, y pone especial atención al cierre de la brecha de género y al impulso de la formación en las zonas en declive demográfico.

El programa va dirigido a realizar actuaciones para la capacitación digital de la ciudadanía y reducción de la brecha digital de género, poniendo énfasis en colectivos en riesgo de exclusión digital, como son las personas mayores, personas con bajos niveles de renta, de zonas no urbanas o con bajo nivel educativo.

En concreto, para la comunidad autónoma País Vasco, el objetivo cuantitativo marcado, está dividido en 2 hitos temporales:

Personas Formadas de manera exitosa.	
Trim.4 - 2023	Trim.4 - 2025
Objetivo OA 288.1	Objetivo CID 288
7.446	30.248

Se impartirán programas formativos en competencias digitales dirigidos a la ciudadanía en diferentes formatos (presencial, a distancia, videoconferencia...) y con diferente duración, de tal manera que se consiga el cumplimiento del objetivo de la Comisión europea de formar como mínimo a 30.248 y con un mínimo de 7,5 horas de formación.

El diseño y la ejecución de los programas formativos se financiarán con los fondos de recuperación "NextGenerationEU", por lo que dicha ejecución está sujeta a los compromisos acordados con la Comisión Europea en cuanto al cumplimiento de objetivos, los cuales a su vez quedan regulados a través del [Reglamento \(UE\) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021](#), por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

OBLIGACIONES RELACIONADAS CON EL ART. 9 ORDEN HFP 1030/2021

- Todas las actuaciones financiadas con fondos MRR deben exhibir el logo de la UE con una declaración que diga: "Financiado por la UE – Next Generation EU", junto al logo del PRTR.
- Cuando el logo de la UE se muestre en asociación con otros, deberá mostrarse de forma tan prominente y visible como éstos, separado y sin modificaciones.

**Financiado por
la Unión Europea**
NextGenerationEU**Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia**

2. Objeto del contrato.

El objeto de contratación del presente pliego está orientado principalmente a cumplir los objetivos fijados por la Comisión Europea dentro del MRR (mecanismo de recuperación y resiliencia) y detallados en la Inversión 1 del Componente 19: “Competencias digitales transversales” del PRTR. En adelante nos referiremos a ello como **“Programa C19.I1”**. El objetivo del Componente 19, como ya se ha mencionado en la introducción, es garantizar la formación e inclusión digital de la ciudadanía y los trabajadores. Y, en concreto, en la Inversión 1 de dicho componente, **formación digital transversal para la ciudadanía (ciudadanía digital)** para la capacitación en competencias digitales transversales.

Para la consecución de los objetivos marcados en el *“Programa C19.I1”* será necesario contratar servicios profesionales para la realización del diseño y ejecución del Despliegue Operativo¹ para llevar a cabo este proceso formativo. Estas tareas estarán acompañadas y soportadas por una Oficina Técnica que estará conformada por diferentes áreas que den apoyo al Despliegue Operativo y que garantice el cumplimiento de los objetivos del *“Programa C19.I1”*, complementada por otras actividades que necesitan realizarse en la dinámica diaria de los centros KZgunea. La ejecución de las tareas necesarias, así como su gestión y coordinación serán el **objeto de esta contratación**.

Todo ello con el propósito final enfocado a la capacitación digital para la ciudadanía, con énfasis en colectivos en riesgo de exclusión digital, garantizando la inclusión digital y la disminución de la brecha digital de género, proporcionando a la ciudadanía las habilidades básicas para la resolución de problemas y enfoque de situaciones muy concretas a las que cualquier persona se enfrenta en su día a día para poder desempeñar el ejercicio pleno de la ciudadanía digital.

El producto entregado debe contener un soporte y nivel de calidad suficiente para conseguir el objetivo inicialmente mencionado.

¹ El **Despliegue Operativo** comprende un conjunto de tareas necesarias para la planificación y ejecución de las actividades formativas

2.1. Alcance de los servicios

En este Pliego de Condiciones Técnicas se contemplan dos tipos de servicio que se desarrollarán a lo largo de la vida del proyecto:

- **Servicio 1:** Oficina Técnica.
- **Servicio 2:** Despliegue Operativo.

Oficina Técnica: se configura como “Centro de Gestión” del proyecto. En los términos de responsabilidades del servicio que EJE asume, la Oficina Técnica se encarga principalmente de:

- Apoyo a la Dirección del Proyecto.
- Área Técnicas (Coordinación de la Infraestructura, Calidad de los Servicios, Elaboración de Contenidos, Comunicación y Social Media, Diseño de soportes gráficos y audiovisual y Soporte a Gestiones Administrativas).

Se recogen en detalle las necesidades del proyecto, tareas y funciones en el *Apartado 3, Descripción de los Servicios*.

Gestionará de manera transversal e integrada el conjunto de actividades que se realizan dentro del proyecto KZgunea y de manera específica las necesarias para la consecución de los objetivos del “Programa C19.I1”. Realizará el seguimiento de estas actividades y el reporte necesario para la trazabilidad de la globalidad del “Programa C19.I1”.

Despliegue Operativo: Da respuesta a las necesidades del proyecto en la gestión de personal educador y las correspondientes planificaciones y gestión en todos los centros de la red KZgunea y cuyas funciones se recogen en el *Apartado 3, Descripción de los Servicios*.

De manera específica, dispondrá de una estrategia para diseñar el dimensionamiento de recursos para conseguir el principal objetivo del “Programa C19.I1” de formar a un total de 30.248 personas usuarias en el País Vasco.

Estos servicios son dos piezas indispensables para la ejecución de las tareas del “Programa C19.I1” que no pueden desarrollarse de manera independiente, y deben estar cohesionadas a lo largo de la vida de este proyecto, ya que la clave de éxito es la coordinación entre estos servicios, que deben a su vez ir coordinados, a través de EJE-KZgunea, con los servicios y productos entregados en los contratos de las licitaciones EJE-057-2022 y EJE-153-2022, para la consecución de los objetivos del programa.

A la finalización del contrato, deberán haberse realizado todas las tareas que se indican en la descripción de los servicios y haber logrado el objetivo del programa “Programa C19.I1”.

3. Descripción de los servicios.

A continuación, se describen las tareas objeto de contratación para, junto con los servicios contratados en las licitaciones EJE-057-2022, y EJE-153-2022 lograr el objetivo del “Programa C19.11” y prestar los servicios necesarios en el día a día de los centros KZgunea.

A tener en cuenta que esta descripción será orientativa para la correcta elaboración de una oferta en respuesta al presente Pliego de Condiciones Técnicas. No obstante, **estas funcionalidades demandadas podrán ser completadas por la empresa licitadora** y, en todo caso, terminarán de ser concretadas en los trabajos de definición y diseño a desempeñar en virtud del presente Pliego. Es decir, la empresa licitadora puede proponer nuevos elementos y estrategias, que considere necesarios integrar o proponer las alternativas que se consideren oportunas.

3.1. Marco Organizativo

El Modelo de Gestión del servicio KZgunea incluye algunas entidades y conceptos básicos:

- Personas Usuarias: Ciudadanos que acceden a los servicios KZ sin coste y mediante inscripción en los mismos (presencial - en los centros -, u online).
- Personal Educador: Que se incluyen en el presente contrato, prestadores de los servicios KZgunea enumerados en el Despliegue Operativo.
- Centros: (*Anexo 1*) Locales donde se prestan los servicios, prestados por el Personal Educador KZgunea. Estos locales son de titularidad municipal, incluyendo mobiliario y servicios básicos de mantenimiento, y que cuentan con medios técnicos: puestos de trabajo y red de comunicaciones, que no son objeto del presente contrato. Queda abierta la opción puntual de necesidad de desplazamiento a otros espacios (diferentes a esos espacios de titularidad municipal, y en función de la entidad solicitante) si la impartición de la actividad formativa así lo requiere y en todo caso dentro de la CAE.
- Servicios asociados al Despliegue Operativo. Cualquier actividad a desarrollar por el personal educador ubicado en los Centros (*Anexos 2.1 y 2.2*)
- Contenidos: Material soporte (texto, multimedia, etc.) a la impartición del Plan de Formación. (*Anexo 3*)
- Planificaciones: Ofertas de servicio de Despliegue Operativo, básicamente cursos del Plan de Formación y otras actuaciones recogidas en la enumeración de servicios descritos en los *Anexos 2.1 y 2.2*.
- Altas de personas usuarias, inscripciones a los servicios ofrecidos, gestión de listas de espera que garanticen la asistencia de estas personas usuarias en las planificaciones de los cursos a los que se inscriben y comunicación con dichas personas desde el inicio del curso, para realización de seguimiento y soporte al mismo.
- Otras entidades auxiliares del modelo de datos propuesto por el licitador.

3.2. Oficina Técnica.

3.2.1. *Características Generales*

Para la prestación de los Servicios KZgunea solicitados en este Pliego, se dará un soporte continuado con una Oficina Técnica que tendrá un equipo estable durante el tiempo de vigencia del contrato. La actividad de la Oficina Técnica puede verse condicionada, ligeramente, por el volumen del servicio de Despliegue Operativo. En el *Anexo 1* se presenta el total de Centros de la red KZgunea que dan servicio actualmente y una estimación de recursos necesarios (en horas personal educador) para cubrir el Despliegue Operativo de los servicios prestados actualmente. Se toma como ejemplo un mes de 20 días.

El equipo de trabajo presentado en la oferta será el adecuado para la gestión de los servicios descritos en el *Apartado 3.2* (de acuerdo a los requisitos de solvencia técnica exigidos en el pliego de condiciones particulares), permitiendo la asignación de varios servicios a una sola persona o varias personas a un mismo servicio si se considera adecuado en términos de eficiencia del servicio.

Gestión de la Prestación de los Servicios KZgunea

- Obtención, seguimiento y análisis de Compromisos – de la Carta de Servicios, Indicadores y Métricas propuestas por EJIE y complementados por los recogidos en la propuesta del licitador.
- Gestión de los Sistemas de Información internos, ya disponibles en EJIE, que gestionan el modelo de datos descrito en el *Apartado 5.3*.
- Explotación de datos, con herramientas de consulta, preferentemente, herramienta OBIEE.
- Diseño, elaboración de los contenidos de la memoria anual de KZgunea para su publicación en la web y gestión de la impresión de la misma.
- Diseño y creación de elementos gráficos, soportes físicos y audiovisuales como apoyo a los diferentes servicios y áreas del proyecto.
- Organización, creación y mantenimiento de la Documentación generada en esta gestión, cuya ubicación preferente será la Herramienta colaborativa SharePoint.
- Colaboración en auditorías de calidad, carta de servicio, seguridad, protección de datos, o similares a las que periódicamente se exigen al proyecto KZgunea.
- Elaboración, configuración, mantenimiento y explotación de servicios de evaluación de las personas usuarias en los formatos que establece EJIE complementados con los que se definan en la propuesta.
- Gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias de personas usuarias según la Carta de Servicios de KZgunea que figura en el sitio web.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la empresa licitadora en la oferta.
- Supervisión, coordinación y control de calidad de las tareas recogidas en *Anexo 2.1*, y *el Anexo 2.2*



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

- **Impartición del plan de formación de KZgunea.** El citado Plan de Formación se recoge en el *Anexo 3*.
- **Colaboraciones con entidades externas** que gestiona el personal de EJE, apoyado por recursos de Despliegue Operativo (Personal Coordinador y Personal Educador).
- **Tramitaciones**, para ello, establecerá las relaciones necesarias con las entidades responsables con las que definirá los procedimientos a utilizar por los recursos de Despliegue Operativo.

Se insiste en que la Oficina Técnica gestiona la **Supervisión, coordinación y control de calidad de todas estas actividades y no es encargada operativa de su ejecución, que descansa en el servicio de Despliegue Operativo.**

3.2.2. *Enumeración de Servicios y Funciones*

Elaboración de Contenidos Formativos

- Creación y mantenimiento de todos los contenidos necesarios para la impartición de los cursos de la oferta formativa de KZgunea y de entidades colaboradoras. Información de volumen de cursos de la oferta formativa a mantener disponible en el *Anexo 3. Oferta Formativa* asociada al Plan de Formación (Cursos presenciales, cursos a distancia, cursos por videoconferencia, charlas presenciales y charlas en YouTube.)
- Revisión y seguimiento del plan de formación y oferta formativa de KZgunea.
- Gestión de la metodología de formación y soporte al personal educador sobre los contenidos y la metodología de impartición de los cursos.
- Análisis y reporte de datos de seguimiento relacionados con los contenidos de los cursos.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la empresa licitadora en la oferta

Comunicación y Social media (Blog, Noticias, Marketing y comunicación)

- Definición de objetivos y plan de acción de comunicación y seguimiento de su ejecución. Supervisión y vigilancia de RRSS y publicaciones en el blog.
- Análisis, redacción y publicación de noticias corporativas en la web de KZgunea según el plan de acción de comunicación.
- Envío de campañas y boletines masivos.
- Gestión técnica de charlas en directo en el canal de YouTube de KZgunea.
- Análisis y reporte de datos de seguimiento relacionados con el plan de acción de comunicación.
- Seguimiento de la estructura y contenidos publicados en las plataformas de KZgunea y de entidades colaboradoras.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la empresa licitadora en la oferta

Diseño de elementos (soporte gráfico y audiovisual)

- Diseño y creación de videos de difusión del servicio, videotutoriales y vídeos corporativos para su publicación en YouTube.
- Diseño y creación de material de las publicaciones de redes sociales: Infografías, vídeos cortos.
- Diseño y creación de cartelería para difusión de los servicios por parte del personal educador y ubicación en centros KZgunea.
- Creación de contenidos de difusión para proyectos de KZgunea y de entidades colaboradoras. (Infografías, videos, cartelería a demanda según proyectos y requerimientos de entidades colaboradoras).



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

- Diseño, Elaboración de los contenidos de la memoria anual de KZgunea para su publicación en la web y gestión de la impresión de la misma.
- Diseño, creación y mantenimiento de documentos publicados en la web de KZgunea (Revisión de Itinerarios formativos, oferta formativa y Catálogo de servicios)
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la empresa licitadora en la oferta.

Garantía de la Calidad de los servicios

- Revisión y seguimiento del plan de calidad, la Carta de Servicios y sus compromisos de KZgunea.
- Revisión y seguimiento de acuerdos de nivel de servicio e indicadores de proyecto.
- Apoyo a auditorías internas y externas: Seguimiento de las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora surgidas.
- Gestión y tramitación de las reclamaciones, quejas y sugerencias recibidas.
- Diseño, seguimiento y revisión de la encuesta anual de satisfacción a personas usuarias de KZgunea.
- Propuesta de medidas para solventar las posibles deficiencias de calidad detectadas.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la empresa licitadora en la oferta.

Soporte a Gestiones Administrativas

- Control y ejecución de procedimientos y trámites administrativos relativos a KZgunea que garanticen la calidad de los servicios.
- Soporte logístico a la oficina técnica y a los centros KZgunea.
- Soporte y gestión de servicios auxiliares de otras contrataciones, necesarias para el funcionamiento diario en los centros.
- Soporte a personas usuarias, ayuntamientos, asociaciones, u otras entidades respecto a las dudas que puedan surgirles en torno a los servicios de KZgunea a través del teléfono de información del centro de gestión KZgunea, con horario de atención según lo publicado en la web KZgunea.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la empresa licitadora en la oferta.



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Gestión centralizada de la infraestructura de los centros KZgunea

- Gestión de la infraestructura técnica de la red de centros KZgunea.
 - Mantenimiento de la infraestructura de KZgunea, tanto hardware como software, para el correcto funcionamiento de toda la red (a día de hoy 236 centros con alrededor de 2.000 equipos - Ubuntu 20).
 - Diseño, creación y actualización de herramientas de gestión para el mantenimiento de esta infraestructura. (Gestión en remoto del equipamiento de los centros).
- Gestión de peticiones de instalación de software derivadas de los centros KZgunea y Oficina Técnica.
- Gestión de incidencias CAU, soporte 2º nivel, con desplazamiento in -situ a los centros si fuera necesario).
- Gestión de Activos (inventario) para el proyecto KZgunea en colaboración con el área de instalaciones de Gobierno.
- Estudio, configuración, instalación de nuevo hardware, software. Actualización de versiones tanto en equipamiento para la gestión como para los equipos de los centros.
- Creación de nuevas imágenes de S.O. según ciclo de versiones Ubuntu, ciclo de renting u otras necesidades como donaciones de equipos
 - Renting cada 4 años.
 - Cambios de las versiones de Ubuntu.
- Implementación de nuevos proyectos: Migraciones de plataformas y sistemas (en 2022: Gestión OTRS, Plataforma O365, Servidor ESXI.... entre otras).
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la empresa licitadora en la oferta.

Coordinación de los recursos de Infraestructura

Debido al volumen de las tareas de esta área y los recursos que se gestionan en la misma es necesario realizar una supervisión técnica específica de las actividades. Se hace necesario:

- Gestionar y analizar técnicamente los nuevos proyectos y solicitudes tanto de EJE como del propio proyecto.
- Coordinar y supervisar el conjunto de tareas detalladas anteriormente.

Además, se dotará a la oficina técnica de un “Gestor de Oficina Técnica”, y sus funciones serán asignadas a una persona con dedicación de horario completo. Esta figura será responsable de la calidad y eficiencia de todos los servicios descritos en este pliego y constituye el interlocutor básico con el personal de EJE asignado al proyecto KZgunea.



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Funciones del Gestor de Oficina Técnica.

Las funciones principales de este perfil se centrarán en:

- Asesoramiento y coordinación de los servicios “horizontales” que se prestan desde la Oficina Técnica y que se complementan con las tareas del grupo de Despliegue Operativo, que se configura como cliente interno de sus servicios.
- Supervisión de la coordinación del despliegue de recursos técnicos (puestos de trabajo, red de comunicaciones, etc.) en colaboración con EJE. Coordinación de la Atención Técnica para incidencias, problemas, instalaciones, etc. para el personal desplegado en los centros.
- Asesoramiento a la Dirección en el desarrollo de tareas de campañas de comunicación, marketing, potenciación de la imagen y los servicios de KZgunea.
- Gestión y coordinación de acciones derivadas del seguimiento Plan de Calidad y/o de los posibles incumplimientos de los ANS de servicio.
- Colaboración con la Dirección en la identificación de oportunidades y diseño de servicios para la mejora e innovación en el servicio.
- Desarrollo y participación en acciones que promuevan iniciativas de Diseño, Desarrollo y Gestión de Proyectos derivados de la acción Comercial con EJ, OOAA, SSPP, DF, y otro tipo de entidades públicas o privadas.

Las propuestas se centrarán en la definición de la mejora, si bien su desarrollo e implantación pueden quedar fuera del alcance de los recursos disponibles en este contrato.

- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la empresa licitadora en la oferta.

Como requisito, todas las personas asignadas al equipo de la Oficina Técnica que necesiten comunicarse con personas usuarias, Ayuntamientos, asociaciones, u otras entidades o realicen tareas de Elaboración de Contenidos Formativos y Comunicación deberán tener perfil de idioma bilingüe (euskera y castellano)

3.3. Despliegue Operativo.

Se centran en la ejecución de acciones de formación y, en general, de todos los servicios recogidos en la relación contenida en los *Anexos 2.1 y 2.2*. (Todas las actividades que se realizan en el proyecto KZgunea, relacionadas con las Acciones Formativas y otros servicios de colaboraciones con terceros.

3.3.1. *Enumeración de Servicios y Funciones*

Implementación y ejecución de todas y cada una de las tareas recogidas en los *Anexos 2.1 y 2.2*:

- Impartición del plan de formación de KZgunea. Este Plan de Formación se recoge en el *Anexo 3*.
- Tutorización de cursos a distancia
- Colaboraciones con entidades externas
- Tramitaciones
- Tutorías
- Generación de contenidos y publicación en Blog y Redes sociales.
- Gestión de los centros

En el dimensionamiento de recursos necesarios para ejecutar los servicios recogidos en este pliego se entiende que no es posible desarrollar más de un servicio, simultáneamente, por un mismo recurso, salvo justificación detallada de las razones que pudiesen explicar dicha simultaneidad, y aprobación de ésta por EJE.

Funciones de Soporte al despliegue operativo.

- Gestión de Listas de Espera.
- Atención telefónica de apoyo a los centros.
- Planificación de cursos a distancia, cursos por videoconferencia y gestión de personas usuarias desde su planificación hasta la finalización de los mismos.
- Tareas de registro y revisión de datos en todas las fases de un despliegue mensual.
- Adecuación de la documentación sobre procedimientos del despliegue para el personal educador.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la empresa licitadora en la oferta.

Como requisito, todas las personas asignadas al equipo de Soporte al Despliegue Operativo que necesiten comunicarse con personas usuarias, Ayuntamientos, asociaciones, u otras entidades deberán tener perfil de idioma bilingüe (euskera y castellano)

Funciones de Coordinación

- Realizar las gestiones necesarias para la relación e interlocución con los Ayuntamientos y otras entidades.

- Se asegura de la correcta transmisión de las líneas de actuación marcadas por la Oficina Técnica hacia el Personal Educador KZgunea, ofreciendo soporte a dicho personal de su ámbito de actuación en las distintas actividades que estos llevan a cabo.
- Supervisión de las acciones formativas mensuales.
- Control y supervisión de la calidad de los servicios ofertados en los KZgunea (Catálogo de Servicios).
- Interlocutor con la Oficina Técnica para las posibles incidencias de los centros KZgunea de su ámbito de acción y colaborar en su resolución.
- Realizar sesiones de trabajo tanto con el personal educador como con las personas asistentes a los cursos para recoger un feed-back (sugerencias, quejas, mejoras...) de la experiencia de ambos.
- Obtener y analizar los resultados para realizar acciones de mejora, si fuera necesario.
- Supervisar la calidad de los servicios que se ofrecen a la población beneficiaria del “Programa C19.11” Y en caso de detectar alguna anomalía, reportarlo para tomar medidas correctoras que mejoren el servicio.
- Transmitir al personal educador la documentación sobre procedimientos del despliegue.
- Potenciar el acompañamiento y mentorización por parte del personal educador hacia las personas usuarias durante el proceso formativo, con el fin de evitar abandonos y conseguir que el alumnado finalice la formación, haciendo hincapié en el objetivo del “Programa C19.11”.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la empresa licitadora en la oferta.

Como requisito, todas las personas asignadas al equipo de Personal Coordinador deberán tener perfil de idioma bilingüe (euskera y castellano).

Funciones de Personal Educador

Personal dedicado a la ejecución de todas las tareas necesarias para cubrir los servicios que se presentan en el *Anexo 2.1* y el *Anexo 2.2*, cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la empresa licitadora en la oferta.

Como requisito, todas las personas asignadas al equipo de Personal Educador deberán tener perfil de idioma bilingüe (euskera y castellano).

Se dotará al servicio de un “Gestor de Despliegue Operativo”, asignado a una persona con dedicación de horario completo. Esta figura será responsable de la calidad y eficiencia de todos los servicios descritos en los *Anexos 2.1* y *2.2*, y constituirá el interlocutor básico para los servicios del Despliegue Operativo con el personal de EJE asignado al proyecto KZgunea.

Funciones Gestor de Despliegue Operativo

Las funciones principales de este perfil se centrarán en:

- Control y organización de las tareas del Área de Despliegue.
- Coordinación del equipo de Coordinación.
- Coordinación con el Gestor de la Oficina Técnica de KZgunea de las tareas con las diferentes áreas.
- Supervisión y/o elaboración de documentación para el área de despliegue.
- Propuesta de mejoras en los procedimientos del servicio y en la organización (despliegue operativo).
- Gestión de peticiones de entidades externas e identificación de nuevas colaboraciones.
- Supervisión de las acciones formativas mensuales.
- Supervisión y Gestión de la oferta y demanda de IT-Txartela.
- Cualquier otra actividad relacionada con estas tareas que surja como necesidad a la evolución del propio servicio y otras propuestas por la empresa licitadora en la oferta.

El Gestor de Despliegue Operativo deberá tener perfil de idioma bilingüe (euskera y castellano)



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

En el *Anexo 1* (Mapa de Centros) se recoge las especificaciones de uso de las infraestructuras y la totalidad de centros KZgunea conectados a la red a día de hoy. Se presenta también estimación de recursos necesarios (en horas personal educador) para cubrir el Despliegue Operativo de los servicios prestados actualmente. Se toma como ejemplo un mes de 20 días.

Esta configuración es la que se tendrá en cuenta para la elaboración de la propuesta de licitación, partiendo de la base de que **estos datos varían mensualmente según las necesidades de los centros y el número de días laborables de cada mes**. Se podrá aplicar que una variabilidad de más/ menos 20% en la demanda del servicio de un mes respecto al anterior.

Se debe presentar el dimensionamiento de recursos para el despliegue Operativo teniendo en cuenta el volumen de actividad del año 2022 (*Anexo 4*) y además una estrategia para evolucionar y redimensionar los recursos, en cuanto a horas de dedicación, para conseguir el objetivo marcado en el “Programa C19.11”.

3.3.2. *Diseño del Despliegue Operativo*

Para la ejecución de las actividades del proyecto KZgunea es necesario diseñar un Plan de Acción sobre la planificación de los cursos necesarios para poder llevar a cabo el “Programa C19.11” y resto de actividad en los centros KZgunea.

La empresa licitadora debe presentar un diseño del despliegue que dé cabida al 100% de la actividad KZgunea y tomar las medidas necesarias para la consecución de los objetivos del “Programa C19.11”.

Para el planteamiento de la estrategia, diseño y Plan de Acción del Despliegue Operativo se tendrán en cuenta estas consideraciones:

- De una parte, consistirá en la gestión de los centros físicos a utilizar para la impartición de los cursos para los que se necesite realizar formación presencial.

Para este planteamiento se debe tener en cuenta que EJIIE pone a disposición la red pública vasca de centros KZgunea, En el *Anexo 1* se recogen todos los centros KZgunea con algunas de sus características. **Durante el periodo de este programa, la red KZgunea debe seguir manteniendo su actividad, por lo que ambas deberán convivir.**

- De otra parte, se realizará formación en otros formatos (A distancia, videoconferencia, charlas en directo, ...) que no requieran la presencia física en los centros por parte de las personas usuarias.
- También se debe tener en cuenta en esta gestión el resto de actividad no formativa necesaria para completar el servicio (*Anexo 2.2*)



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

- En la parte presencial, se debe diseñar cuál va a ser la distribución geográfica de las zonas en las que se impartirá la formación. Remarcar que la SGTED², como se recoge en el Anexo 6, en cuanto a zonas geográficas, pone especial énfasis en “impulso de la formación en las zonas en declive demográfico” y “accesibilidad a la formación..., en especial zonas rurales”.
- Se deben tener en cuenta los hitos marcados desde la Comisión Europea y SGTED:

Personas Formadas de manera exitosa	
Trim.4 - 2023	Trim.4 - 2025
Objetivo OA 288.1	Objetivo CID 288
7.446	30.248

En el Anexo 7 se recoge el **mecanismo de verificación** establecido que determina la información a remitir de cara a certificar su cumplimiento.

- La planificación de la actividad formativa se realizará en base a conseguir los objetivos teniendo en cuenta las siguientes condiciones:
 - ✓ El número de horas de formación fijadas como mínimo por persona formada son 7,5 h.
 - ✓ La fecha límite para el cumplimiento del objetivo se marca a 31 de diciembre de 2025.
 - ✓ Se marca como fecha de inicio para el cómputo de personas formadas febrero de 2020.
 - ✓ Para conseguir un máximo alcance en cuanto a población beneficiaria, se computarán un mínimo de 30.248 personas diferentes.
- Para disminuir el riesgo en la desviación se marcarán hitos intermedios para la ejecución de esta etapa:

Objetivo fijado por Comisión Europea	HITO	Fecha	Total personas formadas de manera exitosa(*)
	Hito 1	31/12/2023	14.930
	Hito 2	30/06/2024	19.108
	Hito 3	31/12/2024	22.589
	Hito 4	30/06/2025	26.767
Objetivo CID 288	Hito 5	31/12/2025	30.248

(*): A fecha 31/12/2022 ya se han computado 10.000 personas formadas exitosamente desde febrero de 2020 (de esta fecha ha sido definida por la Comisión Europea, a partir de la cual se pueden computar personas formadas para conseguir el objetivo).

² SGTED: Secretaría General del Talento y el Emprendimiento Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital

- Se deberá presentar una gestión del riesgo ante desviaciones en los hitos propuestos y detallar un plan de contingencia aplicable para corregir la desviación sobre el hito marcado de número de personas formadas.
- La oferta debe presentar cómo aplicar un método para la estrategia para el acompañamiento y apoyo al alumnado. Plantear dinámicas para estimular, alentar y motivar a las personas matriculadas que cada persona educadora tenga a su cargo. En definitiva, una **estrategia de fidelización** que consiga un compromiso hacia el aprendizaje para la capacitación en competencias digitales por parte de las personas matriculadas. Una estrategia que incida en el valor añadido que aportará este aprendizaje en su día a día y el efecto transformador que esto provocará en sus vidas.
- Durante la captación y en la fase de inscripción deberá identificarse el perfil y grado de conocimiento de la persona usuaria para orientarle hacia alguno de los cursos formativos del “Programa C19.11”. Para ello, se recomendará a las personas usuarias la realización del test de autodiagnóstico.
- Para realizar un adecuado seguimiento de las competencias digitales adquiridas será necesario utilizar sistemas de evaluación con el obligado seguimiento por parte del personal educador según los sistemas de calificación definidos en cada tipo de formación.
- Las planificaciones deberán tener un mínimo de personas inscritas para poder impartirse. Es decir, si no se llega al mínimo de inscritos se deberá cancelar la planificación. El mínimo por cada tipo de centro estará establecido en los procedimientos del despliegue operativo del proyecto KZgunea.
- Se debe potenciar la optimización de las planificaciones ofrecidas en cuanto a llegar a porcentajes de inscripción mayores al 80% de las plazas ofertadas y poner un enfoque específico en zonas de ámbito rural.
- ES importante tener en cuenta que en los centros KZgunea debe convivir la actividad diaria no formativa por origen KZgunea o por servicios a externos que deben atenderse.
- La facturación de los servicios realizados por el personal educador se registrará tarificando los diferentes servicios y el modo de proporcionarlos.

Cód	Tipo	Importe
T1	Tarifa básica	X
T2	Tarifa Plus A	X * 1,16
T3	Tarifa Plus B	X * 1,30

- Se realizará en base a los siguientes criterios, según el tipo de actividad que se realice.

Tipo Tarifa	Concepto (Se medirá por horas)
Básica	Actividad no Formativa.
Básica	Actividad Formativa Presencial cuando el % de personas formadas s/ el total de plazas disponibles en el curso es < 65%.
Básica	Actividad Formativa a Distancia cuando el % de personas formadas s/ el total de plazas disponibles en el curso es < 25% (máx. plazas:100)
Básica	Actividad Formativa por Videoconferencia cuando el % de personas formadas s/ el total de plazas disponibles en el curso es < 50% (máx. plazas: 6)
Plus A	Actividad Formativa Presencial cuando el % de personas formadas s/ el total de plazas disponibles en el curso es >= 65%
Plus B	Actividad Formativa Presencial en centros de municipios pequeños (ámbito rural -uno de los target objetivo del “Programa C19.I1”)
Plus B	Actividad Formativa a Distancia cuando el % de personas formadas s/ el total de plazas disponibles en el curso es >= 25% (máx. plazas:100)
Plus B	Actividad Formativa por Videoconferencia cuando el % de personas formadas s/ el total de plazas disponibles en el curso es >= 50% (máx. plazas: 6)

- La empresa adjudicataria deberá presentar una propuesta de planificación mensual en base a las necesidades de la demanda de los servicios. Se plantea este procedimiento en el *Apartado 3.3.3*. En esta propuesta, se deberá presentar a EJIE la previsión de esta planificación presentando los ficheros que se indican en el *Apartado 7. Descripción de los Entregables*.
- Todos los cursos **se publicarán en la web de KZgunea**.
- En cuanto a la gestión del proceso formativo (registro de planificaciones, inscripción de las personas usuarias, registro de asistencia, registro de calificaciones de las evaluaciones...) la empresa adjudicataria utilizará las herramientas necesarias para el registro homogéneo y coordinado con el resto de los procesos de KZgunea.
- Todos los cursos impartidos en KZgunea y con cualquier formato de formación serán gratuitos para las personas beneficiarias de los mismos.
- Las personas que se matriculen en los cursos seguirán el procedimiento establecido de registro de usuario KZgunea. Si la persona es menor de edad, se solicitará permiso a su tutor legal.
- Previo a la matriculación, se realizará un filtrado para garantizar que la persona usuaria cumple con los requisitos del programa. Si la demanda de matriculación es muy alta, se priorizará la matriculación a las personas que no hayan pasado por ningún proceso formativo.

3.3.3. *Mecanismo de configuración mensual del Despliegue Operativo*

Para el **Despliegue Operativo**, a lo largo del contrato, EJIE remitirá un pedido mensual variable, que se denomina “*Demanda de Servicio Mes Despliegue Operativo*”. En los plazos que se definen en este apartado, la empresa adjudicataria presentará una “Propuesta de Implementación Planificación” del Mes solicitado, modelo según formato recogido en el *Anexo 5*, que describe el formato de los documentos necesarios para la gestión de un pedido mensual:

Es necesario cumplir estrictamente el orden cronológico y los tiempos establecidos para el correcto cumplimiento del mecanismo de configuración del servicio:

1. EJIE remitirá a la empresa adjudicataria la “**Demanda de Servicio Mes Despliegue Operativo**” que recogerá el inventario de servicios un mes antes del primer día del mes de servicio.

Ejemplo, si la citada “Demanda de Servicio” es para el mes de *marzo*, EJIE deberá remitir la solicitud antes del *31 de enero*.

Estos datos servirán de base como modelo para cada pedido mensual y que, desde el primer mes del contrato tendrá **un contenido en servicios variable cada mes** (se podrá aplicar que una variabilidad de más / menos 20% en la demanda del servicio de un mes respecto al anterior) **y se aplicará en la totalidad de los centros de la red KZgunea**.

2. La empresa adjudicataria calculará y devolverá a EJIE la “**Propuesta de Implementación Planificación**” del Mes (de *marzo* en el ejemplo) 21-22 días antes del inicio del servicio (en el ejemplo *7 de febrero*). El formato de “Propuesta de Implementación Planificación” del Mes se recoge en el *Anexo 5* y, desde el primer mes del contrato tendrá un contenido en recursos y centros variable cada mes y cubrirá la totalidad de la infraestructura KZgunea.

Se presentarán 3 ficheros:

- **Inventario de Recursos Anexo 5.1** para cubrir los servicios necesarios descritos en este pliego.
- **Inventario de Tareas “Horizontales” Anexo 5.2**, presenta la distribución (por Centro y Personal Educador) de tareas indicadas en *Anexo 2.1, Apartados 11.1.3, 11.3*.
- **Inventario de Centros Anexo 5.3** Según el documento remitido por EJIE de la “**Demanda de Servicio Mes Despliegue Operativo**”, se calcula la dedicación para cada centro de los recursos de Personal Educador.

Durante los meses de contrato, exceptuando agosto que no es lectivo, los **cálculos** que se realizarán serán siempre **en base al número de horas laborables de los centros**.

4. Organización del Equipo de Trabajo.

La empresa licitadora deberá describir en su Documento de Propuesta Técnica:

- La organización (perfiles profesionales) del equipo de trabajo asignado a la realización de las todas las actividades resultantes de los requerimientos del presente pliego
- Las funciones de los mismos.

Comité de Seguimiento

Representa la máxima autoridad en relación a la operativa del proyecto, realizando un seguimiento del trabajo (planificaciones y recursos), de las problemáticas surgidas, escalando los aspectos que se consideren que sobrepasan los límites de actuación establecidos.

Participantes:

- EJIE:
 - Responsable de EJIE-KZgunea
- Empresa adjudicataria:
 - Responsable del proyecto/servicio

Roles y responsabilidades:

- Seguimiento permanente del servicio.
- Gestión y seguimiento de los trabajos encargados.
- Agilizar la toma de aquellas decisiones que, por su naturaleza, pudieran exceder de las competencias del Equipo de Trabajo.
- Elaborar los Informes de progreso con el fin de informar del desarrollo del servicio

Equipo de Trabajo de la Empresa Adjudicataria

Para la realización de los servicios especificados en el Objeto del contrato, la empresa adjudicataria dispondrá de un equipo de trabajo, que estará formado por perfiles profesionales con capacidad, experiencia, y conocimientos necesarios para el correcto desempeño de su trabajo. Para el dimensionamiento del equipo deben tenerse en cuenta las características de la descripción de los servicios y los tiempos necesarios previstos para su ejecución.

- Para la Oficina Técnica se estima un equipo que, **como mínimo**, contará con:
 - a) Una persona Gestora de la Oficina Técnica que se interlocutora principal con EJIE-KZgunea,
 - b) Para cubrir las funciones que se recogen en el *Apartado 3.2.* se requerirán como **mínimo** los siguientes recursos:
 - Dos recursos para las funciones de Elaboración de Contenidos.
 - Un recurso para Comunicación y Social Media.
 - Un recurso para Diseño de Elementos gráficos y audiovisuales



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

- Un recurso para la Gestión de la Calidad y Soporte de Gestión Administrativa.
- Un recurso para la Coordinación de la Infraestructura.
- Tres recursos para la ejecución de las tareas dedicadas al mantenimiento de la Infraestructura.
- Para el Despliegue Operativo se estima un equipo que, **como mínimo**, contará con.
 - a) Una persona Gestora del Despliegue Operativo que sea la interlocutora con EJIE-KZgunea para el servicio del despliegue Operativo.
 - b) Para cubrir las funciones que se recogen en el *Apartado 3.3* se requerirán como mínimo los siguientes recursos
 - Dos recursos para el Soporte al Despliegue Operativo.
 - Cuatro recursos para cubrir las funciones de Coordinación del Despliegue Operativo.
 - La propuesta de recursos para realizar las tareas recogidas en los Anexos 2.1 y 2.2 se calculará en base a la volumetría de actividad recogida en el *Anexo 4*. En este cálculo se debe tener en cuenta el redimensionamiento necesario al que se debe evolucionar para conseguir el cumplimiento del objetivo final del “Programa c19.11” y los hitos intermedios.

<i>Objetivo fijado por Comisión Europea</i>	<i>HITO</i>	<i>Fecha</i>	<i>Total personas formadas de manera exitosa.</i>
	Hito 1	31/12/2023	14.930
	Hito 2	30/06/2024	19.108
	Hito 3	31/12/2024	22.589
	Hito 4	30/06/2025	26.767
Objetivo CID 288	Hito 5	31/12/2025	30.248

Para este dimensionamiento de los recursos se tendrá en consideración que:

- el porcentaje de las personas inscritas que finalizan las actividades formativas se estima entre un 60%-70%.
- una misma persona puede inscribirse y realizar de manera exitosa varios cursos de formación donde el total de horas supere el mínimo requerido (7,5 horas) para computar en el “Programa C19.11” y computará una única vez. Como ejemplo, una persona que haya superado exitosamente un curso de 6 horas y otro de 20, hasta final del 31/12/2025 será un registro único a evidenciar a la Comisión Europea.
- para conseguir llegar al objetivo se computarán horas de formación de cualquier formato (presencial, a distancia, videoconferencia, charlas, ...)

En la oferta se presentará un planteamiento de la estrategia, diseño y Plan de Acción del Despliegue Operativo.



Eusko Jaurlaritza Informatika Ekaritza
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

El equipo de trabajo para realizar las tareas durante el proceso formativo que deberá presentarse, será un equipo que permita un ajuste variable y sea capaz de adaptarse a esta demanda, contemplando las necesidades de formación presencial o cualquier otro formato, y dentro de estos el ámbito geográfico donde se impartan.

También se tendrá en cuenta en el perfil una cualificación necesaria para completar el acompañamiento, apoyo y soporte para evitar el abandono y conseguir el máximo número posible de personas formadas exitosamente.

La empresa licitadora, definirá en su oferta los recursos necesarios para abordar las actividades descritas, y propondrán la estructura de profesionales adecuada a la prestación necesaria. El equipo que se proponga será personal bilingüe.

4.1.1. Condiciones del Equipo de trabajo

El equipo de trabajo propuesto estará formado por personal técnico con categoría profesional y nivel de especialización adecuados a las necesidades planteadas en cada momento, de acuerdo con las actividades que se vayan desarrollando.

La empresa licitadora se compromete, en caso de ser adjudicataria, a mantener el equipo, según lo establecido en la oferta, y durante el periodo fijado en cada actividad específica. Los recursos asignados a la ejecución del contrato deberán estar asignados desde el inicio del mismo. En el caso de modificación o sustitución de recursos, deberá comunicarlo previamente a EJIE, con la antelación mínima necesaria en función de la criticidad del servicio, y en cualquier caso no menor de 15 días naturales, y EJIE aprobará o rechazará dicha modificación o sustitución. En todo caso el sustituto o sustitutos tendrán un perfil igual o superior al ofertado, o recurso a sustituir.

EJIE podrá solicitar el cambio de los recursos asignado a los servicios, por inadecuación de los recursos o por incumplir los requisitos tanto de solvencia como técnicos exigidos, o haber declarado el contratista unas circunstancias que no son veraces, en cuyo caso podrá conllevar la rescisión del contrato y adjudicación al licitador siguiente en las calificaciones.

- ***Constitución inicial del equipo de trabajo***

El equipo técnico a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes y perfiles indicados en la oferta de la empresa adjudicataria y consecuentemente acreditados.

Si tras la adjudicación se observara que el equipo del proyecto no se corresponde con el establecido en la oferta y:

- Caso que la empresa adjudicataria presente justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, se procederá a:
 - La presentación por la empresa adjudicataria de una persona/s sustituta/s con un

perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

- Aceptación de la persona sustituta por parte de la Dirección del Proyecto de EJIE
- Caso de que se demostrase que el cambio no se corresponde con causa justificada, EJIE se reserva el derecho no solo a la aprobación del sustituto/s sino incluso a la revisión de la adjudicación y en su caso la rescisión del pedido/contrato, si este hecho fuera elemento determinante en la mencionada adjudicación.

- ***Modificaciones en la composición del equipo de trabajo***

La valoración de la calidad de los servicios objeto del presente pliego corresponde a la Dirección del Proyecto de EJIE, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría o superior, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de alguna de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días naturales de antelación, y requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de sustituto/s con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación del sustituto/s por parte de la Dirección del Proyecto de EJIE

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario. Si a criterio de la Dirección del Proyecto de EJIE, esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo de la persona/s sustituta/s no serán facturables corriendo a cargo del adjudicatario.

- ***Horario y lugar de realización de los trabajos***

Los trabajos de desarrollo se realizarán principalmente en las dependencias de la empresa adjudicataria en cuyo caso:

- La jornada de trabajo estará de acuerdo a la establecida por la empresa adjudicataria,
- Los componentes del grupo de trabajo (personal de la Oficina Técnica y personal del Despliegue Operativo, excepto Personal Educador) deberán estar en una única ubicación y desarrollarán su labor con hardware y software propiedad de la empresa adjudicataria. Se deberá garantizar una presencia rápida en EJIE, ante cualquier eventualidad que pudiera surgir.
- Se debe tener en cuenta que el equipo de Infraestructura necesita para su trabajo diario tener un laboratorio y los accesos necesarios a toda la red KZgunea con una configuración



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

similar a su día a día en jornada presencial en EJIE.

- Para el perfil concreto de personal educador, la actividad se realizará principalmente en los espacios KZgunea cedidos por los Ayuntamientos, según el horario de apertura de los centros que será definido desde EJIE-KZgunea

En aquellos casos en que los trabajos deban ser realizados en las dependencias de EJIE, estos se realizarán en las siguientes condiciones:

- La jornada de trabajo estará de acuerdo a la establecida por EJIE,
- Con carácter general los componentes del grupo de trabajo deberán desarrollar su labor con hardware y software propiedad de la empresa adjudicataria.
- Si por circunstancias excepcionales y cuando la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación o así se requiera por las necesidades del servicio, la empresa adjudicataria deberá comprometerse a una plena disponibilidad incluso fuera del horario habitual (salvo acuerdo previo por la Dirección del Proyecto de EJIE), sin que la realización del trabajo tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

4.2. Requisitos de Disponibilidad de Recursos.

Para tener la garantía de ejecución del servicio en condiciones óptimas se deberán cumplir las siguientes condiciones mínimas:

- Para la Oficina Técnica, Personal Coordinador y Soporte al Despliegue Operativo, en el supuesto de sustitución de recursos deberá existir un solapamiento entre recurso saliente y recurso entrante de mínimo 15 días naturales. En caso de que no se cumpla este requisito, se penalizará según la tabla especificada en el **Capítulo 17 – Penalidades del PCP (cód. 1)**.
- Para los recursos del Despliegue Operativo (Personal Educador) deberá haber una continuidad del servicio y así evitar ausencia del recurso en el centro afectado, teniendo en cuenta la propuesta de Implementación presentada por la empresa adjudicataria. En caso de no cumplir continuidad del servicio, se penalizará a partir del segundo día de ausencia, según la tabla especificada en el **Capítulo 17 – Penalidades del PCP. (cód. 2)**.

5. Mecanismos de Seguimiento, Control y Supervisión.

La gestión del servicio se realizará según las normas procedimentales y de calidad de la gestión de Proyectos de EJE.

El control y seguimiento de la calidad de servicio, será realizado por el responsable del proyecto KZgunea.

Durante la prestación del servicio a que se refiere el presente documento, EJE podrá establecer controles adicionales de calidad sobre la actividad desarrollada.

5.1. Mecanismos de Seguimiento y Control

EJE coordinará las tareas del proyecto con la persona responsable asignada por parte de la empresa adjudicataria y esta persona será el principal interlocutor con EJE.

Esta persona velará por adecuar el equipo de manera que trabaje de una manera integrada y cohesionada entre los componentes del mismo, así como facilitar el buen entendimiento con los interlocutores en EJE-KZgunea.

Deberán establecerse todos los mecanismos de control que permitan verificar de forma continuada el correcto desempeño y prestación de los servicios especificados, tanto en términos de calidad final, como en respuesta temporal. Para ello se contempla:

- Reuniones de seguimiento. Se marcarán reuniones mensuales para el seguimiento del servicio, reuniones trimestrales para seguimiento específico por áreas, además de las necesidades que surjan a demanda: coincidiendo con los puntos que se consideren relevantes, destinadas a revisar el grado y forma de cumplimiento de las tareas planificadas, la calidad de productos, las reasignaciones de persona, etc.
- Informes de situación y progreso: con los que la empresa adjudicataria comunicará al responsable del proyecto KZgunea, del estado puntual de las tareas, de los objetivos alcanzados, de las incidencias ocurridas, etc.
- Obtención, seguimiento y análisis de los Indicadores propuestos por EJE- y complementados por los recogidos en la propuesta de la empresa licitadora.
- Gestión y coordinación de las acciones derivadas del seguimiento sobre la calidad de los procesos formativos y/o de los posibles incumplimientos de los indicadores de servicio.
- Comunicación a los interlocutores en EJE-KZgunea las posibles incidencias que se produzcan a lo largo de la vida del proyecto y proponer posibles soluciones en aras al buen desarrollo del "Programa C19.11"



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

- Realizar la elaboración, configuración, mantenimiento y explotación de datos del proceso formativo completo (inscripciones, asistencias, aprovechamiento, evaluación de conocimiento y encuestas de satisfacción).
- Gestión de los Sistemas de Información internos disponibles en EJIE-KZgunea (aplicación a medida).
- Explotación de datos, con herramientas de consulta, preferentemente, mediante la herramienta OBIEE, disponible en EJIE-KZgunea.
- Garantizar la organización y el mantenimiento de la documentación generada para la gestión de este programa, con el soporte de la Herramienta colaborativa SharePoint disponible en EJIE-KZgunea.

La empresa licitadora **deberá incluir dentro de su propuesta un modelo de gestión del servicio** con aquellos elementos adicionales que considere pertinentes tales como informes de gestión, reuniones y estructuras de seguimiento del servicio, etc. El modelo final de la gestión de la prestación del servicio deberá adecuarse posteriormente al modelo de gestión del servicio estándar de EJIE para la naturaleza de los servicios a prestar y recibir la aprobación final del responsable del proyecto KZgunea.

5.2. Supervisión del servicio

Tanto la dirección como la supervisión del servicio serán llevadas a cabo por el personal de EJIE asignado al proyecto KZgunea.

Las tareas a realizar para la consecución de los objetivos marcados deberán ser aprobadas por el responsable del proyecto KZgunea.

5.3. Herramientas para la prestación de los Servicios

Se contemplarán las **Herramientas estándares de EJIE** disponibles para la gestión de actividades y otras asociadas a sus servicios:

- Herramienta colaborativa SharePoint
- Gestión de Proyectos de EJIE
- Gestión de Cambios EJIE
- Gestión de Incidencias OTRS

Las herramientas que EJIE aporta para la gestión específica del proyecto:

- Intranet (Zona Restringida ZR)
- Oracle Business Intelligence (OBIEE) de Oracle
- Plataforma de Aprendizaje para Gestión Contenidos Formativos (Moodle)
- Presencia en Internet: Web, Blog, RRSS y herramientas de Mailing.



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Las herramientas anteriormente mencionadas son titularidad de EJIE y queda prohibido cualquier uso inapropiado de las mismas y/o de la imagen corporativa de EJIE-KZgunea por parte de la empresa adjudicataria y de sus recursos humanos (tal y como contemplan las cláusulas de confidencialidad y otros documentos que regulan el proceso de contratación de EJIE)

La empresa adjudicataria podrá aportar otras herramientas para complementar su actividad cuando las aportadas por EJIE-KZgunea no sean suficiente para dar el servicio que se solicita en este pliego.

6. Procedimiento y Calidad

Para garantía y calidad de los servicios ofrecidos, KZgunea tiene definida una Carta de Servicios donde se recogen los compromisos que el proyecto adquiere con la ciudadanía. Además de estos compromisos KZgunea tienen definidos unos indicadores de negocio, y todos ellos deben cumplirse. En la oferta deberá recogerse el compromiso de cumplimiento de los indicadores que se presentan en la siguiente tabla ya que son de obligado cumplimiento para la correcta ejecución de los servicios proporcionados por el proyecto.

Algunos de ellos se consideran especialmente críticos, por lo que su incumplimiento conllevará una penalidad que se detallará en el **Apartado 17. Penalidades del Pliego de Condiciones** Particulares

Adicionalmente la empresa adjudicataria podrá ofrecer otros indicadores de servicio que complementen a los anteriores.

INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FRECUENCIA MEDICIÓN.	OBJETIVO (=>)	CÓDIGO PENALIDAD
Nº de cursos presenciales disponibles al año en la oferta formativa.	Compromiso	Trimestral	40	N/A
Nº de horas disponibles de formación presencial en los centros al año.	Compromiso	Anual	46.000	1
Porcentaje de personas usuarias cuya valoración del curso presencial impartido sea mayor o igual a 7 ⁽¹⁾	Compromiso	Trimestral	90%	1
Nº de cursos por videoconferencia disponibles al año en la oferta formativa	Compromiso	Trimestral	18	N/A
Nº de cursos a distancia disponibles al año en la oferta formativa.	Compromiso	Trimestral	20	N/A
Nº de horas disponibles de formación a distancia al año.	Compromiso	Anual	2.100	1
Porcentaje de personas usuarias cuya valoración del curso a distancia impartido sea mayor o igual a 7 ⁽¹⁾	Compromiso	Trimestral	85%	1
Nº de horas de charlas en directo disponibles al año	Compromiso	Anual	30	N/A
Nº de charlas disponibles al año en la oferta formativa	Compromiso	Trimestral	8	N/A
Nº de horas disponibles de charlas en los centros al año	Compromiso	Anual	80	1
Porcentaje de personas usuarias cuya valoración de la charla impartida sea mayor o igual a 7 ⁽¹⁾	Compromiso	Trimestral	85%	1
Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con las tutorías recibidas sea mayor o igual a 7 ⁽²⁾	Compromiso	Anual	92%	1
Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con la orientación de los servicios disponibles ofrecida por el personal del centro sea mayor o igual a 7 ⁽²⁾	Compromiso	Anual	92%	1
Porcentaje de reclamaciones, quejas personalizadas respondidas en un plazo no superior a 20 horas laborables.	Compromiso	Trimestral	100%	1

Porcentaje de horas de centros abiertos en el horario propuesto para el personal del centro, publicado en la Web.	Compromiso	Trimestral	95%	1
Porcentaje de horas de centros en los que se informa, en la página web, sobre el incumplimiento del horario del personal educador, por circunstancias propias o ajenas al servicio.	Compromiso	Trimestral	100%	N/A
Nº de post publicados al mes en el blog.	Compromiso	Mensual	10	N/A
Nº de noticias publicadas al mes en la web de KZgunea.	Compromiso	Mensual	2	N/A
Nº de boletines enviados a las personas usuarias al mes.	Compromiso	Mensual	1	N/A
Porcentaje de personas usuarias cuyo nivel de satisfacción con la promoción de las novedades en los servicios y actividades en KZgunea sea mayor o igual a 7 ⁽²⁾	Compromiso	Anual	82%	N/A
Nº de Focus Group realizados con personas usuarias	Compromiso	Anual	4	N/A
Porcentaje de presencia realizado por personal educador sobre presencia teórica propuesta	Indicador	Mensual	97%	1
Porcentaje de aprovechamiento en formación presencial KZgunea	Indicador	Trimestral	70%	2
Porcentaje de aprovechamiento en formación a distancia KZgunea	Indicador	Trimestral	25%	N/A
Porcentaje de aprovechamiento en charlas	Indicador	Trimestral	70%	N/A
Porcentaje de ocupación sobre las planificaciones impartidas en los cursos presenciales de KZgunea	Indicador	Trimestral	70%	2
Porcentaje de horas impartidas de cursos presenciales	Indicador	Trimestral	70%	1
Porcentaje de horas impartidas de cursos a distancia	Indicador	Trimestral	70%	N/A
Porcentaje de horas impartidas de charlas	Indicador	Trimestral	60%	N/A
Porcentaje de encuestas realizadas de cursos presenciales	Indicador	Trimestral	65%	N/A
Porcentaje de encuestas realizadas de cursos a distancia	Indicador	Trimestral	40%	N/A
Porcentaje de encuestas realizadas de charlas	Indicador	Trimestral	20%	N/A
Nº de Focus Group realizados con personal educador	Indicador	Anual	6	N/A

(1) Estos resultados de satisfacción se obtienen a través de una encuesta de satisfacción realizada al acabar cada curso. Cada pregunta se valora con una puntuación del 1 al 10

(2) Estos resultados de satisfacción se obtienen a través de una encuesta de satisfacción anual. Cada pregunta se valora con una puntuación del 1 al 10



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Se realizará seguimiento de los resultados de los indicadores según la periodicidad establecida en cada uno de ellos. El cálculo de los valores de estos indicadores se llevará a cabo en base a datos y valoraciones realizadas por EJE.

Todos los indicadores establecidos para ejecución del servicio y los compromisos de la Carta de Servicios serán revisados trimestralmente y podrán ser actualizados o añadidos nuevos si fuera necesario para mejorar la calidad del servicio que EJE presta a sus clientes.

Para este apartado se valorarán las medidas propuestas para alcanzar los indicadores de servicio, ANS y los compromisos recogidos en la Carta de Servicios de KZguenea y los propuestos por la empresa adjudicataria en el correspondiente apartado de su oferta.

7. Descripción de entregables

Documentación a entregar para estas tareas de seguimiento:

- Para cada pedido mensual y tras el envío de la “Demanda del Mes Despliegue Operativo” se devolverá la propuesta con los siguientes ficheros:
 - **Inventario de Recursos** *Anexo 5.1.*
 - **Inventario de Tareas “Horizontales”** *Anexo 5.2,*
 - **Inventario de Centros** *Anexo 5.3*
- Informe resultado detalle de las planificaciones a cierre de mes. Por cada planificación se registrarán los siguientes datos.
 - Formato de la planificación.
 - Centro en el que ha impartido, si fuera presencial.
 - Cancelado S/N.
 - Nro. de horas del curso
 - Nro. de horas de gestión.
 - Nro. de plazas ofertadas
 - Nro. de personas inscritas.
 - Nro. de personas que finalizan la formación.
 - % de personas que finalizan la formación s/ plazas ofertadas.
 - Cualquier otro dato que la empresa licitadora considere conveniente, y que aporte valor al seguimiento.
- Informes de resultados de los seguimientos mensuales / trimestrales.
- Cualquier otro informe que sea necesario para el correcto seguimiento del servicio.

8. Condiciones Logísticas

La empresa adjudicataria tendrá disponible un vehículo apropiado para transportar hasta 20 equipos, necesario para las nuevas aperturas, bajas y traslados, o cualquier otra actividad necesaria para el óptimo mantenimiento de la infraestructura de los centros KZguenea. El coste de este servicio irá incluido en este contrato.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de todo el personal asignado al servicio de despliegue operativo un dispositivo móvil Smartphone, así como para el personal de la oficina técnica que se considere necesario. Así será necesario e imprescindible que el personal asignado a tareas de mantenimiento (traslado de equipamiento, gestión de incidencias hardware, ...) de la infraestructura de la red tengan permiso de conducir tipo B.

Asimismo, dispondrá de un almacén para la documentación que se gestiona actualmente en el Centro de Gestión, y para el equipamiento de reserva que se debe mantener para reposición en caso de incidencias de hardware en los centros.

9. Migración de los servicios

Se presentará un plan que se extenderá a un período de 2 meses previos a la puesta en marcha del nuevo contrato

- Se detallará la planificación de todo el proceso de transferencia de los servicios y los recursos asociados tomando un plazo de 60 días naturales como período de transición.
- Se continuará con las acciones posteriores al período de transición, derivadas de la adecuación del Modelo de Organización actual al ofertado, que se prolongarán en los primeros meses de puesta en marcha del servicio.
- Para la planificación de las acciones de estos 2 periodos (período de transición y posteriores a ese período) se recogerán:
 - Acciones/Tareas
 - Recursos
 - Plazos
 - Responsables y papel jugado por los correspondientes:
 - A EJE
 - A la empresa licitadora

En la oferta se deberá presentar claramente tanto el plan de transición de entrada de servicio como de salida al finalizar el contrato.

Al finalizar el periodo del presente contrato o su prórroga, la empresa adjudicataria estará obligada, por un periodo anterior o posterior a la finalización a prestar apoyo, y realizar la transferencia del conocimiento, documentación, etc. a la siguiente adjudicataria del contrato en caso de que éste sea distinto al del presente pliego.

El plazo máximo para cada uno de los planes de transición es de 1 mes. La transición de entrada a este expediente deberá llevarse a cabo 1 mes antes del comienzo de prestación efectiva del servicio.

Todos los resultados de la migración, los recursos necesarios, etc., conducirán a los plazos propuestos, que se derivarán, razonablemente de los primeros, valorándose, a la vez, la extensión de dichos plazos y, especialmente, el razonamiento justificativo de los mismos.



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Se define:

Periodo de transición: Periodo durante el cual la Adjudicataria entrante realiza la transición de los Servicios de la Adjudicataria saliente. La duración del periodo transcurre desde el inicio de la transición por parte la Adjudicataria entrante hasta la aprobación por parte de EJIE de la correcta transición de los servicios.

Plan de transición: Documento donde se especifican las tareas, procedimientos, responsabilidades, calendario, pilotos propuestos para probar la correcta transición de los servicios, etc., para realizar con éxito el traspaso de responsabilidades de gestión y operación de los servicios de la Adjudicataria saliente a la Adjudicataria entrante.

10. Anexo 1: Mapa de Centros para Dimensionamiento de Recursos Personal Educador.

Se debe tener en cuenta en todo el periodo en vigor del contrato que los datos de los centros pueden variar y provocar a su vez, variación en la demanda mensual, que se verá afectada por las necesidades de los centros y el número de horas laborables de cada mes.

Los centros KZgunea pueden tener las siguientes características:

- Existen 2 grupos de PC-s:
 - 1er. grupo destinado a las actividades de Formación.
 - 2º grupo destinado a la navegación (acceso a Internet).
- En cuanto a su ubicación,
 - La totalidad de estos equipos informáticos (PC-s) pueden estar ubicados en una única sala, separada en 2 espacios, o
 - separados físicamente en dos salas diferentes., por lo que se pueden mantener los servicios de formación independientes del resto de servicios.

Esto dependerá de los recursos inmobiliarios que cada Ayuntamiento destine para este programa.

Las reglas básicas para uso de estas infraestructuras son:

- Cursos presenciales: siempre en PC-s de Formación.
- Charlas en PC-s de Formación o de Navegación si hay Doble Sala. En caso de que no haya espacio libre por otras actividades se puede disponer de salas fuera de KZgunea.
- Tutorías en cualquier puesto en salas en las que no haya formación. (porque no está programada o hay doble sala).
- Cursos a distancia tutorizados por personal KZgunea y Redes sociales no requieren PC-s de usuario, sólo ubicación del educador en puestos que se entiende que están disponibles en cualquier centro. En todo caso habría que concretar la ubicación del educador teniendo en cuenta proximidad a otra tarea inmediata u otras opciones de optimización del recurso.
- Las Colaboraciones con entidades externas y los exámenes IT TXARTELA siguen las mismas pautas que las actividades previas, excepto en las que son de impartición o tutoría externa.
- Tramitaciones: en puestos específicos del educador que pueden estar ubicados en cualquier sala (siempre que no esté ocupado en labores de formación o hubiese doble sala y, al menos, otro educador).

Se presenta una tabla del mapa actual de centros KZgunea con los datos básicos por Centro.

						Horas con Personal Educador KZgunea		
TH	Centro	Tipo de población	Nº Total PC	Nº PC formación	Nº PC navegación	Horas Apertura Centro actualmente	Horas Presencia ejemplo mes 20 días	Horas Apertura ejemplo mes 20 días
Gipuzkoa	Abaltzisketa	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Aduna	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Aia	<2.000	8	8	8	A demanda	4	4
Gipuzkoa	Aizarnazabal	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Alegia	<2.000	5	5	5	A demanda	2	2
Gipuzkoa	Altzo	<2.000	5	5	5	A demanda	2	2
Gipuzkoa	Amezketeta	<2.000	6	6	6	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Andoain	10.000 - 19.999	16	11	3	80	76	76
Gipuzkoa	Anoeta	2.000 - 4.999	9	8	8	A demanda	2	2
Gipuzkoa	Antzuola	2.000 - 4.999	6	6	6	A demanda	4	4
Gipuzkoa	Arama	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2
Gipuzkoa	Aretxabaleta	5.000 - 9.999	11	7	2	80	76	76
Gipuzkoa	Arrasate/Mondragón	>=20.000	17	8	7	160	152	152
Gipuzkoa	Astigarraga	5.000 - 9.999	7	5	5	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Ataun	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Azkoitia	10.000 - 19.999	17	9	6	40 < nro. horas <= 80	76	76
Gipuzkoa	Azpeitia	10.000 - 19.999	18	8	8	160	152	152
Gipuzkoa	Baliarrain	<2.000	6	6	6	A demanda	4	4
Gipuzkoa	Beasain	10.000 - 19.999	17	9	6	80	76	76
Gipuzkoa	Beizama	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2
Gipuzkoa	Berastegi	<2.000	4	4	4	A demanda	2	2
Gipuzkoa	Bergara	10.000 - 19.999	17	9	6	80	72	72
Gipuzkoa	Deba	5.000 - 9.999	6	5	5	40 < nro. horas <= 80	32	32
Gipuzkoa	Donostia-San Sebastián: Alderdi Eder	>=20.000	22	11	9	160	152	152
Gipuzkoa	Donostia-San Sebastián: Casares	>=20.000	16	8	6	80	76	76
Gipuzkoa	Donostia-San Sebastián: Egia	10.000 - 19.999	17	11	4	80	76	76
Gipuzkoa	Donostia-San Sebastián: Ernest Lluch	>=20.000	20	11	7	160	152	152
Gipuzkoa	Donostia-San Sebastián: Lugaritz	>=20.000	18	9	7	80	76	76

Gipuzkoa	Donostia-San Sebastián: Okendo	>=20.000	29	15	11	160	228	152
Gipuzkoa	Eibar	>=20.000	21	11	7	160	288	144
Gipuzkoa	Elduain	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2
Gipuzkoa	Elgeta	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2
Gipuzkoa	Elgoibar	10.000 - 19.999	11	6	4	160	152	152
Gipuzkoa	Errenteria	>=20.000	21	11	8	160	152	152
Gipuzkoa	Errezil	<2.000	6	6	6	A demanda	2	2
Gipuzkoa	Ezkio-Itsaso	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2
Gipuzkoa	Gaintza	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Gaztelu	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Getaria	2.000 - 4.999	3	3	3	A demanda	2	2
Gipuzkoa	Hernani	>=20.000	19	8	9	160	152	152
Gipuzkoa	Hernialde	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Hondarribia	10.000 - 19.999	20	9	9	160	144	144
Gipuzkoa	Idiazabal	2.000 - 4.999	6	5	5	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Ikaztegieta	<2.000	4	4	4	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Irun	>=20.000	27	15	10	160	152	152
Gipuzkoa	Irun: CBA	>=20.000	16	15	0	80	76	76
Gipuzkoa	Irura	<2.000	3	3	3	A demanda	38	38
Gipuzkoa	Itsasondo	<2.000	2	2	2	A demanda	2	2
Gipuzkoa	Larraul	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Lasarte-Oria	10.000 - 19.999	18	8	8	160	152	152
Gipuzkoa	Leaburu	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Legazpi	5.000 - 9.999	16	7	7	40 < nro. horas <= 80	76	76
Gipuzkoa	Legorreta	<2.000	4	4	4	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Mendaro	2.000 - 4.999	6	5	5	A demanda	2	2
Gipuzkoa	Mutiloa	<2.000	6	6	6	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Mutriku	5.000 - 9.999	5	5	5	A demanda	46	46
Gipuzkoa	Oiartzun	10.000 - 19.999	12	8	2	80	76	76
Gipuzkoa	Oñati	10.000 - 19.999	10	8	8	80	72	72
Gipuzkoa	Ordizia	10.000 - 19.999	12	8	3	160	152	152
Gipuzkoa	Orendain	<2.000	4	4	4	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Orio	5.000 - 9.999	3	3	3	A demanda	2	2
Gipuzkoa	Ormaiztegi	<2.000	2	2	2	A demanda	2	2
Gipuzkoa	Segura	<2.000	3	3	3	A demanda	40	40
Gipuzkoa	Tolosa: 1	10.000 - 19.999	21	9	10	160	152	152
Gipuzkoa	Tolosa: Amaro	<2.000	7	7	7	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Urdeta	5.000 - 9.999	17	9	6	40 < nro. horas <= 80	32	32
Gipuzkoa	Urretxu	5.000 - 9.999	17	6	9	40 < nro. horas <= 80	72	72
Gipuzkoa	Usurbil	5.000 - 9.999	13	7	4	80	76	76
Gipuzkoa	Villabona	5.000 - 9.999	14	7	5	80	76	76



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Gipuzkoa	Zaldibia	<2.000	4	4	4	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Zarautz	>=20.000	18	9	7	160	152	152
Gipuzkoa	Zegama	<2.000	6	6	6	A demanda	4	4
Gipuzkoa	Zestoa	2.000 - 4.999	4	4	4	A demanda	0	0
Gipuzkoa	Zumaia	5.000 - 9.999	13	7	4	80	76	76
Gipuzkoa	Zumarraga	5.000 - 9.999	15	8	5	160	144	144
Bizkaia	Abadiño	5.000 - 9.999	16	9	5	80	80	80
Bizkaia	Abanto Y Ciervana- Abanto Zierbena	5.000 - 9.999	16	11	3	80	80	80
Bizkaia	Ajangiz	<2.000	2	2	2	A demanda	0	0
Bizkaia	Amorebieta-Etxano	10.000 - 19.999	18	8	8	80	80	80
Bizkaia	Amoroto	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2
Bizkaia	Arakaldo	<2.000	3	3	3	A demanda	4	4
Bizkaia	Arantzazu	<2.000	4	4	4	A demanda	4	4
Bizkaia	Areatza	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Bizkaia	Arrieta	<2.000	3	3	3	A demanda	4	4
Bizkaia	Arrigorriaga: 1	5.000 - 9.999	15	8	5	80	80	80
Bizkaia	Arrigorriaga: Abusu	2.000 - 4.999	13	12	6	A demanda	0	0
Bizkaia	Artzentales	<2.000	6	6	6	A demanda	2	2
Bizkaia	Atxondo	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2
Bizkaia	Aulesti	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Bizkaia	Bakio	2.000 - 4.999	9	8	5	A demanda	4	4
Bizkaia	Balmaseda	5.000 - 9.999	16	9	5	80	80	80
Bizkaia	Barakaldo: 1	>=20.000	16	7	7	160	160	160
Bizkaia	Barakaldo: Cruces	>=20.000	15	7	6	80	80	80
Bizkaia	Barrika	<2.000	3	3	2	A demanda	12	12
Bizkaia	Basauri: 1	>=20.000	22	9	10	160	150	150
Bizkaia	Basauri: 2	10.000 - 19.999	16	10	4	80	70	70
Bizkaia	Bedia	<2.000	4	4	2	A demanda	2	2
Bizkaia	Berango	5.000 - 9.999	10	4	4	A demanda	44	44
Bizkaia	Bermeo	10.000 - 19.999	16	9	5	40 < nro. horas <= 80	32	32
Bizkaia	Berriatua	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Bizkaia	Berriz	2.000 - 4.999	9	8	8	A demanda	2	2
Bizkaia	Bilbao: Basurto	>=20.000	20	9	9	160	240	160
Bizkaia	Bilbao: Begoña	>=20.000	17	9	6	80	80	80
Bizkaia	Bilbao: Deusto	>=20.000	21	11	8	160	240	160
Bizkaia	Bilbao: Otxarkoaga	>=20.000	21	9	10	80	80	80
Bizkaia	Bilbao: Uribarri	>=20.000	15	7	6	160	160	160
Bizkaia	Bilbao: Zorroza	10.000 - 19.999	21	11	9	80	80	80
Bizkaia	Busturia	<2.000	3	3	2	A demanda	0	0
Bizkaia	Derio	5.000 - 9.999	13	8	6	A demanda	0	0
Bizkaia	Dima	<2.000	3	3	3	A demanda	4	4
Bizkaia	Durango	>=20.000	15	7	6	160	160	160
Bizkaia	Ea	<2.000	2	2	2	A demanda	0	0



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Bizkaia	Elantxobe	<2.000	2	2	2	A demanda	4	4
Bizkaia	Elorrio	5.000 - 9.999	16	8	6	80	80	80
Bizkaia	Erandio	10.000 - 19.999	10	8	8	80	80	80
Bizkaia	Erandio: Astrabudua	10.000 - 19.999	17	9	6	80	80	80
Bizkaia	Ereño	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Bizkaia	Ermua	10.000 - 19.999	17	7	8	160	176	160
Bizkaia	Errigoiti	<2.000	3	3	3	A demanda	40	40
Bizkaia	Etxebarri	10.000 - 19.999	20	9	9	160	160	160
Bizkaia	Forua	<2.000	4	4	4	A demanda	0	0
Bizkaia	Fruiz	<2.000	3	3	2	A demanda	0	0
Bizkaia	Galdakao: 1	>=20.000	16	8	7	160	152	152
Bizkaia	Galdakao: Usansolo	2.000 - 4.999	15	7	6	40 < nro. horas <= 80	32	32
Bizkaia	Galdames	<2.000	6	5	5	A demanda	2	2
Bizkaia	Garai	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2
Bizkaia	Gatika	<2.000	5	5	3	A demanda	4	4
Bizkaia	Gautegiz Arteaga	<2.000	3	3	2	A demanda	0	0
Bizkaia	Gernika-Lumo	10.000 - 19.999	20	8	10	160	160	160
Bizkaia	Getxo: Algorta	>=20.000	17	8	7	160	240	160
Bizkaia	Getxo: Areeta	>=20.000	13	8	3	80	80	80
Bizkaia	Gizaburuaga	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Bizkaia	Gordexola	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2
Bizkaia	Gorliz	5.000 - 9.999	8	8	3	A demanda	12	12
Bizkaia	Güeñes	5.000 - 9.999	11	6	3	80	80	80
Bizkaia	Ibarrangelu	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Bizkaia	Igorre	2.000 - 4.999	11	7	2	A demanda	44	44
Bizkaia	Ispaster	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2
Bizkaia	Iurreta	2.000 - 4.999	8	8	8	A demanda	4	4
Bizkaia	Karrantza Harana/Valle De Carranza	2.000 - 4.999	7	7	7	A demanda	0	0
Bizkaia	Lanestosa	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Bizkaia	Larrabetzu	2.000 - 4.999	9	8	8	A demanda	2	2
Bizkaia	Laukiz	<2.000	5	5	5	A demanda	4	4
Bizkaia	Leioa	>=20.000	19	11	6	160	120	120
Bizkaia	Lekeitio	5.000 - 9.999	15	7	6	40 < nro. horas <= 80	20	20
Bizkaia	Lemoa	2.000 - 4.999	3	3	3	A demanda	0	0
Bizkaia	Lemoiz	<2.000	5	5	5	A demanda	0	0
Bizkaia	Mallabia	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Bizkaia	Mañaria	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2
Bizkaia	Markina-Xemein	5.000 - 9.999	8	7	7	A demanda	42	42
Bizkaia	Maruri-Jatabe	<2.000	4	4	3	A demanda	0	0
Bizkaia	Mendata	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Bizkaia	Mendexa	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Ekaritza
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Bizkaia	Meñaka	<2.000	3	3	2	A demanda	4	4
Bizkaia	Mundaka	<2.000	2	2	1	A demanda	0	0
Bizkaia	Mungia	10.000 - 19.999	20	11	7	160	80	80
Bizkaia	Munitibar-Arbatzegi Gerrikaitz	<2.000	6	6	6	A demanda	0	0
Bizkaia	Murueta	<2.000	5	5	5	A demanda	0	0
Bizkaia	Muskiz	5.000 - 9.999	16	8	6	40 < nro. horas <= 80	80	80
Bizkaia	Muxika	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Bizkaia	Nabarniz	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Bizkaia	Ondarroa	5.000 - 9.999	16	7	7	40 < nro. horas <= 80	44	44
Bizkaia	Orozko	2.000 - 4.999	7	7	3	A demanda	4	4
Bizkaia	Ortuella	5.000 - 9.999	13	7	4	80	80	80
Bizkaia	Otxandio	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2
Bizkaia	Plentzia	2.000 - 4.999	4	4	4	A demanda	0	0
Bizkaia	Portugalete	>=20.000	16	8	6	160	160	160
Bizkaia	Santurtzi	>=20.000	13	8	3	160	160	160
Bizkaia	Sestao	>=20.000	15	7	6	160	160	160
Bizkaia	Sondika	2.000 - 4.999	8	8	8	A demanda	4	4
Bizkaia	Sopela	10.000 - 19.999	15	7	6	80	80	80
Bizkaia	Sopuerta	2.000 - 4.999	5	5	5	A demanda	0	0
Bizkaia	Sukarrieta	<2.000	2	2	2	A demanda	0	0
Bizkaia	Trucios-Turtzioz	<2.000	4	4	4	A demanda	30	30
Bizkaia	Ugao-Miraballes	2.000 - 4.999	9	8	8	A demanda	60	60
Bizkaia	Urduliz	2.000 - 4.999	11	6	4	A demanda	0	0
Bizkaia	Urduña/Orduña	2.000 - 4.999	5	4	4	A demanda	0	0
Bizkaia	Valle De Trápaga-Trapagaran	10.000 - 19.999	14	8	4	80	80	80
Bizkaia	Zalla	5.000 - 9.999	13	9	3	80	80	80
Bizkaia	Zamudio	2.000 - 4.999	10	10	10	A demanda	4	4
Bizkaia	Zaratamo	<2.000	6	6	6	A demanda	0	0
Bizkaia	Zaratamo: Elexalde	<2.000	7	6	6	A demanda	0	0
Bizkaia	Zeberio	<2.000	4	4	4	A demanda	0	0
Bizkaia	Zierbena	<2.000	8	7	7	A demanda	40	40
Bizkaia	Ziortza-Bolibar	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Araba/Álava	Alegría-Dulantzi	2.000 - 4.999	3	2	2	A demanda	2	2
Araba/Álava	Amurrio	10.000 - 19.999	17	7	8	80	80	80
Araba/Álava	Aramaio: Ibarra	<2.000	6	6	6	A demanda	0	0
Araba/Álava	Armiñon	<2.000	4	3	3	A demanda	0	0
Araba/Álava	Arraia-Maeztu	<2.000	4	3	3	A demanda	4	4
Araba/Álava	Arratzua-Ubarrundia: Durana	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2
Araba/Álava	Artziniega	<2.000	4	4	4	A demanda	2	2
Araba/Álava	Asparrena: Araia	<2.000	9	8	8	A demanda	0	0

Araba/Álava	Ayala/Aiara: Respaldiza	2.000 - 4.999	6	5	5	A demanda	16	16
Araba/Álava	Baños De Ebro/Mañueta	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2
Araba/Álava	Barrundia: Ozaeta	<2.000	4	3	3	A demanda	0	0
Araba/Álava	Berantevilla	<2.000	2	2	2	A demanda	2	2
Araba/Álava	Bernedo	<2.000	3	2	2	A demanda	0	0
Araba/Álava	Campezo/Kanpezu	<2.000	7	6	7	A demanda	0	0
Araba/Álava	Elburgo/Burgelu	<2.000	6	5	5	A demanda	0	0
Araba/Álava	Elciego	<2.000	8	7	7	A demanda	20	20
Araba/Álava	Elvillar/Bilar	<2.000	6	6	6	A demanda	0	0
Araba/Álava	Harana/Valle De Arana	<2.000	6	5	5	A demanda	0	0
Araba/Álava	Iruraiz-Gauna: Azilu	<2.000	4	3	3	A demanda	0	0
Araba/Álava	Kripan	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Araba/Álava	Kuartango	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2
Araba/Álava	Labastida	<2.000	6	5	6	A demanda	0	0
Araba/Álava	Lagrán	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2
Araba/Álava	Laguardia	<2.000	7	6	6	A demanda	0	0
Araba/Álava	Lanciego/Lantziego	<2.000	6	5	5	A demanda	40	40
Araba/Álava	Lapuebla De Labarca	<2.000	5	4	4	A demanda	4	4
Araba/Álava	Laudio/Llodio	10.000 - 19.999	21	9	10	80	80	80
Araba/Álava	Leza	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2
Araba/Álava	Moreda De Álava	<2.000	3	2	3	A demanda	0	0
Araba/Álava	Okondo	<2.000	5	5	5	A demanda	2	2
Araba/Álava	Oyón-Oion	2.000 - 4.999	12	7	3	80	80	80
Araba/Álava	Ribera Alta: Pobes	<2.000	3	3	3	A demanda	2	2
Araba/Álava	Ribera Baja-Erribera Beitia: Ribabellosa	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Araba/Álava	Salvatierra/Agurain	5.000 - 9.999	14	7	5	40 < nro. horas <= 80	80	80
Araba/Álava	Samaniego	<2.000	3	3	3	A demanda	0	0
Araba/Álava	San Millán- Donemiliaga: Ordoñana	<2.000	5	4	4	A demanda	0	0
Araba/Álava	Urkabustaiz: Izarra	<2.000	7	6	6	A demanda	4	4
Araba/Álava	Valdegovia	<2.000	5	4	4	A demanda	4	4
Araba/Álava	Valdegovia/Gaubea: Espejo	<2.000	4	4	4	A demanda	4	4
Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz: Aldabe	>=20.000	13	7	4	160	160	160
Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz: Arriaga	10.000 - 19.999	14	9	3	80	80	80
Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz: El Pilar	>=20.000	20	9	9	160	160	160

Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz: Hegoalde	≥ 20.000	17	7	8	160	160	160
Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz: Ibaiondo	10.000 - 19.999	22	10	10	80	80	80
Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz: Iparralde	≥ 20.000	20	10	8	160	240	160
Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz: Lakua	≥ 20.000	18	8	8	80	80	80
Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz: Salburua	≥ 20.000	15	8	5	40 < nro. horas ≤ 80	80	80
Araba/Álava	Vitoria-Gasteiz: Zabalgana	≥ 20.000	15	7	6	40 < nro. horas ≤ 80	80	80
Araba/Álava	Yécora/Iekora	< 2.000	3	2	2	A demanda	0	0
Araba/Álava	Zalduondo	< 2.000	4	3	3	A demanda	0	0
Araba/Álava	Zigoitia: Ondategi	< 2.000	6	5	5	A demanda	0	0

11. Anexo 2.1: Relación de Servicios para el cálculo de la Demanda

Esta relación de Servicios constituye una base real, objetiva y necesaria para la elaboración de la propuesta. La que se incluye en este Anexo es la se debe tener en cuenta de cara al dimensionamiento de la Propuesta de Implementación Planificación Mensual en el formato descrito en el Anexo 5, pero **podrá tener modificaciones futuras según la evolución de KZgunea**, que deberán incluirse como adaptaciones del servicio en este contrato.

11.1. Impartición del plan de formación de KZgunea

11.1.1. Cursos presenciales

La oferta del servicio de cursos presenciales se divide en:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada uno de los cursos, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **1,5 horas por curso**, a sumar a la duración de impartición del curso.
 - Comprobar demanda del centro (Lista de espera)
 - Planificar curso en zona restringida
 - Llamar para informar a personas de la lista de espera
 - Inscribir a personas usuarias en la planificación
 - Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias
2. La impartición de los cursos es variable en función de la duración de los cursos planificados y se detalla en la siguiente tabla (La duración especificada implica la duración del curso y la dedicación del educador a la propia impartición):

Código de curso	Duración en horas del curso
KZCP1	2
KZCP2	4
KZCP3	6
KZCP4	8
KZCP5	10
KZCP6	12
KZCP7	14
KZCP8	16
KZCP9	18
KZCP10	20

11.1.2. Charlas presenciales.

La oferta del servicio de charlas se divide en:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada una de las charlas, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **1,5 horas por charla**, a sumar a la duración de impartición de la charla.
 - Planificar curso en zona restringida
 - Llamar para informar a personas de la lista de espera
 - Inscribir a personas usuarias en la planificación
 - Preparar la sala (Llevar proyector, portátil...)
 - Registrar aprovechamiento de la charla a las personas usuarias
2. La duración especificada implica la duración de la charla que coincide con la dedicación del educador a ella:

Código de curso	Duración en horas de la charla
KZCH1	2

11.1.3. Cursos a distancia tutorizados por personal KZgunea.

La oferta del servicio de cursos a distancia se divide en:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada uno de los cursos a distancia, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **1,5 horas por curso a distancia**, a sumar a la duración de impartición del curso.
 - Enviar correo de bienvenida
 - Analizar correos rebotados
 - Localizar rebotados y llamar por teléfono
 - Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias
2. La impartición de los cursos a distancia es variable en función de la duración de los cursos planificados y se detalla en la siguiente tabla (Los cursos se clasifican por la dedicación del educador):

Código de curso	Duración en horas del curso
KZCD1	4
KZCD2	20
KZCD3	40

11.1.4. Cursos por Videoconferencia.

La oferta del servicio de cursos por videoconferencia se divide en:



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

1. Tareas que se deben ejecutar en cada una de las charlas, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **1,5 horas por curso de videoconferencia**, a sumar a la duración de impartición de la videoconferencia.
 - Llamada para confirmar la fecha de formación.
 - Mail de convocatoria al curso.
 - Mail/llamada para probar StreamYard
 - Tutoría de StreamYard.
 - Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias
2. La duración especificada implica la duración de la videoconferencia que coincide con la dedicación del educador a ella:

Código de curso	Duración en horas de la videoconferencia
FORDIC	2

11.1.5. Charlas on-line por canal YouTube.

La oferta del servicio de charlas on-line se divide en:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada una de las charlas, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **1 hora por charla on-line**, a sumar a la duración de impartición de la charla.
 - Publicar las charlas en el canal de YouTube.
 - Pruebas con el personal técnico de Comunicación para el uso de YouTube.
 - Preparación de la temática.
 - Previa a la charla conectarse para enlazar YouTube con StreamYard.
2. La duración especificada implica la duración de la charla on-line que coincide con la dedicación del educador a ella:

Código de curso	Duración en horas de la charla on-line
MINCHA	0,5

11.2. Colaboraciones con entidades externas

11.2.1. Cursos presenciales de procedencia externa e impartición externa

La oferta del servicio de cursos presenciales de procedencia externa al catálogo de KZgunea e impartidos, también, por personal ajeno a KZgunea:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada uno de los cursos, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **1 hora por curso**:
 - Planificar curso en zona restringida
 - Inscribir a personas usuarias en la planificación
 - Dar de alta a personas usuarias que no son personas usuarias de KZgunea
 - Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias
2. La impartición de los cursos, que es variable en función de la duración de los cursos planificados, pero que al ser una impartición externa no implica dedicación del educador:

Código de curso	Duración en horas del curso (impartición externa)
EXCP1	2
EXCP2	4
EXCP3	6
EXCP4	8
EXCP5	10
EXCP6	12
EXCP7	14
EXCP8	16
EXCP9	18
EXCP10	20

11.2.2. Cursos presenciales de procedencia externa e impartición interna

La oferta del servicio de cursos presenciales externos se divide en:

1. Tareas de gestión que se deben ejecutar en cada uno de los cursos, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **1,5 horas por curso**, a sumar a la duración de impartición del curso.
 - Planificar curso en zona restringida
 - Llamar para informar a personas de la lista de espera
 - Inscribir a personas usuarias en la planificación
 - Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias

2. La impartición de los cursos, que es variable en función de la duración de los cursos planificados y que se detalla en la siguiente tabla (La duración especificada implica la duración del curso y la dedicación del educador):

Código de curso	Duración en horas del curso
EKCP1	2
EKCP2	4
EKCP3	6
EKCP4	8
EKCP5	10
EKCP6	12
EKCP7	14
EKCP8	16
EKCP9	18
EKCP10	20

11.2.3. Exámenes IT TXARTELA supervisados por KZgunea

La oferta del servicio de exámenes ITTXARTELA se divide en:

1. Tareas de gestión que se deben ejecutar en cada uno de los exámenes, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **1 hora por examen**:
 - Planificar la prueba en el calendario
 - Inscribir a personas usuarias en la planificación
 - Preparar aula, encender equipo y cambiar equipo de perfil
 - Identificar personas y si no son personas usuarias de KZ darles de alta.
 - Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias

Código de examen	Dedicación Educador
KZIT1	2

11.2.4. Exámenes IT TXARTELA supervisados externamente

La oferta del servicio de exámenes ITTXARTELA se divide en:

1. Tareas de gestión que se deben ejecutar en cada uno de los exámenes, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **1 hora por examen**:
 - Planificar la prueba en el calendario
 - Inscribir a personas usuarias en la planificación
 - Identificar de personas y si no son personas usuarias de KZ darles de alta

Código de examen	Dedicación educador (supervisión externa)
EXIT1	0

11.3. Redes sociales

11.3.1. *Twitter, Facebook, Instagram, YouTube*

La ejecución de las diferentes tareas relacionadas con las cuentas de Twitter, Facebook, Instagram, YouTube u otros requeridos por el proyecto, supone una dedicación mensual que se especificará en el fichero de Demanda modelo Anexo 4 en base a las necesidades del proyecto y está definida por las siguientes tareas:

- Vigilancia / escucha
- Análisis de tendencias
- Publicaciones

Código	Duración en horas de la gestión de Redes Sociales
RRSS	A determinar cada mes

11.3.2. *Blog*

La ejecución de las diferentes tareas relacionadas con el blog supone una dedicación mensual que se especificará en el fichero de Demanda modelo Anexo 4 en base a las necesidades del proyecto y está definida por las siguientes tareas:

- Vigilancia / escucha
- Análisis de tendencias
- Creación de entradas
- Publicación de entradas

Código	Duración en horas de la gestión del BLOG
BLOG	A determinar cada mes

12. Anexo 2.2: Otros Servicios a realizar

Los servicios mencionados en este Anexo, no formarán parte del cálculo de la demanda, no obstante, son servicios que deben realizarse dentro del horario del centro.

A pesar de ser actividades que no se incluyen en el cálculo de la Demanda, se asignan códigos y tiempos para la explotación de los datos, reporte y seguimiento.

12.1. Tramitaciones

La oferta del servicio de tramitaciones requiere la ejecución de las siguientes tareas:

- Registro de datos del solicitante
- Ejecución de tareas para la tramitación solicitada

Código de tramitación	Duración en horas de la gestión de la tramitación
TRAM1	0,25
TRAM2	0,50
TRAM3	0,50

12.2. Tutorías

La oferta del servicio de tutorías se divide en:

1. Tareas que se deben ejecutar en cada una de las tutorías, independientemente de su duración y que conllevan una dedicación de **0,25 horas por tutoría** a sumar a la duración de impartición de la tutoría.

- Inscribir a personas usuarias en la planificación
- Registrar aprovechamiento del curso a las personas usuarias

2. La impartición de las tutorías, que es variable en función de la duración de las tutorías planificadas y que se detalla en la siguiente tabla (La duración especificada implica la duración de la tutoría y la dedicación del educador):

Código de curso	Duración en horas de la tutoría
KZTU1	0,25
KZTU2	0,50
KZTU3	0,75
KZTU4	1,00
KZTU5	1,25
KZTU6	1,50
KZTU7	1,75
KZTU8	2,00



12.3. Gestión de centros

Las tareas de gestión de centros se relacionan a continuación.

12.3.1. *Colaboraciones*

Las tareas a realizar para la gestión de colaboraciones como:

- Colaboraciones con Gobierno Vasco, Diputaciones, otras entidades de carácter público.
- Colaboraciones municipales (OPE-s, tramitaciones, peticiones uso centro).

12.3.2. *Difusión*

Las tareas a realizar en la gestión de colaboraciones son las siguientes:

- Determinar con nuestros contactos las asociaciones que podrían interesarse en nuestros servicios
- Establecer relación con dichas asociaciones
- Enviar puntual información de las actividades que desarrollamos en el municipio
- Recoger sus ideas e inquietudes

12.3.3. *Gestión administrativa*

Las tareas a realizar en la gestión de centros son las siguientes:

- Gestión ZR (alta horarios, servicio, alta de personas usuarias...)
- Informes semanales
- Archivo hojas inscripción
- Hoja de sugerencias
- Lectura documentación/directrices, así como su ejecución
- Personas usuarias duplicadas.
- Registros de presencia.
- Atención a personas usuarias de modo presencial
- Atención a personas usuarias por teléfono
- Recepción/Bienvenida e información personas usuarias
- Planificaciones de cursos
- Entrega credenciales personas usuarias
- Cartelería y díptico
- Resolución de dudas
- Desplazamiento entre centros

12.3.4. Infraestructura

Las tareas a realizar en la gestión de infraestructura son las siguientes:

- Supervisar el mantenimiento del centro y el equipamiento asignado al mismo.
- Colaborar en la resolución de las incidencias que surjan en el día a día.
- Encendido/apagado de equipos.
- Pruebas de equipos que se puedan necesitar realizar en coordinación con el equipo técnico

13. Anexo 3. Oferta Formativa asociada al Plan de Formación

Esta Oferta Formativa puede tener modificaciones a lo largo de la duración del contrato, en las que EJE se compromete a:

- Mantener las líneas del Plan de Formación siempre en el ámbito de las TIC
- Seleccionar contenidos asumibles por el servicio de diseño formativo, cuyas funciones se realizarán en la Oficina Técnica.
- Seleccionar contenidos accesibles al colectivo de perfiles de Personal Educador que se han establecido en la oferta del licitador

En este [enlace](#) queda a disposición para que la empresa licitadora pueda consultar los contenidos de la oferta formativa y tenerlos en cuenta, si así lo considera, en la propuesta de perfiles a ofertar.

14. Anexo 4: Volumetría de datos para cálculo de recursos.

Para el cálculo de los recursos y orientación del volumen general de actividad, se presentan los datos principales de **actividad en los centros KZgunea de 2022**.

Tipo centro Horas de apertura en mes de 20 días	Nº horas presencia personal educador	Nro. Centros
160	66.068	35
80	39.954	46
40 < nro. horas <= 80	3.480	9
A demanda	7.849	149
<i>Horas Totales</i>	117.351	239

Formación Presencial					
Planificado		Impartido			
Horas Planificadas Origen KZ	Horas Planificadas Colabora KZ	Horas Impartidas Origen KZ	Horas Gestión Origen KZ	Horas Impartidas Colabora KZ	Horas Gestión Colabora KZ
29.128	2.902	25.550	4.773,00	2.080	384
17.292	2.514	14.420	2.767,50	1.826	364,5
1.594	86	1.368	277,5	66	9
1.648	1.654	1.192	258	1.458	280,5
49.662	7.156	42.530	8.076	5.430	1.038

Horas Impartidas A distancia	Horas Gestión A distancia	Horas Impartidas VideoConf	Horas Gestión VideoConf	Horas tutorías
1.950	131	872	327	3.735

Para el cálculo del total de horas necesarias para las actividades formativas impartidas, hay que tener en cuenta que hay un % de cancelación. Lo que implica que el número de cursos planificados es mayor que los impartidos, de los cuales también se necesita realizar una gestión, aunque finalmente se cancelen por diferentes motivos. El motivo principal es porque no se llega al mínimo de personas inscritas.

Otras actividades:

- Exámenes para obtención de IT-Txartelas. (Estas pruebas tienen una duración de 2 horas):

Total de exámenes planificados	9.776
Total de exámenes realizados	9.036

- Tramitaciones.

Acceso a caja fuerte y buzón en Internet Metaposta	3.381
Certificados de firma electrónica Bakq	43.743

En los resultados derivados de la actividad formativa impartida no se tiene en cuenta al número de veces que una persona se forme en varios cursos. Si se inscribe y supera 5 cursos - independientemente de la duración de los mismos - en los datos que se presentan, se computa 5 veces como persona formada

Formación presencial.

Plazas ofrecidas IMPARTIDO	Horas por curso	Nro. inscripciones	Nro. personas formadas	% de personas formadas s/ plazas ofrecidas
3.493	2	2.285	1.776	50,84%
13.128	4	9.152	6.790	51,72%
3.491	6	2.402	1.785	51,13%
1.121	8	728	540	48,17%
1.319	10	900	646	48,98%
4.182	14	3.375	2.611	62,43%
3.138	16	2.354	1.714	54,62%
2.394	18	1.818	1.374	57,39%
5.751	20	4.497	3.210	55,82%
38.017		27.511	20.446	53,78%

Formación a distancia.

Plazas ofrecidas IMPARTIDO (máx.plazas= 100)	Horas por curso	nro. inscripciones	Nro. personas formadas	% de personas formadas s/ plazas ofrecidas
2.100	10	665	181	8,62%
2.100	20	960	272	12,95%
3.300	40	1.429	490	14,85%
7.500		3.054	943	12,57%

Formación por videoconferencia

Plazas ofrecidas IMPARTIDO	Horas por curso	nro. inscripciones	Nro. personas formadas	% de personas formadas s/ plazas ofrecidas
1.308	4	1.062	395	30,20%

Si enfocamos los resultados hacia el objetivo del “Programa C19.I1” fijado por la Comisión Europea, computando personas formadas distintas con un mínimo de 7,5 horas de formación, comenzando el cómputo desde febrero de 2020, y computando personas formadas en cualquier formato de formación, en 2022 se han obtenido los siguientes resultados.

2022	Personas nuevas formadas distintas por mes
Enero	335
Febrero	468
Marzo	599
Abril	325
Mayo	401
Junio	462
Julio	256
Septiembre	363
Octubre	395
Noviembre	503
Diciembre	278

15. Anexo 5: Propuesta de Implementación Planificación

El formato de la propuesta contendrá tres ficheros. Se presenta una muestra de formato.

15.1. Anexo 5.1. Inventario de RECURSOS

ID educador	Nombre del centro	Horas Totales Personal Educador(*)
KZ0269	Centro 10	80 h. persona/mes
KZ0097	Centro 10	80 h. persona/mes
KZ0631	Centro 72	40 h. persona/mes
KZ0617	Centro 95	20 h. persona/mes
KZ0135	Centro 23	160 h. persona/mes
KZ0397	Centro 23	80 h. persona/mes
...	...	...
TOTAL		XX.XXX h. persona/mes

(*) Incluye Actividad Formativa con su gestión (Anexo 2.1), resto de servicios a cubrir (Anexo 2.2) y la propia Gestión del Centro.

15.2. Anexo 5.2. Inventario de Tareas “Horizontales”

ID educador	Nombre del centro	Horas Personal Educador	Cód Tarea
KZ0127	Centro 61	40 h. persona/mes	RRSS
KZ097	Centro 40	44 h. persona/mes	BLOG
KZ0107	Centro 18	20 h. persona/mes	KZCD2
KZ0209	Centro 45	40 h. persona/mes	KZCD3
KZ0210	Centro 37	27 h. persona/mes	BLOG
KZ0210	Centro 58	30 h. persona/mes	KZCD2
KZ0122	Centro 34	42 h. persona/mes	RRSS
...	...	...	...
TOTAL		XXX h. persona/mes	

15.3. Anexo 5.3 Inventario de CENTROS

Nombre del centro	Horas de acciones formativas	Horas laborables mes correspondiente	Demanda	Recursos incluyendo servicios de gestión	Apertura horaria centro	Coordinador asignado (*)
Centro 29	144 h	20	7,2 h/día	160 h. persona/mes	160 h. persona/mes	COORD1
Centro 96	6 h	20	0,3 h/día	10 h. persona/mes	Según demanda	COORD4
Centro 52	166 h	20	8,3 h/día	240 h. persona/mes	160 h. persona/mes	COORD1
Centro 73	28 h	20	1,4 h/día	20 h. persona/mes	20 h. persona/mes	COORD2
Centro 33	84 h	20	4,2 h/día	160 h. persona/mes	160 h. persona/mes	COORD2
Centro 56	62 h	20	3,1 h/día	80 h. persona/mes	80 h. persona/mes	COORD3
Centro 115	0 h	20	0 h/día	2 h. persona/mes	2 h. /mes	COORD3
Centro 86	13 h	20	0,7 h/día	15 h. persona/mes	15 h. persona/mes	COORD4
....	...	...	...	...	...	...
TOTAL (**)				XX.XXX h. persona/mes		

(*) Personal Coordinador identificado según datos recogidos del PLIEGO DE CONDICIONES PARTICULARES

Concepto	Cantidad
TOTAL h. persona/mes Educador incluidos servicios de Gestión	XX.XXX h. persona/mes

16. Anexo 6: Colectivos (población objetivo) (SGTED).

En este anexo se recogen **diferentes párrafos** de la documentación entregada por SGTED donde se referencia a los colectivos beneficiarios del “Programa C19.I1”:

*“El Componente 19 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia tiene como objetivo garantizar la formación e inclusión digital de la ciudadanía y los trabajadores, no dejando a nadie atrás en el proceso de transformación digital de la sociedad y la economía. **Se dirige así al conjunto de la población, y pone especial atención al cierre de la brecha de género y al impulso de la formación en las zonas en declive demográfico.**”*

...

*... “la realización de las diferentes actuaciones previstas y la formación digital transversal para la ciudadanía (ciudadanía digital), **con énfasis en la capacitación digital de mujeres y niñas**, para que todas las personas puedan, entre otras acciones, comunicarse, comprar, realizar transacciones o relacionarse con las Administraciones utilizando las tecnologías digitales con autonomía y suficiencia.”*

...

*“El programa va dirigido a realizar actuaciones para la **capacitación digital de la ciudadanía y reducción de la brecha digital de género**, poniendo énfasis en colectivos en riesgo de exclusión digital, como son las **personas mayores, personas con bajos niveles de renta, de zonas no urbanas o con bajo nivel educativo**”*

...

*“Participantes de **entre 14 y 74 años** pertenecientes **preferiblemente a colectivos vulnerables**”*

...

*“Accesibilidad a la formación..., **en especial zonas rurales**”*

17. Anexo 7: Documentos de verificación y estadísticas (SGTED)

El desembolso de fondos por parte de la Unión Europea a los Estados Miembros, depende de la consecución de una serie de hitos y objetivos que han sido negociados y comprometidos por España. En concreto, el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia define **dos tipos de hitos y objetivos**, por un lado, los aprobados por la Comisión Europea a través de la Decisión de Ejecución del Consejo (*Council Implementing Decision*) y que denominamos objetivos CID. Son los objetivos finales a través de los cuales se va a medir la correcta ejecución del Plan. Se puede acceder a la Decisión de Ejecución del Consejo y su Anexo.

Por otro lado, se han establecido una serie de hitos y objetivos **OA** (Objetivos Operacionales - *Operational Arrangements*) contemplados en el artículo 20.6 del Reglamento 2021/241 del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, de 12 de febrero, y que son operacionales y de seguimiento, en tanto que establecen metas parciales para el cumplimiento de los objetivos CID. La información sobre los hitos y objetivos del Plan de Recuperación acordados por España se encuentra publicada en la web de Moncloa. Dicho documento contiene **dos anexos**: el primero complementa al documento a la Decisión de Ejecución del Consejo, estableciendo el **mecanismo de verificación** que determina la información a remitir de cara a certificar su cumplimiento. Es un requisito fundamental para la solicitud de los desembolsos parciales. En el segundo, se establecen los objetivos intermedios, los OA, propiamente dichos.

En concreto, a las actuaciones de formación en Competencias Digitales por parte de las Comunidades Autónomas, le son de aplicación los **objetivos CID 286 y 288**. En el siguiente apartado se recoge la **información más relevante** obtenida de los documentos anteriores para dichos objetivos.

En este anexo se recogen referencias de la documentación entregada por SGTED sobre la información necesaria para reporte y evidencia de la consecución de los objetivos del “Programa C19.I1”:

17.1. Mecanismo de verificación de cumplimiento.

Para la verificación de cumplimiento de los objetivos:

Personas Formadas	
Trim.4 - 2023	Trim.4 - 2025
Objetivo OA 288.1	Objetivo CID 288
7.446	30.248

Documento resumen que justifique debidamente cómo se cumplió satisfactoriamente la meta (incluidos los elementos relevantes de la meta, enumerados en la descripción de la meta y de la medida correspondiente en el anexo CID).

Este documento deberá incluir como anexo una hoja de cálculo con la siguiente información:

- Nombre del programa formativo.
- Las referencias oficiales a los certificados que demuestren que se han completado las acciones formativas.

- c) Descripción de las acciones formativas finalizadas.
- d) Referencia a la convocatoria de lanzamiento de las acciones formativas.
- e) Identificador único de las personas inscritas.

Sobre la base de una muestra a seleccionar por parte de la Comisión Europea, se enviará prueba documental para cada uno de los beneficiarios (personas inscritas) seleccionados:

- a) Si aplica, una copia de las partes relevantes de las especificaciones de la convocatoria de las acciones formativas, indicando las características de la formación que sean relevantes para verificar el cumplimiento de la descripción de la meta y de la inversión;
- b) Si aplica, una copia de la resolución oficial de la adjudicación de las plazas a la formación (con las personas inscritas identificadas con su ID).

17.2. Modelo de reporte periódico.

Además, de debe presentar mensualmente un informe de seguimiento con los datos de evolución. Desde la SGTED se ha enviado este formato como modelo de reporte con datos desagregados para estadísticas.

PERSONAS EN PROCESO DE FORMACIÓN

- de 0 a 17 años
- de 18 a 29 años
- 30 a 54 años
- de 55 años en adelante

PERSONAS EN ZONAS RURALES EN PROCESO DE FORMACIÓN

- de 0 a 17 años
- de 18 a 29 años
- de 30 a 54 años
- de 55 años en adelante

PERSONAS SIN ESTUDIOS O CON EDUCACIÓN PRIMARIA EN PROCESO DE FORMACIÓN

- ✓ de 0 a 17 años
- ✓ de 18 a 29 años
- ✓ de 30 a 54 años
- ✓ de 55 años en adelante

PERSONAS ACTIVAS (con empleo o que lo buscan) EN PROCESO DE FORMACIÓN

- de 0 a 17 años
- de 18 a 29 años
- de 30 a 54 años
- de 55 años en adelante

PERSONAS CON RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN EN PROCESO DE FORMACIÓN

- ❖ de 0 a 17 años
- ❖ de 18 a 29 años
- ❖ de 30 a 54 años
- ❖ de 55 años en adelante



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

MUJERES EN PROCESO DE FORMACIÓN

- de 0 a 17 años
- de 18 a 29 años
- de 30 a 54 años
- de 55 años en adelante

MUJERES EN ZONAS RURALES EN PROCESO DE FORMACIÓN

- de 0 a 17 años
- de 18 a 29 años
- de 30 a 54 años
- de 55 años en adelante

MUJERES SIN ESTUDIOS O CON EDUCACIÓN PRIMARIA EN PROCESO DE FORMACIÓN

- ✓ de 0 a 17 años
- ✓ de 18 a 29 años
- ✓ de 30 a 54 años
- ✓ de 55 años en adelante

MUJERES ACTIVAS (con empleo o que lo buscan) EN PROCESO DE FORMACIÓN

- de 0 a 17 años
- de 18 a 29 años
- de 30 a 54 años
- de 55 años en adelante

MUJERES CON RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN EN PROCESO DE FORMACIÓN

- ❖ de 0 a 17 años
- ❖ de 18 a 29 años
- ❖ de 30 a 54 años
- ❖ de 55 años en adelante



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

PERSONAS YA FORMADAS (que hayan obtenido el certificado de finalización)

- de 0 a 17 años
- de 18 a 29 años
- 30 a 54 años
- de 55 años en adelante

PERSONAS EN ZONAS RURALES YA FORMADAS

- de 0 a 17 años
- de 18 a 29 años
- de 30 a 54 años
- de 55 años en adelante

PERSONAS SIN ESTUDIOS O CON EDUCACIÓN PRIMARIA YA FORMADAS

- ✓ de 0 a 17 años
- ✓ de 18 a 29 años
- ✓ de 30 a 54 años
- ✓ de 55 años en adelante

PERSONAS ACTIVAS (con empleo o que lo buscan) YA FORMADAS

- de 0 a 17 años
- de 18 a 29 años
- de 30 a 54 años
- de 55 años en adelante

PERSONAS CON RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN YA FORMADAS

- ❖ de 0 a 17 años
- ❖ de 18 a 29 años
- ❖ de 30 a 54 años
- ❖ de 55 años en adelante



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarteak
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

MUJERES YA FORMADAS

- de 0 a 17 años
- de 18 a 29 años
- de 30 a 54 años
- de 55 años en adelante

MUJERES EN ZONAS RURALES YA FORMADAS

- de 0 a 17 años
- de 18 a 29 años
- de 30 a 54 años
- de 55 años en adelante

MUJERES SIN ESTUDIOS O CON EDUCACIÓN PRIMARIA YA FORMADAS

- ✓ de 0 a 17 años
- ✓ de 18 a 29 años
- ✓ de 30 a 54 años
- ✓ de 55 años en adelante

MUJERES ACTIVAS (con empleo o que lo buscan) YA FORMADAS

- de 0 a 17 años
- de 18 a 29 años
- de 30 a 54 años
- de 55 años en adelante

MUJERES CON RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN YA FORMADAS

- ❖ de 0 a 17 años
- ❖ de 18 a 29 años
- ❖ de 30 a 54 años
- ❖ de 55 años en adelante