CENTRO DE CÁLCULO DE ÁLAVA, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT)

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE "FORMACIÓN EN CIBERSEGURIDAD PARA DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA Y EL SECTOR PÚBLICO FORAL"

EXP. 2025006

1. INTRODUCCION 3

2. ENTIDADES DENTRO DEL ALCANCE 3

3. OBJETO 4

4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO 7

4.1. Composición del equipo 7
4.2. Calidad y seguimiento del servicio 7
4.3. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) 8
4.4. Lugar de trabajo y equipamiento. 8

5. FORMATO, ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LA OFERTA 9

6. INFORMACIÓN ADICIONAL. 10

1. INTRODUCCION

El Centro de Cálculo de Álava, S.A. (en adelante, CCASA) provee de servicios informáticos a la Diputación Foral de Álava (en adelante, DFA) y el sector público foral.

Dentro de los servicios suministrados por CCASA se encuentra la instalación, configuración, desarrollo y mantenimiento de los Sistemas de Información (en adelante SSII) de la DFA. La realización de estos servicios supone que el personal de CCASA esté permanentemente formado en el ámbito de la seguridad de los SSII para adaptar su puesta en marcha y mantenimiento a la realidad cambiante de la seguridad del entorno, así como a los requerimientos legales que ha de cumplir como empresa y como oferente de servicios a administraciones y entidades públicas.

Por otra parte, la DFA y el sector público foral prestan servicios a la ciudadanía alavesa. Esa prestación de servicios supone por una parte el tratamiento de datos de carácter personal y por otra la utilización de medios electrónicos. Estas circunstancias derivan en cumplimientos legales para el funcionariado como son la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (en adelante LOPDGDD), el Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante RGPD) y el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante ENS). Concretamente en el ENS se establece la necesidad de disponer de actividades de concienciación y formación en materia de seguridad del personal que participe en la administración electrónica.

Por último, es de reseñar la existencia de redes criminales, cada vez más profesionalizadas y especializadas, que intentan aprovechar las vulnerabilidades de las organizaciones para obtener réditos de ataques a la confidencialidad de la información o a la disponibilidad de los SSII de las organizaciones. La DFA y CCASA son conscientes de la necesidad de dotar medios y facilitar recursos necesarios a las personas para poder minimizar el impacto y riesgo derivado de cualquier ataque de ciberseguridad.

A lo largo de los años, la DFA y el sector público foral han llevado a cabo iniciativas de concienciación y formación de ciberseguridad entre su personal, pero para mantener un nivel de seguridad adecuado es necesaria la contratación de servicios que pongan al día a su personal con las nuevas amenazas, obligaciones y modificaciones operativas que se han producido dentro de estas organizaciones.

2. ENTIDADES DENTRO DEL ALCANCE

Las entidades dentro del alcance del proyecto son Diputación Foral de Álava, Centro de Cálculo de Álava, Institutos/Organismos Autónomos y Sociedades Públicas Forales, las Juntas Generales de Álava así como los Ayuntamientos del Territorio Histórico de Álava (excepto el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz).

El detalle de entidades dentro del alcance se puede ver en el **Anexo 1**, así como el número aproximado de personas que formarán parte del plan de formación y concienciación por cada una de las entidades.

3. OBJETO

El objeto de este pliego es especificar las condiciones de ejecución para el diseño y ejecución de un plan de formación y concienciación en materia de ciberseguridad durante los años 2025 a 2027 al personal dentro de las entidades recogidas en el alcance del proyecto para dotarlas de información y recursos técnicos que las permitan afrontar cualquier riesgo que se presente en su actividad diaria. De esta manera, la probabilidad de que se materialice un incidente de seguridad a través del vector más débil (las personas) se verá minorada.

Para el diseño, seguimiento, evaluación y ejecución del plan de formación y concienciación, se contará con la Dirección del proyecto por parte de DFA-CCASA (en adelante DPDFA) que estará conformado por la Jefatura de Informática de la DFA y la persona Responsable del área de Organización de CCASA.

El diseño y la ejecución del plan de formación y concienciación de ciberseguridad se realizará teniendo en cuenta las siguientes premisas:

1. El número y ubicación de las personas de las entidades dentro del alcance se especifica en el Anexo 1.

2. Para llevar cabo un adecuado diagnóstico de necesidades formativas en ciberseguridad, es preciso atender a la relación de funciones y tareas que realizan las personas según los niveles de responsabilidad y/o ámbitos de gestión. Se ha agrupado el personal dentro del alcance en las siguientes categorías:

    a. **Grupo 1**: Personal de seguridad y de infraestructuras de CCASA, el personal del área de Organización e Informática de IFBS y el Servicio de Informática de DFA con un alto nivel de concienciación y conocedor de recomendaciones de configuración de ciberseguridad.

    b. **Grupo 2**: Personal del área de Sistemas de Información de CCASA, así como el personal del área de Organización e Informática de IFBS con nociones de ciberseguridad y necesidades específicas relacionadas con el diseño y desarrollo de nuevas aplicaciones.

    c. **Grupo 3**: Diputadas/os (Personas del Consejo de Gobierno) que debido a su exposición pública y corresponsabilidad en el apoyo y despliegue de la ciberseguridad dentro de la organización requieren información específica.

    d. **Grupo 4**: Responsables de Dirección o Servicio de DFA, alcaldes o alcaldesas de ayuntamientos, altos cargos del sector público foral dentro del alcance que debido a su exposición pública y corresponsabilidad en el apoyo y despliegue de la ciberseguridad dentro de la organización requieren información específica.

    e. **Grupo 5**: Personas relacionadas con la gestión económica de las entidades dentro del alcance que por manejar transacciones económicas de las entidades son objetivo prioritario de las organizaciones cibercriminales.

    f. **Grupo 6**: Resto del personal de las entidades dentro del alcance con un rol más operativo dentro de las organizaciones y con menor responsabilidad directa en la ciberseguridad de la organización.

3. Se realizarán tres ciclos formativos. En cada uno de los tres ciclos todo el personal dentro del alcance tendrá oportunidad de asistir al menos a una jornada formativa de ciberseguridad.

4. Las temáticas propuestas en el plan de formación deberán adecuarse a las agrupaciones de personal previamente expuestas. Las formaciones orientadas a los Grupos 3 y 4 tendrán prioridad de ejecución y se realizarán en los 2 primeros meses de cada uno de los ciclos formativos. *(Req-001)*

5. Las formaciones se deben ofertar en euskera y castellano (acordándose con la DPDFA la cantidad de formaciones que se impartirán en cada idioma) y en diferentes días/horas para facilitar la asistencia del personal. En el caso de las formaciones para los grupos 1 y 2 la formación se realizará en castellano (y opcionalmente en euskera), ya que la especialización de las temáticas dificulta la realización de cursos de nivel adecuados *(Req-002).*

6. Las actividades formativas se realizarán en formato presencial dentro del horario laboral de 09:00 a 14:00 de lunes a viernes. Para la realización de las sesiones presenciales la organización del proyecto pone a disposición de la empresa adjudicataria al menos las siguientes ubicaciones:

    a. Casa de la Cultura (aforo 180 personas),

    b. Samaniego 14 7ª planta (aforo 50 personas)

    c. Sala de Bomberos y Bomberas de Alava en Nanclares (aforo 25 personas del personal de Bomberos y Bomberas de Álava)

    d. Sala Consejo Gobierno 2ª planta Casa Palacio (para el Grupo 3)

    La empresa licitadora deberá especificar una propuesta de realización de sesiones en estas ubicaciones *(Req-003)*, siendo el mínimo número de sesiones presenciales anuales de 41. Cada sesión presencial contará con un máximo de 70 personas.

7. El contenido de las actividades propuestas no ha de ser un “pack estándar para cualquier organización”. Es decir, los contenidos propuestos por las empresas licitadoras han de adaptarse a la realidad de las entidades dentro del alcance y no divulgar contenidos genéricos de otras organizaciones que no tuvieran sentido alguno dentro del entorno objetivo. Por ejemplo, no tendría ningún sentido dar consejos sobre la necesidad de actualizar los sistemas operativos de los equipos de trabajo a personas del *Grupo 6*, si las propias organizaciones realizan las actualizaciones de sistemas operativos de forma automática y sin interacción por parte de las y los usuarios. *(Req-004)*

8. Mientras dure el servicio, al menos una vez al año se deberá ofertar la posibilidad a todo el personal dentro del alcance de participar presencialmente en las actividades formativas y de concienciación propuestas, siendo la duración de cada una de las sesiones entre 90 y 120 minutos. *(Req-005)*

    De cada una de las temáticas formativas se realizará al menos una convocatoria telemática en cada uno de los dos idiomas: euskera y castellano. El objetivo de estas sesiones es facilitar la asistencia al personal que no pueda acudir a las convocatorias presenciales.

9. Las actividades que se realicen en formato no presencial serán grabadas y puestas a disposición de la DPDFA para ofrecerlo a personal que no pudiera haber asistido a las mismas. *(Req-006)*

10. El material utilizado durante las sesiones será facilitado a la DPDFA para su uso posterior, sin restricción alguna en su uso o aplicación. Los materiales seguirán el manual de identidad corporativa de la DFA (sin referencias a la empresa adjudicataria) y estarán disponibles tanto en euskera, como en castellano *(Req-007).*

11. Toda la información referenciada en los anteriores puntos 9 y 10 será entregada a la DPDFA tanto en formatos reproducibles con las herramientas ofimáticas de DFA-CCASA, como en formato SCORM.

12. La DPDFA establece en el Anexo 2 una serie de temáticas obligatorias y opcionales alineadas con el objeto del contrato a valorar por la empresa licitadora. Las temáticas obligatorias se impartirán en los grupos especificados y las alternativas serán una referencia para las empresas licitadoras a la hora de realizar su propuesta. En la propuesta realizada se especificarán las temáticas ofertadas *(Req-008)*. Durante la prestación del servicio, la DPDFA validará el contenido de las diferentes actividades formativas.

13. La DPDFA podrá delegar en la empresa adjudicataria la operativa de los procesos de inscripción, asistencia (en presenciales con firma de la persona asistente) y evaluación de las actividades formativas y concienciación ofertadas. En esta delegación la DPDFA aportará su experiencia para que en el diseño de estas actividades obtenga el mayor rendimiento en las acciones ofertadas. *(Req-009)*

14. La empresa adjudicataria deberá aportar y describir los conocimientos, metodologías, herramientas y equipo humano en el que se apoyará para asegurar el resultado óptimo del servicio. *(Req-010)*

15. La empresa adjudicataria deberá buscar la implicación de las personas asistentes, de manera que la acción formativa no sea una acción unidireccional en la que la empresa adjudicataria del servicio exponga y las personas asistentes sean meros oyentes. Las empresas licitadoras deberán **plantear diferentes acciones de dinamización** de las formaciones propuestas (como por ejemplo paletas de 2 colores para sí o no, hacer que las personas asistentes respondan a una serie de preguntas, etc.) *(Req-011).*

16. La empresa adjudicataria deberá realizar 3 campañas de mailing anuales de sensibilización o concienciación en materia de ciberseguridad (*Req-012).*

17. Las empresas licitadoras podrán incluir en sus propuestas de concienciación plataformas SaaS para las actividades de concienciación que propongan (simulaciones de phishing, etc.), con las limitaciones de que la interacción con las personas concienciadas sea bilingüe (castellano y euskera) y que la administración/gestión esté en manos de la empresa licitadora. En ningún caso estas propuestas sustituirán a las formaciones presenciales anuales.

18. La empresa adjudicataria certificará la asistencia a las jornadas formativas (bien telemáticas, bien presenciales) especificando nombre y apellidos de la persona asistente, fecha, número de horas, título de la acción formativa (junto con el desglose de las temáticas) del curso (*Req-013).*

Las premisas indicadas deben entenderse como mínimos, pudiendo las empresas licitadoras ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas (considerándose positivamente en la valoración técnica de la oferta).

4. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La empresa licitadora deberá realizar una propuesta detallada del modelo de servicio propuesto.

Este modelo de servicio se considerará de mínimos y en las fases iniciales se adaptará y acordará con la DPDFA según la oferta presentada por la adjudicataria.

En la propuesta técnica se tendrán en cuenta los siguientes apartados.

4.1. Composición del equipo

La empresa licitadora deberá describir en su propuesta la organización prevista para la prestación del servicio solicitado, perfiles, rol o función, jerarquías, niveles especialización, así como otras herramientas y recursos propios (colaboración o pertenencia a determinadas asociaciones, certificaciones…) que aporten valor al servicio prestado.

A la hora de identificar los perfiles adscritos en la propuesta técnica en ningún caso deberá revelarse información que deba ser objeto de valoración conforme a criterios de valoración automática (por ejemplo, sexo de las personas adscritas), siendo ello causa de **exclusión** del proceso de licitación (en caso de que la documentación incluida en el sobre B contenga cualquier información o referencia a criterios de valoración automática, la empresa licitadora quedará automáticamente excluida de la licitación).

4.2. Calidad y seguimiento del servicio

La empresa licitadora deberá especificar el modelo de seguimiento del servicio contratado *(Req-014)*, con al menos una reunión mensual en la que se reportará la actividad/seguimiento y de la que realizará el acta correspondiente.

La empresa licitadora deberá detallar en su oferta la relación de informes/cuadros de seguimiento *(Req-015)* que permitan realizar el seguimiento de la calidad del servicio contratado, indicando formatos, posibles contenidos, ... Así mismo, se mostrarán ejemplos de cada uno de ellos. Estos informes/cuadros de mando serán utilizados durante la prestación del servicio para su seguimiento.

Los informes de seguimiento tendrán en cuenta los requerimientos comprometidos sobre los acuerdos de nivel de servicio.

Para la ejecución del servicio demandado, la empresa adjudicataria establecerá una persona responsable de servicio encargada de:

- Realizar el seguimiento y evaluación del progreso de puesta en marcha y ejecución del servicio

- Verificación de que el personal asignado por la empresa adjudicataria dispone de medios y capacitación necesarios para una prestación adecuada del servicio.

- Analizar y validar, si procede, los cambios, recomendaciones de ajuste y en general propuestas de mejora del servicio propuesto por la empresa adjudicataria. Revisar la evolución sobre la implantación de las propuestas aprobadas.

- Realizar seguimiento a la proyección económica del contrato y facturación del servicio.

La DFDPA tendrá en la empresa adjudicataria una única persona interlocutora para la prestación de este servicio, quien asegurará la correcta prestación en los términos acordados.

Es decir, a efectos de garantizar el seguimiento de la ejecución del contrato por parte del CCASA, la empresa adjudicataria designará una persona en calidad de “persona responsable de servicio” o "coordinador/a de contrato", que actuará de interlocutor/a entre el CCASA y la empresa adjudicataria en todas aquellas cuestiones e incidencias que pudieran producirse durante la ejecución del contrato" (**Anexo XVII**)

4.3. Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

La prestación de los servicios objeto del pliego conllevará el cumplimiento de una serie de niveles de servicio.

El licitador deberá especificar los valores (respetando o mejorando aquellos para los que se aporta valor en la siguiente tabla) a los que se compromete con relación, al menos, a los siguientes indicadores:

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	VALOR OBJETIVO
Satisfacción de la formación recibida	Valor medio de todas las valoraciones de satisfacción encuestadas por cada 12 meses de servicio	>=6 (siendo las valoraciones entre 0 y 10)

La información relativa a este indicador (Satisfacción de la formación recibida) deberá aportarse únicamente en el **Sobre A** (*criterios evaluables automáticamente*), sin que, en ningún caso, pueda informarse al respecto en la propuesta técnica, Sobre B (en caso de que la documentación incluida en el sobre B contenga cualquier información o referencia a criterios de valoración automática, la empresa licitadora quedará automáticamente excluida de la licitación).

Durante el seguimiento del servicio, se analizará el cumplimiento de los valores objetivo-comprometidos. En caso de incumplimiento de los valores propuestos en la oferta se llevarán a cabo la ejecución de las acciones habilitadas por la legislación vigente y/o penalizaciones especificadas.

4.4. Lugar de trabajo y equipamiento.

La prestación del servicio demandado se realizará principalmente en las instalaciones de la empresa adjudicataria, a excepción de las jornadas formativas presenciales que se realizarán en las ubicaciones indicadas en el apartado 3 premisa 6.

Las reuniones de lanzamiento del servicio o seguimiento de este que por eficacia y eficiencia se consideren necesarias su realización en presencial, se realizarán en las instalaciones de DFA-CCASA.

La empresa adjudicataria aportará toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio.

5. FORMATO, ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

La oferta Técnica se presentará con letra preferiblemente tipo Arial, tamaño mínimo 10 e interlineado mínimo de 1,15. El tamaño de la oferta en ningún caso excederá de las 20 páginas, excluyendo los anexos. **No serán objeto de valoración el contenido de las páginas que excedan de los limites señalados anteriormente**.

Es obligatorio que la oferta técnica presentada siga el índice descrito en este punto, y aporten dentro del capítulo correspondiente la documentación necesaria que permita realizar la valoración de la propuesta técnica de forma correcta.

El **índice** de la oferta presentada será:

1. **Introducción y resumen ejecutivo de la propuesta**

2. **Servicios prestados**

   Descripción detallada del alcance, características y nivel de servicio de los servicios prestados, garantizando el cumplimiento de los requisitos mínimos solicitados en el pliego:

   - Servicio de formación en ciberseguridad adaptados a las entidades dentro del alcance.

   - Propuesta de la organización y temáticas, herramientas propias que contribuyan a las capacidades finales del servicio.

     Las empresas licitadoras deberán realizar una **propuesta de plan de trabajo** que incluya un cronograma con los hitos más relevantes para la puesta en marcha y ejecución del servicio con sus respectivas fechas

     Las temáticas de las formaciones deberán especificar:

     - Ciclo formativo: 1, 2 ó 3
     - Temática
     - Grupo destinatario
     - Descripción
     - Objetivos
     - Estructura de contenidos

     Así mismo, **presentará un ejemplo de una unidad temática completa,** es decir, una presentación con los correspondientes contenidos desarrollados, teniendo en

consideración la estructura, la calidad de los materiales, los mensajes fuerza, la adaptación de los mensajes al público objetivo, etc.

- Descripción de otros servicios/recursos propuestos como parte del servicio que redunden en la mejora de la eficiencia sobre el servicio ofertado, sin coste adicional.
- Creación de informes/cuadros de mando de seguimiento de esta línea del servicio.
- Relación de perfiles expertos, y en su caso certificaciones relacionadas, en formación en ciberseguridad (de las diferentes temáticas propuestas) que considere necesario para la prestación del servicio.
- Etc.

3. Plan para seguimiento y control de calidad del servicio

Se especificará la propuesta del Plan de seguimiento y control de calidad con las metodologías, procedimientos, documentación, indicadores, etc. propuestos para el seguimiento, mejora y optimización de los servicios prestados:

- Propuesta de métricas e indicadores de servicio para control de calidad sobre el servicio prestado.
- Propuesta de indicadores de Nivel de Servicio adicionales a los especificados. **No se indicarán los valores objetivo de compromiso de los ANSs especificados porque estos se reflejarán en el sobre A.**
- Metodologías para la medición y seguimiento.
- Introducción de medidas correctivas para optimización del servicio.
- Etc.

4. Ejemplos de Informes y cuadros de mando

Se detallará la propuesta de informes y cuadros de mando incluidos con la prestación del servicio, indicando formatos, posibles contenidos, posibilidades de personalización y mostrando ejemplos de cada uno de ellos para su valoración.

5. Relación de requisitos (*Req-xxx)* y páginas/párrafo donde aparece su explicación según formato de Anexo 4.

6. INFORMACIÓN ADICIONAL.

Anexo 1: Entidades en el alcance del proyecto
Anexo 2: Temáticas de la formación
Anexo 3: Fórmulas de cálculo de los indicadores de los ANSs establecidos.
Anexo 4: Relación entre requisitos y ubicación de su explicación.

Anexo 1: Entidades en el alcance del proyecto

ENTIDAD	TOTAL PERSONAS	GRUPO 1	GRUPO 2	GRUPO 3	GRUPO 4	GRUPO 5	GRUPO 6
Diputación Foral de Álava (DFA)	1042	2	0	10	130	100	800
Centro de Cálculo de Álava S.A. (CCASA)	140	54	55	0	1	5	25
Instituto Foral de Bienestar Social (IFBS)	122	6	2	0	17	54	43
Instituto Foral de la Juventud (IFJ)	20	0	0	0	2	3	15
Bomberas y Bomberos Forales de Álava (BFA)	27	0	0	0	3	4	20
Juntas Generales de Álava (JJGG)	9	0	0	0	2	1	6
Álava Agencia de Desarrollo S.A.	9	0	0	0	1	2	6
Fundación Mobility Lab Vitoria-Gasteiz	4	0	0	0	1	1	2
ARABAT - Vías de Álava S.A.	10	0	0	0	1	1	8
Fundación Artium de Álava	24	0	0	0	2	3	19
Fundación Catedral Santa María	5	1	0	0	1	1	2
Fundación Valle Salado de Añana	5	0	0	0	1	1	3
Indesa 2010 S.L.	64	0	0	0	4	18	42
Naturgolf S.A.	6	0	0	0	1	1	4
Ayuntamientos	639	0	0	0	121	120	398

Anexo 2: Temáticas de la formación

A continuación, se definen las temáticas obligatorias y opcionales por cada uno de los grupos de personal asistente:

1. Grupo 1:
    - Obligatoria:
        - Seguridad para administradores de infraestructuras: M365, Directorio Activo Seguro (entorno híbrido), buenas prácticas para administradores y compartición de información con herramientas colaborativas
        - Protección de la información y uso pertinente de las herramientas de IA
    - Opcional:
        - Securización de la infraestructura (perímetro, bases de datos, servidores de aplicaciones, etc.)
        - Nuevas técnicas de vulneración de los sistemas de defensa
        - Hacking básico y/o avanzado
2. Grupo 2:
    - Obligatoria:
        - Introducción al Diseño seguro de sistemas de información (Modelo de amenazas “Elevation of Privilege”)
        - Protección de la información y uso pertinente de las herramientas de IA
    - Opcional:
        - Programación segura
        - Hacking básico en el desarrollo de sistemas de información
        - Implicaciones de la normativa legal/corporativa vigente en el diseño/desarrollo de los sistemas de información
        - Compartición de información con herramientas colaborativas (cuando el personal disponga de OneDrive/SharePoint)
3. Grupo 3 y Grupo 4:
    - Obligatorio:
        - Uso seguro y responsable de Internet y de las nuevas tecnologías
        - Obligaciones y responsabilidades derivadas de las normativas legales/corporativas
    - Opcionales:

- Autoprotección en la exposición y desinformación en redes sociales,
- Confidencialidad de la información corporativa,
- Uso pertinente de las herramientas de IA
- Compartición de información con herramientas colaborativas (cuando el personal disponga de OneDrive/SharePoint)

4. Grupo 5:
    - Obligatorio:
        - Uso seguro y responsable de Internet y de las nuevas tecnologías para personal relacionado con la gestión económica
        - Pautas de seguridad para contratar empresas proveedoras (normativas legales, certificaciones, estándares, etc.)
    - Opcionales
        - Uso pertinente de las herramientas de IA
        - Compartición de información con herramientas colaborativas (cuando el personal disponga de OneDrive/SharePoint).
5. Grupo 6:
    - Obligatorio:
        - Uso seguro y responsable de Internet y de las nuevas tecnologías
    - Opcionales
        - Obligaciones derivadas de las normativas legales/corporativas vigentes en relación a la ciberseguridad
        - Uso pertinente de las herramientas de IA
        - Compartición de información con herramientas colaborativas (cuando el personal disponga de OneDrive/SharePoint)

Anexo 3: Fórmulas de cálculo de los indicadores de ANS establecidos

INDICADOR 1: SATISFACCIÓN DE LA FORMACIÓN RECIBIDA

Descripción: Es el valor medio de la “satisfacción general” sobre las acciones formativas realizadas en 12 meses. Para ello, será necesario hacer una encuesta de satisfacción sobre cada formación realizada en la que la primera pregunta de la encuesta será “Valora de 0 a 10 la formación recibida”. Dicha encuesta se remitirá a todo el personal asistente a la formación y se obtendrá la media de todas las valoraciones recibidas en 12 meses.

IND2= Suma(Valoración de formación recibida)/Num_respuestas

Anexo 4: Relación entre requisitos y ubicación de su explicación

REQUISITO	PÁGINA	PÁRRAFO/S	OBSERVACIÓN
Req-001			
Req-002			
Req-003			
Req-004			
Req-005			
Req-006			
Req-007			
Req-008			
Req-009			
Req-010			
Req-011			
Req-012			
Req-013			
Req-014			
Req-015			