

Expte. Núm. 23213000

Pliego de prescripciones técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

JULIO DE 2023

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

1	INTRODUCCIÓN	4
2	NORMATIVA Y BUENAS PRÁCTICAS DE REFERENCIA	5
3	OBJETO	7
3.1	DESCRIPCIÓN	7
3.2	SERVICIOS Y LOTES	8
4	ALCANCE DE LOS SERVICIOS	9
4.1	DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL	9
4.2	DESTINATARIOS Y ÁMBITO	10
4.3	DISTRIBUCIÓN DEL ALCANCE POR NÚMERO DE USUARIOS Y REALIZACIÓN	13
4.4	DISTRIBUCIÓN ORGANIZATIVA DEL CENTRO DE COMPETENCIAS DIGITALES	14
4.4.1	<i>Comité Rector</i>	14
4.4.2	<i>Oficina Técnico-Pedagógica</i>	15
4.4.3	<i>Red de gestores de transferencia de conocimiento</i>	15
4.4.4	<i>Entorno Tecnológico</i>	16
5	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	18
5.1	OFICINA TÉCNICO – PEDAGÓGICA (LOTE 1)	18
5.1.1	<i>Oficina Técnica de la Transferencia de Conocimiento</i>	18
5.1.2	<i>Oficina Pedagógica y de Gestión del Conocimiento</i>	20
5.1.3	<i>Factoría de Contenidos</i>	22
5.1.4	<i>Apoyo a la Gestión del Cambio</i>	25
5.2	SERVICIO DE TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN Y SOPORTE A LA OPERACIÓN (RED DE GESTORES DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO-LOTE 2)	26
5.2.1	<i>Identificación de necesidades de transferencia de conocimiento y difusión.</i>	27
5.2.2	<i>Coordinación y gestión logística de las actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión.</i>	27
5.2.3	<i>Asignación de recursos propios (gestores de transferencia de conocimiento).</i>	28
5.2.4	<i>Transferencia de conocimiento y difusión a gestores de transferencia de conocimiento.</i>	28
5.2.5	<i>Ejecución de las actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión</i>	29
5.2.6	<i>Cumplimiento de la planificación y ejecución de las actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión y protocolos de los itinerarios de soporte.</i>	33
5.2.7	<i>Gestión y seguimiento de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión en los entornos virtuales de aprendizaje.</i>	34
5.2.8	<i>Reporting e informes</i>	34
5.3	MEJORA CONTINUA	35
6	MODELO DE SERVICIO	36
6.1	FASES DEL SERVICIO	36
6.1.1	<i>Fase de Asunción del Servicio</i>	36
6.1.2	<i>Fase de Prestación del Servicio</i>	39
6.1.3	<i>Devolución del Servicio</i>	39
6.2	MODELO DE SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	39
6.2.1	<i>Planificación y dirección de los trabajos</i>	39
6.2.2	<i>Seguimiento y control de los trabajos</i>	40

6.2.3	Informes de Seguimiento	41
6.2.4	Plan de Gestión de la Configuración	42
6.2.5	Seguridad en las tecnologías de la información y las comunicaciones	42
6.2.6	Comunicación de incidencias.....	42
7	ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	43
7.1	MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SERVICIO.....	43
7.2	INDICADORES DE MEDICIÓN.....	45
7.2.1	Acuerdos de Nivel de Servicio Generales (ambos Lotes)	46
7.2.2	Acuerdos de Nivel de Servicio Lote 1	52
7.2.3	Acuerdos de Nivel de Servicio Lote 2	55
8	ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS PERSONALES Y DISPONIBILIDAD.....	61
8.1	ESTRUCTURA.....	61
8.1.1	Oficina Técnico – Pedagógica (Lote 1).....	61
8.1.2	Servicio de transferencia de conocimiento, difusión y soporte a la operación (red de gestores de transferencia del conocimiento -Lote 2).....	71
8.2	CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	78
8.3	MODIFICACIONES EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	78
8.4	PROVISIÓN DE MEDIOS PARA EL EQUIPO DE TRABAJO	79
8.5	HORARIO Y LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	79
9	FORMACIÓN.....	80
10	DIFUSIÓN DE RESULTADOS	80
11	DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS (ENTREGABLES)	80
ANEXO I: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	81	
OBJETO DEL ENCARGO DEL TRATAMIENTO.....	81	
IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN AFECTADA	82	
DURACIÓN	82	
OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO	82	
OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE	84	
ANEXO II: SOLUCIONES INCLUIDAS EN LOS PLANES DE TRASFERENCIA DEL CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LA DGTD AJ	85	

1 INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Justicia tiene como objetivo reforzar su compromiso de alcanzar un siguiente nivel en la transformación digital de la Administración de Justicia atendiendo a la doble función que la Justicia adquiere en un país que, como el nuestro, se quiere avanzado: si por una parte es una pieza fundamental del sistema de derechos y deberes en que se articula la convivencia, por otra, representa un servicio público cuya eficacia debería ser un poderoso elemento de competitividad socioeconómica.

En febrero de 2020 el Ministerio de Justicia presentó las líneas generales del Plan Justicia 2030, cuyo objetivo es transformar la Administración de Justicia en los próximos cuatro años (2020-2024) y, sentar las bases que permitan un proceso continuo de transformación hasta el año 2030. Sus objetivos son consolidar los derechos y garantías de los ciudadanos, promover una mayor eficiencia del servicio público y garantizar el acceso a la Justicia en todo el territorio. Un programa de medidas con un horizonte temporal de 10 años para transformar el sistema de Justicia en un auténtico servicio público. El Plan Justicia busca una mayor eficiencia, articulando instrumentos de cooperación y coordinación entre instituciones y eliminando solapamientos.

También se debe tener en cuenta el impulso que está suponiendo el Plan de Transformación, Recuperación y Resiliencia diseñado por el Gobierno de España, dentro del cual se incluyen aquellos proyectos tecnológicos de reforma de la Administración de Justicia que se consideran prioritarios para dotarla de mayor eficiencia y eficacia.

La Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia, en adelante DGTDAJ, tiene un papel relevante en la transformación digital dentro de su ámbito competencial.

Las actuaciones contempladas en este Pliego de Prescripciones Técnicas, en adelante PPT, se encuadran en el citado Plan Estratégico 2030 del Ministerio de Justicia, y se focalizan en mejorar los servicios de tecnológicos (TIC) que se prestan a la Administración de Justicia.

Elemento clave para la definición y ejecución de los servicios objeto de este PPT, es la identificación de sinergias que permitan una simplificación de la gestión de estos, desde la racionalidad económica, la eficacia, la eficiencia y la mejora de la calidad.

La DGTDAJ considera fundamental seguir avanzando en la consolidación del Centro de Competencias Digitales que se focaliza en la transferencia de conocimiento y acciones de difusión sobre aplicaciones y herramientas informáticas desarrolladas por la DGTDAJ (sin perjuicio de otras necesidades de transferencia de conocimiento y difusión), que garantice un proceso de transferencia de conocimiento y difusión permanente a lo largo de la vida profesional de los integrantes de la Administración de Justicia y de otros cuerpos asociados al Ministerio de Justicia, lo suficientemente flexible para adaptarse tanto a las cambiantes demandas como a las diferentes situaciones del funcionariado. Todo ello con el fin último de mejorar las competencias digitales que se piden al profesional del personal de la Administración de Justicia y del Ministerio de Justicia.

El servicio del Centro de Competencias Digitales pretende satisfacer los siguientes objetivos:

- Ofrecer un servicio de transferencia de conocimiento y difusión de calidad a todos los usuarios que sea eficaz, gracias a una adecuada planificación de las acciones

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

de transferencia de conocimiento y difusión, el control de los resultados, y eficiente, mediante la reutilización de los recursos y aprovechamiento de la tecnología para minimizar gastos.

- Avanzar en la mejora de la accesibilidad y transferencia de los contenidos de soporte, mejorando su calidad y desarrollando nuevos canales de acceso.
- Favorecer la incorporación del conocimiento al desempeño diario de los profesionales de la Administración de Justicia y del Ministerio de Justicia.
- Proporcionar un entorno colaborativo que permita el acceso a los contenidos de soporte (guías, manuales, píldoras, etc.).

Todo ello, en el marco de un modelo de funcionamiento focalizado en lograr la máxima rentabilidad de las inversiones en transferencia de conocimiento y difusión y asistencia y que permita introducir criterios de calidad objetivos basados en métricas e indicadores de servicio.

El Ministerio de Justicia cuenta, actualmente, con un servicio de transferencia de conocimiento y difusión prestado por dos contratistas distintos, de los cuales uno se encarga de la Oficina Técnico-Pedagógica (OTP) y la administración y gestión de la Plataforma de gestión de conocimiento y difusión on-line, y otro se encarga del soporte presencial y a distancia. Este pliego abarca ambos servicios.

A continuación, se indican algunas cifras aproximadas de los datos del servicio prestado durante el año 2022:

- Equipo formado por 121 profesionales en total.
- 3.711 acciones de transferencia de conocimiento y difusión, de las cuales 1.363 se desarrollaron presencial.
- 14.030 usuarios formados, lo que supone 55.042 horas de transferencia de conocimiento y difusión.
- 45.138 usuarios dados de alta en la Plataforma e-learning, siendo todos ellos considerados como usuarios potenciales.
- Más de 114.000 soportes atendidos por el equipo de gestores de transferencia de conocimiento.

El servicio proporciona y gestiona 13 aulas móviles con los medios necesarios para poder montar un entorno de gestión de conocimiento y difusión en cualquier ubicación geográfica, formadas por: un proyector de largo alcance X312 XGA de 2/3 kg de peso; 1 pantalla enrollable ligera con trípode; 6 portátiles con Procesador Intel I3, 500Gb HD, 4Gb RAM; 6 ratones externos USB; alargadores de 3 enchufes con interruptor y fusible; Ultraligth Smart case con ruedas para transportar el material.

Consecuencia de la consolidación del teletrabajo en la Administración de Justicia se ha potenciado en el periodo anterior la gestión de conocimiento y difusión on line, que actualmente ofrece las necesidades de transferencia de conocimiento y difusión de la Administración de Justicia mediante un servicio de calidad.

2 NORMATIVA Y BUENAS PRÁCTICAS DE REFERENCIA

Las leyes promulgadas y la normativa vigente actúan como palanca normativa que permite día a día ir alcanzando el objetivo gracias a la regularización de la obligatoriedad del uso de las nuevas tecnologías en la Justicia. Destacan importantes iniciativas legislativas en

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

materia de Administración Judicial Electrónica que apoyan y regulan el proceso de modernización de la Administración de Justicia:

- Real Decreto 241/2022, de 5 de abril, por el que se modifica el Real Decreto 453/2020, de 10 de marzo, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia.
- Real Decreto 16/2020, de 28 de abril, de medidas procesales y organizativas para hacer frente al COVID-19 en el ámbito de la Administración de Justicia
- Real Decreto 1065/2015, de 27 de noviembre, sobre comunicaciones electrónicas en la Administración de Justicia en el ámbito territorial del Ministerio de Justicia y por el que se regula el sistema LexNET.
- Ley 42/2015, de 5 de octubre, de reforma de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, que establece la obligatoriedad del uso de las comunicaciones telemáticas en la Administración de Justicia.
- Orden JUS/1126/2015, de 10 de junio, por la que se crea la sede judicial electrónica correspondiente al ámbito territorial del Ministerio de Justicia,
- Real Decreto 396/2013, de 7 de junio, por el que se regula el Comité técnico estatal de la Administración judicial electrónica (CTEAJE)
- Ley 18/2011, de 5 de julio, reguladora del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Administración de Justicia
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza

Para mejorar la eficiencia del Servicio Público de Justicia se están impulsando tres nuevas leyes: la de eficiencia organizativa, la de eficiencia procesal y la de eficiencia digital.



- **Eficiencia Organizativa:** cambio organizativo que se propone viable gracias a la transformación digital. El nuevo sistema de tramitación procesal orientada al dato y la posibilidad del trabajo a distancia, facilitan una reorganización virtual muy eficiente, en tiempos cortos y sin grandes inversiones.
- **Eficiencia Digital:** se pretende dotar de un marco legal a toda la transformación digital sobre la que se asientan las otras dos leyes. Uno de sus principales objetivos es situar la Administración de Justicia española a la vanguardia del empleo de las tecnologías de la información en la Unión Europea.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

- **Eficiencia Procesal:** introduce cambios orientados a que los procedimientos sean más cortos y que, por lo tanto, las personas obtengan una respuesta más ágil cuando acuden a la Administración de Justicia.

3 OBJETO

3.1 Descripción

El objeto del contrato es la prestación del servicio del Centro de Competencias Digitales abarcando de manera integral todo el proceso de gestión del conocimiento, difusión y asistencia a usuarios en las aplicaciones y herramientas informáticas actuales y futuras de la DGTDAJ.

El Centro de Competencias Digitales tiene como objetivo proporcionar asistencia en aplicaciones y herramientas informáticas a todos los profesionales del Ministerio de Justicia: **Administración de Justicia, Ministerio Fiscal, Instituto Nacional de Toxicología e Instituto de Medicina Legal y Registros Civiles.**



En las **comunidades autónomas con competencias transferidas**, el objeto es mantener actualizado el conocimiento respecto de aplicaciones y herramientas de la DGTDAJ a los Jueces/Magistrados, Fiscales y a los Letrados de la Administración de Justicia además de difundir y transferir conocimiento a la red de profesionales encargados de dicha difusión y transferencia del conocimiento de estas Comunidades (quedando fuera los Gestores, Tramitadores y Auxilios).

Este servicio tiene como objetivo la actualización de los profesionales tanto en el momento inicial de su incorporación al puesto de trabajo como en el uso de las nuevas aplicaciones informáticas.

Las modalidades a través de las que se llevarán a cabo las actuaciones de difusión y transferencia del conocimiento son:

- **Sesiones presenciales:** permite el contacto directo entre los responsables de la difusión y los profesionales de justicia, interactuando de forma oral en un mismo espacio físico. Las sesiones se planifican teniendo en cuenta las necesidades específicas de los usuarios que deben recibir las actualizaciones.
- **Sesiones online** (síncrona y asíncrona): se realiza a través de la plataforma de Aula en Línea, un espacio virtual donde se encuentran disponibles todos los materiales didácticos de las sesiones que se va a impartir. La metodología online permite al usuario autonomía y flexibilidad en el aprendizaje.
- **Sesiones atención rápida y proactiva:** tiene el objetivo de dar respuesta a necesidades concretas sobre el uso de los aplicativos judiciales de una forma rápida y eficiente. Se realizan dos tipos de actuaciones:

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

- Atención reactiva: resolución de consultas recibidas de manera telefónica a través del teléfono del CAU (Centro de Atención a Usuarios).
- Atención proactiva: sesiones en modalidad online síncrona denominadas Sesiones de atención rápida y proactiva con una duración inferior a 90 minutos, creados en base a las necesidades de los usuarios y ofreciendo flexibilidad horaria.

Además, se ofrecerá soporte a la operación o a la transformación por parte de la red de gestores de transferencia de conocimiento distribuidos presencialmente en las sedes, que acuden al puesto de trabajo del usuario y resuelven cualquier cuestión que pueda surgir en el día a día en el uso de las aplicaciones judiciales.

De esta manera existe una transferencia de conocimiento puntual asociada al despliegue de cada uno de los proyectos tecnológicos, así como una recurrente o continua en las mismas materias.

El servicio será responsable de:

- La detección, diagnóstico, definición, implantación y control y seguimiento de una estrategia de transferencia del conocimiento y difusión para abordar el cambio a través de planes de difusión para la gestión del cambio.
Creación de contenidos para la transferencia del conocimiento y difusión en diferentes formatos.
- Control y seguimiento de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión y la elaboración de Informes de Seguimiento del Servicio del Centro de Competencias Digitales
- La administración de los sistemas de gestión de aprendizaje para la gestión de la transferencia de conocimiento y difusión. La coordinación de las diferentes modalidades de transferencia del conocimiento y difusión, presencial y on-line, y la asistencia.
- La atención y ayuda al usuario en la resolución de dudas y consultas sobre las aplicaciones desarrolladas por la DGTDAJ, soluciones ofimáticas, utilización de equipamiento que se pone a su disposición, facilitándoles así las competencias digitales necesarias para el desempeño de su trabajo.

Este contrato abarca el conjunto de las aplicaciones y herramientas informáticas existentes y futuras de la DGTDAJ, así como las posibles adaptaciones y ampliaciones que se requieran. Residualmente, deberán realizarse acciones de difusión sobre otras aplicaciones de gestión de la Administración de Justicia, herramientas ofimáticas genéricas, utilización de equipamiento técnico (videoconferencia, sistemas de grabación de vistas, tabletas de tinta digital, etc.), seguridad informática, ergonomía en el puesto de trabajo y modalidades de teletrabajo, entre otras.

3.2 Servicios y Lotes

Debido a la complejidad organizativa del Centro de Competencias Digitales, y a la necesaria independencia y especialización requerida en sus actuaciones, es necesario dividir el objeto de la licitación en dos Lotes:

- Lote 1: Oficina Técnico-Pedagógica
- Lote 2: Servicio de transferencia de conocimiento, difusión y soporte a la operación (Red de Gestores de transferencia del conocimiento).

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

Los licitadores sólo pueden licitar a un único lote.

En la descripción de los servicios a ejecutar en este PPT se detallan las actividades mínimas que debe realizar el adjudicatario de cada lote. Además de las actividades específicas de cada servicio, el adjudicatario de cada lote realizará una serie de actividades orientadas a controlar los niveles de servicio y la calidad en los trabajos, que deberá incluir en su oferta.

En la ejecución del contrato, el adjudicatario de cada lote se adaptará a los procesos, procedimientos y protocolos que establezca la DGTDAJ / SGCSDCO para la prestación del servicio. Estos se establecerán durante la ejecución del contrato.

4 ALCANCE DE LOS SERVICIOS

4.1 Distribución territorial

La distribución territorial según competencias transferidas o no transferidas es la siguiente:

- **Comunidades autónomas con competencias NO transferidas en medios personales y materiales de la Administración de Justicia:** actualmente comprende los Órganos Centrales, las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla y las siguientes Comunidades Autónomas: Castilla y León, Castilla La Mancha, Extremadura, Murcia e Islas Baleares.
- **Comunidades autónomas con competencias transferidas en medios personales y materiales de la Administración de Justicia:** Cataluña, Comunidad Valenciana, País Vasco, Navarra, Comunidad de Madrid, Andalucía, Galicia, Aragón, Principado de Asturias, Cantabria, Canarias y La Rioja.



Atendiendo a lo expuesto, la actividad de soporte del Centro de Competencias Digitales en las comunidades autónomas no transferidas se centrará no sólo en la transferencia de conocimiento y difusión presencial al usuario final, sino también a través de las plataformas disponibles para ello:

- **Aulaenlinea.**
- **Blackboard collaborate**

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

- **Edujustic**
- **Portal de soluciones digitales**
- **Otras que pudieran desarrollarse durante la prestación del servicio**

De la misma manera se coordinarán actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión con otros centros que se dedican a ello, como el Centro de Estudios Jurídicos (CEJ).

La actividad de soporte en las comunidades autónomas transferidas en medios personales y materiales de la Administración de Justicia se centrará fundamentalmente en la atención en remoto y de manera excepcional, y en función de los recursos disponibles y sin interferir en el nivel de servicio ofrecido, para aquellos profesionales cuya competencia recaiga en el Ministerio de Justicia.

Adicionalmente, se contempla la capacitación y entrega de materiales de soporte a los servicios de formación de las comunidades autónomas con competencias transferidas y a los usuarios finales.

En cualquier caso, estas actividades se realizarán de forma planificada y consensuada con dichas comunidades autónomas.

4.2 Destinatarios y ámbito

El alcance del servicio depende del colectivo de destinatarios finales del mismo y de si la Comunidad Autónoma donde se encuentra el destinatario, ha asumido competencias en medios personales y materiales de la Administración de Justicia.

La transferencia de conocimiento y difusión puede prestarse en diferentes modalidades. De esta manera, el servicio se prestará según se recoge en la siguiente tabla, donde CCAA significa comunidades autónomas:

Colectivo	Territorio CCAA con competencias NO transferidas en medios personales y materiales de la Administración de Justicia	Territorio CCAA con competencias transferidas en medios personales y materiales de la Administración de Justicia
Administración de justicia	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de conocimiento y difusión presencial. • Transferencia de conocimiento y difusión rápida y proactiva. • Transferencia de conocimiento y difusión online síncrona y asíncrona • Soporte in situ. • Soporte remoto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta a disposición de materiales de soporte a través del portal de soluciones digitales. • Transferencia de conocimiento y difusión a gestores de transferencia del conocimiento. • Transferencia de conocimiento y difusión Online síncrona y asíncrona a LAJ (Letrado de la Administración de Justicia) y Jueces/ Magistrados

Colectivo	Territorio CCAA con competencias NO transferidas en medios personales y materiales de la Administración de Justicia	Territorio CCAA con competencias transferidas en medios personales y materiales de la Administración de Justicia
Registros civiles exclusivos	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de conocimiento y difusión presencial. • Transferencia de conocimiento y difusión rápida y proactiva. • Transferencia de conocimiento y difusión online síncrona y asíncrona • Soporte in situ. • Soporte remoto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta a disposición de materiales de soporte a través del portal de soluciones digitales. • Transferencia de conocimiento y difusión a gestores de transferencia de conocimiento. • Transferencia de conocimiento y difusión Online síncrona y asíncrona a LAJ y Jueces/Magistrados
Ministerio Fiscal	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de conocimiento y difusión presencial. • Transferencia de conocimiento y difusión rápida y proactiva. • Transferencia de conocimiento y difusión online síncrona y asíncrona • Soporte in situ. • Soporte remoto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta a disposición de materiales de soporte a través del portal de soluciones digitales. • Transferencia de conocimiento y difusión a gestores de transferencia de conocimiento. • Transferencia de conocimiento y difusión Online síncrona y asíncrona a Fiscales.
Instituto Nacional de Toxicología	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de conocimiento y difusión presencial. • Transferencia de conocimiento y difusión rápida y proactiva. • Transferencia de conocimiento y difusión online síncrona y asíncrona • Soporte in situ. • Soporte remoto 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de conocimiento y difusión presencial. • Transferencia de conocimiento y difusión rápida y proactiva. • Transferencia de conocimiento y difusión online síncrona y asíncrona • Soporte in situ. • Soporte remoto

Colectivo	Territorio CCAA con competencias NO transferidas en medios personales y materiales de la Administración de Justicia	Territorio CCAA con competencias transferidas en medios personales y materiales de la Administración de Justicia
Instituto de Medicina Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de conocimiento y difusión presencial. • Transferencia de conocimiento y difusión rápida y proactiva. • Transferencia de conocimiento y difusión online síncrona y asíncrona • Soporte in situ. • Soporte remoto 	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta a disposición de materiales de soporte a través del portal de soluciones digitales. • Transferencia de conocimiento y difusión a gestores de transferencia de conocimiento. • Transferencia de conocimiento y difusión Online síncrona y asíncrona a Médicos Forenses
Gerencias Territoriales	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de conocimiento y difusión presencial. • Transferencia de conocimiento y difusión rápida y proactiva. • Transferencia de conocimiento y difusión online síncrona y asíncrona • Soporte in situ. • Soporte remoto 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de conocimiento y difusión rápida y proactiva en el puesto de trabajo. • Transferencia de conocimiento y difusión online síncrona en aula virtual. • Soporte in situ. • Soporte remoto.
Oficinas colaboradoras de RRCC con personal de Cuerpos Generales de Administración de Justicia	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de conocimiento y difusión rápida y proactiva en el puesto de trabajo. • Transferencia de conocimiento y difusión online síncrona en aula virtual. • Soporte in situ. • Soporte remoto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transferencia de conocimiento y difusión rápida y proactiva en el puesto de trabajo. • Transferencia de conocimiento y difusión online síncrona en aula virtual. • Soporte in situ. • Soporte remoto.

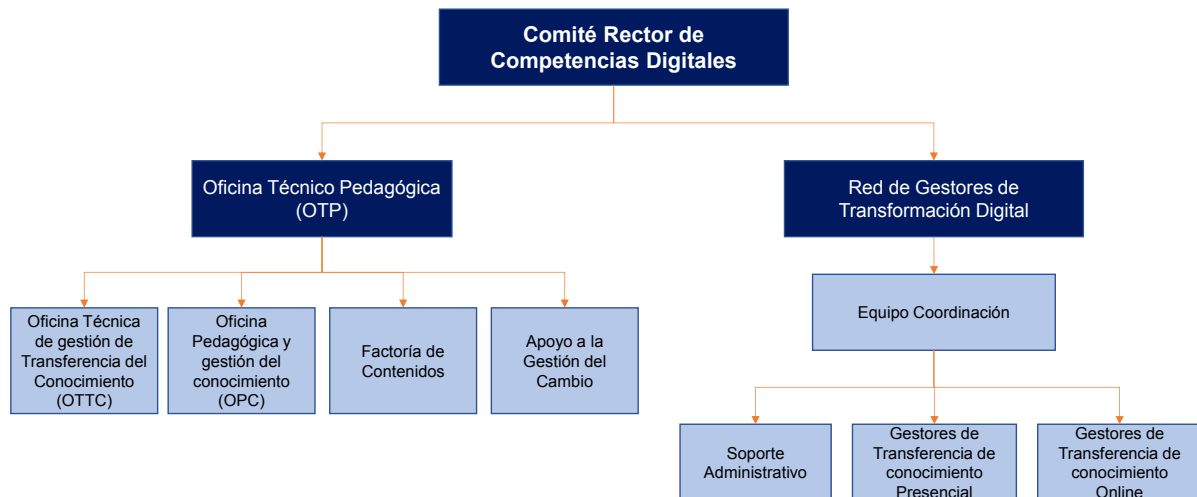
4.3 Distribución del alcance por número de usuarios y realización

Se presenta la distribución por provincia según el número total de usuarios incluidos en los diferentes tipos de sesiones de transferencia del conocimiento realizadas en el periodo enero 2022- diciembre 2022.

COMUNIDAD AUTÓNOMA	PROVINCIA	USUARIOS
ANDALUCÍA	ALMERÍA	25
	CÁDIZ	22
	CÓRDOBA	17
	GRANADA	30
	HUELVA	16
	JAÉN	16
	MÁLAGA	47
ARAGÓN	SEVILLA	61
	HUESCA	15
	TERUEL	8
CANTABRIA	ZARAGOZA	43
	CANTABRIA	9
CASTILLA LA MANCHA	ALBACETE	633
	CIUDAD REAL	744
	CUENCA	373
	GUADALAJARA	454
	TOLEDO	948
CASTILLA Y LEÓN	ÁVILA	251
	BURGOS	707
	LEÓN	650
	PALENCIA	422
	SALAMANCA	441
	SEGOVIA	188
	SORIA	118
	VALLADOLID	747
CATALUÑA	ZAMORA	342
	BARCELONA	172
	GIRONA	21
	LLEIDA	13
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA	TARRAGONA	30
	CEUTA	116
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	MELILLA	255
COMUNIDAD DE MADRID	MADRID	1345
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA	NAVARRA	20
COMUNIDAD VALENCIANA	ALICANTE	31
	CASTELLÓN	43
	VALENCIA	74
EXTREMADURA	BADAJOS	719
	CÁCERES	533
GALICIA	LA CORUÑA	82
	LUGO	14
	OURENSE	12
	PONTEVEDRA	33
ISLAS BALEARES	ISLAS BALEARES	1135
ISLAS CANARIAS	LAS PALMAS	36
	SANTA CRUZ DE TENERIFE	36
LA RIOJA	LA RIOJA	15
PAÍS VASCO	ÁLAVA	16
	GUIPÚZCOA	35
	VIZCAYA	72
PRINCIPADO DE ASTURIAS	ASTURIAS	69
REGIÓN DE MURCIA	MURCIA	1599
	TOTAL	13.853

4.4 Distribución organizativa del Centro de Competencias Digitales

El servicio del Centro de Competencias Digitales está organizado con la siguiente estructura



4.4.1 Comité Rector

El **Comité Rector de Competencias Digitales** es el órgano director del servicio de transferencia de conocimiento y difusión; estará formado por personal funcionario de la SGCSDCO. El **Comité Rector** realizará las labores de supervisión y control durante toda la ejecución del contrato.

- Planificación anual del Centro de Competencias Digitales:
 - Aprobar el Plan Anual de Competencias Digitales.
 - Aprobar el Presupuesto Anual del servicio.
- Actuaciones de supervisión y control:
 - Asegurar la implementación de las actuaciones definidas en la Estrategia de Transferencia de conocimiento y difusión.
 - Supervisar el funcionamiento del Servicio de Transferencia de conocimiento y difusión.
 - Realizar el seguimiento del Anual de Competencias Digitales.
- Actuaciones de coordinación y relación con otros organismos:
 - Marcar las directrices de comunicación interna y externa.
 - Realizar un seguimiento de la coordinación.
 - Relacionarse con otras instituciones de la Administración de Justicia relacionadas con la transferencia de conocimiento y difusión en modernización de la Justicia.
 - Aprobar los mecanismos de transferencia de los recursos creados y su Plan de Transferencia de conocimiento y difusión a estas instituciones.

4.4.2 Oficina Técnico-Pedagógica

La **Oficina Técnico-Pedagógica (OTP)**, bajo la dirección y supervisión del Comité Rector, tendrá que organizar el trabajo y ejecutar las tareas recogidas en este PPT de acuerdo con estas fases que forman parte de la metodología de trabajo de la DGTDAJ en las que:

- **Se identifica** el rol profesional de los usuarios, **se evalúa** su nivel competencial en materia TIC y **se diagnostica** cuáles son sus necesidades de transferencia de conocimiento y difusión.
- Analiza las necesidades de transferencia de conocimiento y difusión, los escenarios de implantación, los criterios del proyecto tecnológico de implantación, el impacto del cambio y el volumen de los cambios para **proponer una estrategia de transferencia de conocimiento y difusión adecuada** en tiempo, forma y recursos disponibles.
- **Se definen los perfiles, contenidos, metodología, modalidad de transferencia de conocimiento y difusión y se diseñan itinerarios de soporte** adaptados al rol profesional de los diferentes planes de transferencia de conocimiento y difusión y las estrategias de aprendizaje.
- Se **calendariza** conforme a fechas de implantación o situación de cada sede y con el objetivo de alcanzar la mayor calidad y la buena gestión.
- Se realiza la **asignación** de recursos de acuerdo con la disponibilidad y los retos de la transformación tecnológica.
- **Se evalúa el ciclo completo de la transferencia de conocimiento y difusión**, para detectar nuevas necesidades
- Adicionalmente se **crean los contenidos multiformato** específicos para las formaciones en materias de transferencia de conocimiento y difusión: TIC de herramientas informáticas que pone a disposición del usuario final la DGTDAJ, Seguridad Informática, Ofimática, Green IT, Equipos Tecnológicos, Teletrabajo, Ergonomía en el puesto de trabajo, etc.
- Se **administran, mantienen y gestionan** los diferentes entornos virtuales de aprendizaje (**EVAs**) dependientes de la DGTDAJ.
- Se realiza el **seguimiento** de la **red de gestores de** transferencia de conocimiento y **certifica la calidad** de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión.
- Se **coordinan los planes de transferencia de conocimiento y difusión** en cualquiera de su modalidad y se gestiona la transferencia de conocimiento y difusión en modalidad online a través de los EVAs.
- Asesora y presta apoyo y soporte en la gestión del cambio y en las estrategias organizativas de transformación digital.

4.4.3 Red de gestores de transferencia de conocimiento

La red de gestores de transferencia de conocimiento contará con los siguientes equipos para su buena organización y gestión:

- **Equipo de coordinación:** que coordina la red de recursos disponibles y su ubicación, así como la provisión de medios para que los gestores de transferencia de conocimiento puedan llevar a cabo sus funciones. El equipo de coordinación trabajará estrechamente con la OTP en todo lo relacionado con los planes y planificación de las transferencias de conocimiento. El equipo de coordinación contará con un soporte administrativo que permita llevar a cabo los reportes de toda la información de niveles de servicios y demás KPI's para su incorporación al

Observatorio de Competencias Digitales, y para su seguimiento por la Oficina Técnica de Niveles de Servicio.

Las funciones de este equipo y su apoyo administrativo son:

- Planificar y asignar la red de gestores de transferencia de conocimiento.
- Organizar y coordinar los gestores de transferencia de conocimiento in-situ y en remoto.
- Asegurar el reporte y la gestión de la información.
- Preparar la transferencia de conocimiento y difusión a realizar.
- Gestión de logística para sesiones presenciales (aulas, documentación, etc.).
- Ofrecer soporte a los participantes.
- Garantizar la impartición de una transferencia de conocimiento y difusión de calidad.
- Contacto directo con el usuario.
- Preparación y envío de convocatorias.
- Recoger y analizar los cuestionarios de satisfacción.
- Tramitar la documentación relacionada con la transferencia de conocimiento y difusión
- Colaborar en la gestión administrativa de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión
- **El equipo de gestores de transferencia de conocimiento presencial** que, entre otras, tiene como función la realización de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión planificadas en modalidad presencial, el soporte in situ de los usuarios que son destinatarios de este servicio, la comunicación a los usuarios, vía correo electrónico corporativo a través de la plataforma e-Learning de la inscripción a acciones de transferencia de conocimiento y difusión, etc.
- **El equipo de transferencia del conocimiento de atención rápida y proactiva** que, entre otras, tiene como función la relación de todo el soporte remoto y transferencia de conocimiento y difusión por videoconferencia de los usuarios que son destinatarios de este servicio.

4.4.4 Entorno Tecnológico

4.4.4.1 Arquitectura Tecnológica

Las herramientas con las que se va a trabajar, entre otras, en el servicio serían:

- Herramienta ITSM para la gestión de las incidencias, peticiones y consultas.
- Confluence para la gestión documental.
- Jira para la gestión de la demanda y gestión de proyectos.

Así como herramientas más propias del Servicio: "Aulaenlinea" EduJustIC, Soluciones Digitales y "BlackBoard Collaborate Ultra" que se describen en más detalle. **"Aula en línea"**

Es la actual Plataforma de gestión de la transferencia de conocimiento y difusión online y presencial del Servicio de Transferencia de conocimiento y difusión de la DGTDAJ y está constituida por los siguientes elementos:

- Tecnología:
 - Moodle 3.11.6+ Bajo la licencia GPL.
 - PHP Versión: 7.4.28

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

- Apache Versión: Apache/2.4.6 (Red Hat Linux Enterprise).
- Oracle 19
- Alojamiento:
 - Red Hat Enterprise Linux Server release 7.9 (Maipo)
- Seguridad:
 - Normas establecidas por el departamento de SEGURIDAD de la DGTDAJ.

BlackBoard Collaborate Ultra

Es una plataforma de webconferencia diseñada específicamente para las clases online, ofreciendo acceso a una sala virtual donde docentes y estudiantes interactúan en tiempo real. Ofrece un amplio espectro de funciones de colaboración para maximizar la participación de los estudiantes y el aprendizaje y al mismo tiempo ofrece un entorno estable y robusto.

El mantenimiento, rendimiento, gestión y administración (configuración, actualización y resolución de incidencias que surjan) de las plataformas descritas como propias del servicio) serán responsabilidad del Lote 1 durante todo el contrato. Así como el licenciamiento de Blackboard Collaborate.

Blackboard Collaborate Ultra es altamente compatible con múltiples dispositivos y configuraciones de sistemas. La experiencia Ultra se basa en tecnologías web modernas, como HTML5 y WebRTC, no siendo necesario instalar Java ni ningún software adicional, y solo admite las dos versiones más recientes de canal estable de los navegadores. En el caso de los sistemas operativos macOS, iOS y iPadOS, solo están certificadas sus últimas dos versiones principales, y se utiliza la versión estable más reciente de Safari en cada sistema. En cambio, en el caso de Windows, solo Windows 10 está certificado

Blackboard Collaborate Ultra no precisa instalación en servidores, se trata de una solución en modalidad "Software as a Service" (SaaS). Las conexiones de Internet y las condiciones de la red no detendrán la experiencia de aprendizaje colaborativo. En Blackboard Collaborate Ultra, se modifica la experiencia del usuario para adaptarla a la velocidad de la conexión.

EduJustIC

Es el primer portal de transferencia de conocimiento y difusión que nace con el objetivo de compartir y difundir los contenidos digitales de la Administración de Justicia e impulsar la transformación digital del ecosistema justicia.

En este caso la DGTDAJ ofrece una solución técnica que combina diseño y tecnología con el objetivo de conseguir una experiencia sencilla y agradable que proporcione una accesibilidad del usuario al entorno web ágil y eficiente. Esta solución técnica se compone de un portal web y una plataforma elearning con las siguientes características:

- Tecnología:
 - Moodle 3.11.7+ Bajo la licencia GPL.
 - PHP Versión: 7.4.26
 - Apache Versión: Apache/2.4.48
 - MySQL 8.0.29
- Alojamiento:
 - Red Hat Enterprise Linux release 8.5 (Ootpa)

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

- Seguridad:
 - Normas establecidas por el departamento de SEGURIDAD de la DGTDAJ

Soluciones Digitales

Es el primer portal de contenidos que nace con el objetivo de compartir y difundir los contenidos digitales de la Administración de Justicia con un enfoque a las necesidades de cada una de las CCAATT

- Tecnología:
 - Moodle 3.11.8+ Bajo la licencia GPL.
 - PHP Versión: 7.4.26
 - Apache Versión: Apache/2.4.48
 - MySQL 8.0.29
- Alojamiento:
 - Red Hat Enterprise Linux release 8.5 (Ootpa)
- Seguridad:
 - Normas establecidas por el departamento de SEGURIDAD de la DGTDAJ

5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Cada Lote será responsable de la prestación del servicio según se detalla a continuación, bajo la dirección del Comité Rector.

5.1 Oficina Técnico – Pedagógica (Lote 1)

La OTP (Lote 1) desarrollará, bajo la dirección y supervisión del Comité Rector, cuatro funciones principales:

- La planificación, ejecución y seguimiento de la transferencia de conocimiento y difusión por medio de la Oficina Técnica de Gestión de la Transferencia de Conocimiento (OTTC)
- El análisis de los impactos de los proyectos tecnológicos y su implantación, y la coordinación y asesoramiento a los responsables de proyectos de transformación en materia pedagógica y la gestión del conocimiento, por medio de la Oficina Pedagógica y de Gestión del Conocimiento (OPC)
- Diseño y producción de materiales de soporte en multiformato y creación, actualización, mantenimiento y gestión de entornos virtuales de aprendizaje por medio de la Factoría de Contenidos (FC)
- La elaboración de estrategias y el diseño de planes para apoyar la gestión del cambio y ayudar a la implantación de la Cultura Digital (GdC).

5.1.1 Oficina Técnica de la Transferencia de Conocimiento

La Oficina Técnica de Gestión de Transferencia de Conocimiento (OTTC) realizará las acciones de planificación, coordinación y seguimiento de la transferencia de conocimiento y difusión, así como su evaluación y métricas para el reporte de la actividad.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

5.1.1.1 Planificación

En esta tarea la **OTTC** tendrá que realizar las tareas asociadas con el **diagnóstico y detección de necesidades de transferencia de conocimiento y difusión** atendiendo al alcance de los proyectos de transformación en materia TIC de la SGCSDCO. Las actividades específicas son las siguientes:

- Definición y elaboración de la estrategia de transferencia de conocimiento y difusión para abordar la gestión del cambio mediante actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión.
- Planificación de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión y del soporte post implantación.
- Elaboración del calendario de implantación de las aplicaciones TIC asociado a las acciones de transferencia de conocimiento y difusión planificadas.
- Creación de los planes de transferencia de conocimiento y difusión atendiendo a los profesionales impactados y su distribución geográfica.
- Elaboración de la planificación global de transferencia de conocimiento y difusión incluyendo todas las acciones de transferencia de conocimiento y difusión que se han impartido por cada proyecto de transformación.

5.1.1.2 Coordinación y seguimiento de la ejecución

La **OTTC** se encargará de fomentar el clima de cooperación entre los equipos que prestan los servicios, gestionando de forma transparente la información global del estado de los proyectos de transformación, así como de las tareas asignadas durante la ejecución del Centro de Competencias Digitales.

En esta fase las actividades que tiene desempeñar la OTTC estarán relacionadas con la **coordinación, control y seguimiento en la ejecución de las tareas que realiza el Centro de Competencias Digitales:**

- Mantenimiento y actualización de la planificación global de transferencia de conocimiento y difusión de los proyectos de transformación. Para ello, los equipos que prestan los servicios están obligados a proporcionar a la OTTC información veraz y verificable para poder llevar a cabo el correcto seguimiento de la transferencia de conocimiento y difusión impartida.
- Coordinación, control y seguimiento en la ejecución de las tareas asignadas a los equipos que prestan los diferentes servicios.
- Control y seguimiento del cumplimiento de la planificación de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión asociadas a los proyectos de transformación.
- Asistencia a las reuniones de seguimiento organizadas de los proyectos.
- Control y seguimiento exhaustivo de la transferencia de conocimiento y difusión registrada en la plataforma de Aula en Línea:
 - Gestión de los buzones de correo genéricos de los servicios prestados.
 - Gestión y resolución de incidencias relacionadas con las formaciones impartidas a través del buzón de la herramienta ITSM.

5.1.1.3 Medición

En esta tarea la OTTC definirá los procedimientos de trabajo necesarios para obtener, extraer y custodiar la información referente a la actividad del Centro de Competencias Digitales. Las actividades concretas asociadas con el **seguimiento y control de las actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión** de los proyectos son las siguientes:

- Aplicación de metodologías de gestión de proyectos (elaboración de un cuadro de mando de transferencia de conocimiento y difusión).
- Definición de indicadores clave del desempeño (KPIs). El cuadro de mando recogerá las KPIs definidas para extraer los datos de las actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión que se realicen. Con esta información, se elaborarán, a posteriori, los diferentes informes de seguimiento de transferencia de conocimiento y difusión.
- Control, ajuste y actualización de los KPIs.

5.1.1.4 Reporting e informes

La OTTC será la responsable de entregar los diferentes informes en base a los requerimientos establecidos y las necesidades propias de la SGCSDCO. Dichos informes se elaborarán haciendo uso del cuadro de mando previamente definido.

Las actividades que se desarrollarán en esta fase están asociadas con el **reporte de los datos de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión y la elaboración de informes de seguimiento**.

Adicionalmente, el adjudicatario elaborará, a petición de la SGCSDCO, cuantos informes específicos se requieran cuando surja una necesidad de información que no esté contemplada en los informes periódicos. El plazo de entrega se establecerá en el momento en que surja la necesidad.

Para el desarrollo de estas tareas, la OTTC deberá presentar:

- El modelo de trabajo de la OTTC, la coordinación con el equipo de la red de gestores de transferencia de conocimiento y su organización.
- La metodología y las herramientas que utilizará que para el seguimiento de la red de gestores de transferencia de conocimiento y el aseguramiento de la calidad.
- Un modelo de informes de seguimiento, detallando los objetivos de cada informe, así como los indicadores propuestos y su método de cálculo.

5.1.2 Oficina Pedagógica y de Gestión del Conocimiento

La **Oficina Pedagógica y de Gestión del Conocimiento** (OPC) será la responsable de analizar el impacto de los proyectos tecnológicos y sus implantaciones en las sedes judiciales, sus los profesionales y en el desempeño de las funciones propias de cada puesto de trabajo. Y, en consecuencia, asesorar a los responsables del proyecto tecnológico sobre las consecuencias del cambio y detallar cuáles serán las nuevas habilidades y conocimientos que se tendrán que adquirir para una adecuada implantación. Por tanto, deberá analizar los cambios en los nuevos sistemas, o nuevas funcionalidades o modificaciones y correcciones para diseñar los mapas de conocimiento que se usarán como resultado de la implantación de la nueva aplicación o funcionalidad.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

Serán los responsables de definir los contenidos orientados a cada uno de los perfiles profesionales que participan en las diferentes acciones de transferencia de conocimiento y difusión que se planifiquen por parte de este servicio.

Las actividades que se desarrollarán en este servicio estarán asociadas a dar **soporte a los proyectos de transformación en materia pedagógica, a gestionar el conocimiento y al desarrollo de soluciones de transferencia de conocimiento y difusión:**

- Asistencia a Kick-Off y reuniones de seguimiento del servicio.
- Asistencia a reuniones de seguimiento de proyecto.
- Asistencia a transferencias de conocimiento y difusión de las novedades de herramientas y/o aplicaciones nuevas que se desarrollen por parte de la DGTDJ.
- Definición de los contenidos a impartir por perfiles, así como la duración de los planes de acciones de transferencia de conocimiento y difusión que se elaboran por parte de la Oficina Técnica.
- Gestión del conocimiento a través de la búsqueda de documentación de los diferentes proyectos en las herramientas de la DGTDJ.
- Definición de material idóneo a elaborar para cada uno de los proyectos.
- Elaboración de guías, guías de novedades y guías rápidas o cualquier otro material de transferencia de conocimiento y difusión no virtualizado.
- Colaboración y validación de los guiones de las distintas píldoras audiovisuales de transferencia de conocimiento y difusión.
- Colaboración y validación de los diseños de instrucción y captura de pantallas con la resolución adecuada para su montaje por parte de la factoría de contenidos.
- Colaboración y validación de los guiones para las locuciones de las píldoras audiovisuales de transferencia de conocimiento y difusión.
- Validación de las versiones de contenidos multimedia entregadas por la factoría de contenidos.
- Gestión de entornos de transferencia de conocimiento y difusión y perfiles de usuarios.
- Planificación de las sesiones de transferencia de conocimiento y difusión de manera coordinada con los equipos del CPP/ desarrollo y Coordinación de Transferencia de conocimiento y difusión
- Gestión y control de la validación funcional del material de soporte por parte de los responsables del proyecto.
- Actualización de contenidos en el repositorio documental de las diferentes plataformas de transferencia de conocimiento y difusión que se gestionan desde este servicio.
- Comunicación y distribución del material elaborado de manera interna a todos aquellos equipos interesados de la DGTDJ.
- Gestión del buzón de la herramienta ITSM en la que se solicita la elaboración de materiales, distribución de los mismos o incidencias relacionadas con la gestión del conocimiento.
- Mantenimiento y control de la información de entornos y perfiles de acceso de usuarios para compartir con todo el centro de competencias digitales.
- Gestión, mantenimiento y actualización del catálogo de transferencia de conocimiento y difusión del centro de competencias digitales de manera coordinada con todos los equipos del servicio.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

- Gestión de contenidos alojados en la plataforma de soluciones digitales (EVA de CCAA Transferidas).

Para el desarrollo de estas tareas, la OPC deberá plantear:

- El modelo de trabajo de la OPC, la coordinación con las áreas y su organización.
- Las herramientas que utilizará para evaluar el impacto del cambio y la solución de soporte más adecuada según los mismos.
- La metodología que seguirá para el seguimiento y reporting de su actividad.

5.1.3 Factoría de Contenidos

La **Factoría de Contenidos** (en adelante FC) se encargará, bajo la dirección, supervisión y aprobación del Comité Rector, de la producción de contenidos de soporte multimedia y de la gestión y mantenimiento de los EVA.

5.1.3.1 Virtualización y producción de contenidos multimedia

La FC tendrá que desarrollar las siguientes tareas:

- Análisis de los contenidos solicitados para ser virtualizados.
- Creación de la propuesta de contenidos multimedia a elaborar.
- Elaboración de los diseños de instrucción de contenidos multimedia de acuerdo con criterios pedagógicos.
- Creación de píldoras de transferencia de conocimiento y difusión en formato vídeo que integrarán el uso de personajes animados, recursos gráficos y didácticos.
- Creación de contenidos con herramientas de autor de creación de material multimedia.
- Desarrollo de contenidos didácticos multimedia en formato web utilizando tecnologías actuales que permitan su visualización en todo tipo de dispositivos e incluyendo diferentes recursos como gráficos, gráficos animados o vídeos.
- Empaquetado del contenido en SCORM 1.2. para su comunicación con la plataforma de transferencia de conocimiento y difusión.
- Creación de gifs para promocionar los contenidos en el servicio de Transferencia de conocimiento y difusión en sus distintas vertientes: sesiones de atención rápida y proactiva, planes de incorporación, sesiones especializadas, etc.
- Realización de las locuciones en los materiales, contenidos, gifs y otros recursos creados por la factoría.
- Diseño e inclusión de slides en el carrusel de la plataforma de transferencia de conocimiento y difusión para promocionar campañas o nuevos servicios.
- Desarrollo de páginas estáticas y landings para la plataforma de transferencia de conocimiento y difusión (Transferencia de conocimiento y difusión atención rápida y proactiva, Sesiones especializadas, Gestores de transferencia de conocimiento, ayuda...): diseño de interfaces, utilización de hojas de estilo, creación de recursos gráficos y construcción mediante herramientas adecuadas y actuales.
- Integración del contenido en la plataforma de transferencia de conocimiento y difusión realizando todas las pruebas necesarias con los navegadores y dispositivos disponibles en la Administración de Justicia.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

- Gestión de la página de contenidos didácticos disponible a través de la plataforma de transferencia de conocimiento y difusión: subida de materiales, asignación de portadas, carga de nuevos materiales.
- Customización de la plataforma de gestión del aprendizaje en relación con sus distintos elementos como temas, secciones, línea gráfica, hojas de estilo, extensiones, plugin, recursos gráficos, banners, ilustraciones, etc.
- Desarrollo front-end de las distintas páginas web y productos utilizados por el servicio de transferencia de conocimiento y difusión: contenidos de soporte, plataformas de gestión del aprendizaje, paginas estáticas, landings, etc.
- Análisis y desarrollo de los contenidos de acuerdo con las pautas de Accesibilidad al Contenido en la web (WCAG) 2.0.

Los contenidos a desarrollar deben cumplir las siguientes características:

- Llevarán siempre la imagen institucional y colores corporativos del organismo.
- Los contenidos serán originales y adaptados a la realidad del organismo planteando casos reales y específicos, no generalistas.
- Seguirán criterios de accesibilidad y usabilidad que permitan mantener uniformidad y homogeneidad de las sesiones, a fin de facilitar a los usuarios su navegación y comprensión.
- El diseño deberá ser limpio, atractivo, actual y personalizado con los colores corporativos.
- Los contenidos se elaborarán de acuerdo con las pautas de Accesibilidad al Contenido en la web (WCAG) 2.0.

Para el desarrollo de estas tareas, la FC deberá:

- Establecer el modelo pedagógico que seguirá para la producción de contenidos: metodología, recursos multimedia, elementos didácticos, etc.
- Definir y desarrollar las actividades prácticas a realizar, tanto de autoevaluación como a corregir por el tutor de la actividad.
- Diseñar y plantear el modelo de evaluación y seguimiento que se utilizará alrededor de los contenidos con el objetivo de determinar el grado en el que los destinatarios asimilan los contenidos.
- Establecer los tiempos de producción de contenidos, teniendo en cuenta las planificaciones en el Servicio de Transferencia de conocimiento y difusión.
- Adjuntar un dossier con imágenes representativas de los distintos de pantallas que se pueden encontrar en los contenidos, actividades de aprendizaje y evaluación.
- Su planteamiento para mejorar los contenidos de soporte multimedia.

5.1.3.2 Diseño, creación y mantenimiento de entornos virtuales de aprendizaje

El equipo técnico de entornos virtuales de aprendizaje (LMS por sus siglas en inglés) se encargará, bajo la dirección, supervisión y aprobación del Comité Rector, de realizar aquellas tareas necesarias para **garantizar el correcto funcionamiento** de los **sistemas o plataformas de gestión del aprendizaje** durante la duración del contrato.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

El equipo tendrá que desarrollar las siguientes tareas:

- Diagnóstico de necesidades técnicas y de actualizaciones de los distintos entornos.
- Diagnóstico de vulnerabilidades técnicas que afectan al normal funcionamiento y rendimientos de los distintos entornos.
- Administración, configuración y mantenimiento de los distintos entornos en coordinación con los distintos equipos técnicos implicados dentro de la Administración de Justicia (servidores, bases de datos, seguridad, gestión de identidades...)
- Gestión de sesiones de transferencia de conocimiento y difusión: creación, modificación y baja de las sesiones correspondientes a los distintos tipos de soportes (presenciales, online asíncronas, online síncronas, webinar, de atención rápida, proactivos, etc.) ... todo ellos de acuerdo con el procedimiento establecido por el Servicio de Transferencia de conocimiento y difusión.
- Gestión de participantes en cuanto asignación de roles, altas, bajas y matriculación cuando hablamos de externos, o en su conexión con la gestión de identidades cuando son participantes internos.
- Gestión de contenidos didácticos mediante la subida de nuevos contenidos al gestor de contenido didáctico, altas de categorías, actualización de contenidos, baja y modificación de contenidos y categorías, sincronización del uso del contenido entre las plataformas, etc.
- Gestión de contenidos publicitarios e informativos: subida y actualización de GIFs y banners pertenecientes a distintas campañas de transferencia de conocimiento y difusión y concienciación de los usuarios.
- Gestión de incidencias recibidas en el Centro de Atención al Usuario de Justicia en relación con la gestión y buen funcionamiento de los EVAs.
- Mantenimiento de los datos y gestión de la persistencia de datos de los distintos entornos y de las bases de datos.
- Elaboración de informes del servicio tanto técnicos como analíticos.
- Gestión y mantenimiento del sistema de consultas del servicio de Transferencia de conocimiento y difusión.
- Actualización del software que soporta los distintos entornos mediante la aplicación de los correctivos de seguridad informados por INCIBE, así como el mantenimiento y actualización a versión recientes y más seguras.
- Corrección de defectos encontrados durante su uso.
- Análisis e inclusión de nuevas funcionalidades que mejoren su usabilidad, seguridad y calidad.
- Desarrollo de soluciones a medida para la gestión de usuarios, gestión de sesiones, envío de notificaciones, etc.
- Soporte técnico al equipo interno del servicio en la resolución de incidencias y problemas con los distintos entornos.
- Coordinación **técnica con los equipos y/o departamentos de la organización** (servidores, bases de datos, seguridad, gestión de identidades...).

Para el desarrollo de estas tareas, el equipo deberá:

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

- Explicar qué procedimiento seguirá para la realización de estas tareas.
- Detallar qué tipo de informes generará, su periodicidad y posibilidades automatización.
- Definir las posibilidades de automatización de las distintas tareas en la plataforma.

Se considerarán incluidas, además de los desarrollos propiamente dichos, las tareas necesarias para la gestión de los desarrollos, las pruebas de todo tipo, la instalación y la puesta en marcha, incluso las tareas relativas a sistemas, bases de datos o cualquiera otras que fueran necesarias.

5.1.3.3 Servicio Bajo Demanda de contenidos multimedia

Se entiende como Servicio Bajo Demanda el conjunto de aquellas actividades de alto valor añadido que puedan apoyar a la DGTDAJ en la transformación de la Administración de Justicia.

Para la provisión de este tipo de servicios, el adjudicatario complementará al equipo dedicado con las capacidades y perfiles adicionales que resulten necesarios.

Dada su naturaleza, el Servicio Bajo Demanda se gestiona a través de una planificación, con hitos valorados previamente y comprometidos en esfuerzo y plazo. Por lo tanto, cualquier petición de Servicio Bajo Demanda realizada por la DGTDAJ, requerirá por parte del adjudicatario de la realización de una propuesta de resolución previa a la ejecución: un análisis y una planificación. En última instancia, la DGTDAJ será el responsable de tomar la decisión de aprobación o negación de la propuesta de resolución planteada para el Servicio Bajo Demanda.

Por tanto, previo a su ejecución se requiere que el adjudicatario realice las siguientes tareas:

- El análisis del alcance de las acciones incluidas en la petición
- La planificación de las tareas a realizar
- La estimación del tiempo para llevar a cabo la solución

Una vez recibida la propuesta por parte del adjudicatario, la DGTDAJ validará o no su realización. En caso de su resolución favorable comenzará su ejecución.

Una vez concluido el servicio se entregarán a la DGTDAJ los entregables, quienes lo revisarán y evaluarán la calidad de este y procederán, si así se considera a dar su conformidad. En caso de detectar una "no conformidad" con lo demandado y aprobado, se comunicará al adjudicatario para que modifique los elementos necesarios para producir una nueva entrega que sea acorde con lo demandado en la petición, sin que suponga un coste adicional.

Este servicio se desarrollará a través de las horas de mejora ofertadas por el proveedor.

5.1.4 Apoyo a la Gestión del Cambio

Como parte de los servicios del Lote 1 el adjudicatario apoyará a la DGTDAJ en la elaboración de estrategias y el diseño de planes para apoyar la gestión del cambio y ayudar a la implantación de la Cultura Digital.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

5.2 Servicio de transferencia de conocimiento, difusión y soporte a la operación (Red de Gestores de transferencia del conocimiento-Lote 2)

La Red de Gestores (Lote 2) estará, bajo la dirección y supervisión del Comité Rector y se encargará de coordinar y asignar a la red de gestores a las sesiones planificadas, gestionando y organizando los recursos disponibles para la adecuada ejecución de las actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión. Para ello, el equipo de transferencia de conocimiento y difusión presencial y de atención rápida y proactiva deberá disponer de los medios de comunicación tecnológicos, así como las herramientas necesarias para la interlocución, gestión y preparación de la logística asociada a las formaciones.

La distribución geográfica actual de la red de gestores de transferencia de conocimiento es la siguiente:

Nº Gestores de transferencia del Conocimiento por provincia		
Castilla León	Ávila	2
	Burgos	3
	León	3
	Ponferrada	1
	Palencia	2
	Salamanca	2
	Segovia	2
	Soria	2
	Valladolid	3
	Zamora	2
Castilla La Mancha	Albacete	3
	Ciudad Real	2
	Cuenca	2
	Guadalajara	2
	Toledo	2
Ceuta	Ceuta	2
Extremadura	Badajoz	4
	Cáceres	2
Islas Baleares	Ibiza	2
	Inca/Manacor	1
	Mahón	1
	Menorca	1
	Palma de Mallorca	3
Organos Centrales	Audiencia Nacional Contencioso y Social	3
	Tribunal Supremo	2
	Audiencia Nacional Penal	3
	Fiscalía General del Estado/Anticorrupción	1
	Registro Civil Central	1
Melilla	Melilla	1
Murcia	Cartagena	1
	Lorca	1
	Murcia	4
Sesiones Online (Madrid)	Sedes de Ministerio de Justicia. Madrid	12
TOTAL		78

El adjudicatario tendrá que organizar el trabajo y ejecutar las tareas recogidas en este pliego, de acuerdo con estas funciones que forman parte de la metodología de trabajo de

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

la DGTDAJ, distinguiendo bien los momentos en los que finaliza cada tarea y documentando su finalización.

5.2.1 Identificación de necesidades de transferencia de conocimiento y difusión.

Para llevar a cabo el diagnóstico de necesidades de transferencia de conocimiento y difusión, el equipo de transferencia de conocimiento y difusión presencial y de atención rápida realizarán las siguientes tareas:

- Recoger las necesidades de transferencia de conocimiento y difusión por parte de los usuarios en las sedes en las que se encuentren destinados y a través de las llamadas proactivas que realicen desde el Servicio de Transferencia de conocimiento y difusión rápida.
- Aglutinar las necesidades por tipología (programas, sesiones, soportes).
- Comunicar periódicamente las necesidades detectadas a la OPC.

El adjudicatario entregará mensualmente un documento con las necesidades de transferencia de conocimiento y difusión detectadas en sede, indicando la siguiente información:

- Área de conocimiento en la que se ha detectado necesidad de transferencia de conocimiento y difusión (puede referirse a una aplicación TIC de la DGTDAJ, una herramienta informática estándar o un procedimiento o protocolo de trabajo o funcionalidad de una aplicación informática u ofimática, utilización de las modalidades de teletrabajo, seguridad informática, etc.).
- Colectivos de personas, número aproximado y distribución geográfica.
- Valoración de la prioridad estimada de la necesidad de transferencia de conocimiento y difusión.

5.2.2 Coordinación y gestión logística de las actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión.

Se encargará de coordinar y gestionar la logística para la correcta ejecución de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión. El grupo de tareas a desarrollar son las siguientes:

- Contacto con los responsables de la sede (Secretarios Coordinadores y de Gobierno, Unidad de Apoyo de la Fiscalía General del Estado, Consejo General del Poder Judicial, etc.) para la comunicación del Plan de Acciones de transferencia de conocimiento y difusión (PATC) y su concreción por sede.
- Contacto con las Gerencias Territoriales en caso de tener que realizar las labores de logística.
- Calendarización de las acciones en coordinación con la OPC.
- Constitución y creación de los grupos de soporte consensuados con los responsables de la sede.
- Gestión de aulas en caso de ser necesario para impartir transferencia de conocimiento y difusión presencial (búsqueda, reserva).
- Gestión y mantenimiento de aulas móviles.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

- Comprobación dotación de medios y requisitos técnicos, así como el correcto funcionamiento de los entornos de transferencia de conocimiento y difusión.
- Asignación de gestor o gestores de a las actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión planificadas.
- Cumplimentación de la ficha de la sesión a crear en la plataforma de Aula en Línea y entrega a la OPC, al menos, 3 días antes del inicio de la transferencia de conocimiento y difusión.
- Preparación de los materiales de apoyo a la actividad docente.
- Creación de la convocatoria según la modalidad de transferencia de conocimiento y difusión (presencial/online síncrona) y será validada por la OPC y supervisada por el Comité Rector.
- Envío de la convocatoria de transferencia de conocimiento y difusión a los responsables de la sede con 7 días de antelación al inicio de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión a través del buzón genérico de transferencia de conocimiento y difusión destinado para tal fin.

5.2.3 Asignación de recursos propios (gestores de transferencia de conocimiento).

Deberá garantizar la adecuada asignación de recursos para la ejecución de las actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión, así como su correcta organización utilizando criterios de eficacia y eficiencia.

El Comité Rector, cuando considere adecuado y por necesidades del servicio, podrá solicitar una redistribución de recursos para proyectos críticos o de especial interés para la DGTDAJ. Para aquellos planes de acciones de transferencia de conocimiento y difusión que comprendan la realización de soportes, se tendrán que elaborar, además, protocolos de itinerarios de gestores de transferencia de conocimiento (rotación por las sedes judiciales) para el cumplimiento del calendario establecido de los soportes.

5.2.4 Transferencia de conocimiento y difusión a gestores de transferencia de conocimiento.

El adjudicatario deberá garantizar que el equipo de gestores cuente con los conocimientos suficientes para llevar a cabo la transferencia de conocimiento y difusión planificada, por lo que tendrá la responsabilidad de transferir el conocimiento necesario de las diferentes herramientas TIC enmarcadas dentro de la cartera de proyectos. Además, la DGTDAJ pondrá a su disposición los manuales de desarrollo de los aplicativos y los materiales de soporte elaborados por la OTTC.

Los gestores deberán asistir, en remoto o en presencial, a las transferencias de conocimiento de gestores organizadas por la DGTDAJ para adquirir los conocimientos necesarios de las diferentes herramientas TIC.

Adicionalmente, el adjudicatario planificará e impartirá, de manera interna, transferencia de conocimiento y difusión a gestores de refresco de las herramientas TIC.

5.2.5 Ejecución de las actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión

La red de gestores llevará a cabo la ejecución de las siguientes actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión:

- Acciones de transferencia de conocimiento y difusión derivadas de las diferentes herramientas TIC enmarcadas dentro de la cartera de proyectos de la DGTDAJ en modalidad presencial y online síncrona.
- Soportes impartidos por la red de gestores que ayudan al usuario y resuelven cualquier cuestión funcional que le pueda surgir en el día a día en el uso de las herramientas TIC.
- Acciones de transferencia de conocimiento y difusión procedentes de las necesidades concretas de transferencia de conocimiento y difusión sobre el uso de las herramientas TIC y resolución de consultas funcionales a través del Servicio de Transferencia de conocimiento y difusión de atención rápida y proactiva.

5.2.5.1 Acciones de transferencia de conocimiento y difusión derivadas de los proyectos TIC de la DGTDAJ

Entendiendo la acción de soporte como el proceso que posibilita la capacitación de los usuarios de la Administración de Justicia en las aplicaciones y herramientas informáticas en el ámbito de actuación de la DGTDAJ, alcanzando los objetivos pedagógicos de la transferencia de conocimiento y difusión, y dirigido a la adquisición y mejora de las competencias y cualificaciones de los destinatarios, el Servicio de la red de gestores atenderá y ejecutará dichas actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión en modalidad presencial y online síncrona que podrán presentarse:

- **Plan de Acciones de transferencia de conocimiento y difusión (PATC):** se impartirán acciones de transferencia de conocimiento y difusión derivadas de las implantaciones de las herramientas TIC que desarrolladas por la DGTDAJ.
En este caso, se atenderá a la estrategia de transferencia de conocimiento y difusión establecida en función del contexto y alcance; destinatarios y modalidad; y contenidos definidos en los PATC.
- **Petición de transferencia de conocimiento y difusión mediante el CAU o la herramienta ITSM:** solicitudes de transferencia de conocimiento y difusión puntuales que se originan por necesidades específicas de las sedes judiciales, reciclajes o por necesidad de transferencia de conocimiento y difusión integral de nuevas incorporaciones o traslados (paquete de incorporación).

En ambos casos, las acciones de transferencia de conocimiento y difusión se impartirán por el Servicio de la red de gestores, respetando las directrices marcadas y consensuadas por el Comité Rector, en colaboración con la OPC. Asimismo, cualquier cambio que se produzca respecto a la transferencia de conocimiento y difusión planificada, el Servicio de la red de gestores deberá informar inmediatamente al Comité Rector y a la OPC.

La impartición de dichas acciones de transferencia de conocimiento y difusión conllevará la realización de las siguientes tareas:

- Revisión de la sesión creada en la plataforma de transferencia de conocimiento y difusión: comprobar fechas de inicio y fin de la acción de soporte; duración;

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

usuarios matriculados; alojar el contenido de soporte necesario; y gestionar cualquier recurso que sea de utilidad para el correcto desarrollo de la acción de soporte.

- Responsabilizarse de disponer de los materiales de apoyo requeridos para la sesión, así como del correcto funcionamiento de los diferentes entornos de transferencia de conocimiento y difusión que vayan a ser utilizados.
- Ofrecer soporte al usuario para el acceso y funcionalidades de la plataforma de transferencia de conocimiento y difusión, así como de la conexión a las aulas virtuales de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión síncronas.
- Presentarse en el aula o en el lugar de impartición al menos, treinta minutos antes del comienzo de la convocatoria cuando la transferencia de conocimiento y difusión sea presencial. De la misma manera, si la transferencia de conocimiento y difusión se hace por medio de videoconferencia, también se presentará con 15 minutos de adelanto para asegurarse de que todos los medios funcionan adecuadamente.
- Preparación y verificación de los medios informáticos de apoyo que se utilizarán en el aula en las acciones de transferencia de conocimiento y difusión en modalidad presencial.
- Verificar la asistencia y registrar las ausencias que se produzcan.
- Poner a disposición de los usuarios el material de soporte utilizado durante la transferencia de conocimiento y difusión, indicando que se encuentran alojados en el apartado de "Materiales didácticos" en la plataforma de transferencia de conocimiento y difusión.
- Construir un inventario de todas las preguntas planteadas por los usuarios que no puedan ser resueltas en el aula y reportar al Comité Rector y a la OPC.
- Informar a los usuarios de los requisitos para la obtención de los certificados de participación o aprovechamiento de las sesiones impartidas.
- Realización del acta de asistencia e incorporación de ésta a la plataforma de transferencia de conocimiento y difusión, en los casos de las sesiones de transferencia de conocimiento y difusión en modalidad presencial.
- Motivar y promover activamente la realización por parte del usuario de la encuesta de satisfacción de la transferencia de conocimiento y difusión una vez finalizada ésta.
- Informar al Comité Rector y a la OTP de todas las posibles adaptaciones que se puedan incorporar a la sesión para mejorar sus resultados.
- Responsabilizarse de completar el seguimiento de la acción de soporte en la sesión abierta en la plataforma de transferencia de conocimiento y difusión en el plazo de 48 horas tras la finalización de la acción de soporte.
- Realizar un Informe de finalización de la acción de soporte para su posterior distribución al Comité Rector y a la OTP.
- Realizar, si así lo establece el comité Rector y la OTP, un informe de Lecciones aprendidas que pueda ser de apoyo para futuros planes de transferencia de conocimiento y difusión asociados a planes de implantación.

5.2.5.2 Soportes de apoyo.

Entendiendo el soporte como el conjunto de actuaciones, apoyos y refuerzos encaminados a atender las necesidades de transferencia de conocimiento y difusión puntuales derivadas

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

de implantaciones de las aplicaciones TIC, puesta en marcha de evolutivos y/o solicitudes concretas de usuarios relacionadas con los aplicativos de la DGTDAJ que competan.

El Servicio de la red de gestores será responsable de la atención y asistencia a los usuarios enmarcados dentro del alcance, facilitándoles dicho soporte necesario para la actualización y/o reciclaje de conocimientos sobre las aplicaciones TIC que faciliten el desempeño de su trabajo. El Servicio de la red de gestores ejecutará los siguientes tipos de soporte en aquellos partidos judiciales que se requiera:

- **Soportes en sede:** servicio de atención a los usuarios realizado por el gestor que se encuentra in situ en la sede. El gestor prestará asistencia en el puesto de trabajo del usuario resolviéndolas dudas/consultas funcionales de las aplicaciones proporcionadas desde la DGTDAJ.
- **Soportes post implantación:** servicio de atención que reciben los usuarios después de haber recibido transferencia de conocimiento y difusión sobre las aplicaciones TIC implantadas. Por tanto, es el soporte que se hace, derivado de la implantación de una aplicación o evolutivo de aplicaciones de la DGTDAJ, que se lleva a cabo durante un período de tiempo, normalmente hasta la estabilización de la implantación. Estos soportes son planificados previamente con la OPC y el Comité Rector.
- **Soportes remotos:** servicio de atención a usuarios cuyo objetivo es agilizar la resolución de consultas funcionales sobre las aplicaciones TIC en una única llamada que entran a través de la opción TRES del CAU. El gestor resolverá las dudas/consultas funcionales de aplicaciones de la DGTDAJ, surgidas a los usuarios, a través de herramientas tecnológicas que permitan la asistencia en remoto al usuario.
- **Soporte CAU:** servicio de asistencia y soporte técnico a usuarios sobre las aplicaciones TIC a través de diferentes canales: soporte telefónico, web de la herramienta ITSM y vía e-mail.

Para la correcta ejecución de dichos soportes, el Servicio de la red de gestores desarrollará las siguientes tareas:

- Atender el buzón de herramienta ITSM para la gestión de las peticiones de transferencia de conocimiento y difusión.
- Contactar con el usuario afectado y establecer la vía resolutoria más ágil (in situ/remota).
- Ejecución del soporte solicitado.
- Cierre de incidencia aportando motivo de cierre.
- Itinerar por las sedes detectando carencias que puedan tener los usuarios.
- Resolver todas las dudas planteadas por los usuarios relacionadas con los aplicativos TIC que competan.
- En caso de ser cuestiones fuera del ámbito de este pliego, promover la apertura de incidencia para que pueda ser resuelta por el equipo resolutor adecuado.

El gestor deberá reportar por cada soporte realizado, a través de los mecanismos habilitados al efecto, los siguientes aspectos:

- N.º de petición/incidencia (cuando proceda).
- Tipo de soporte realizado.
- Usuario atendido.
- Extracto de la actuación realizada.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

5.2.5.3 Servicio de Transferencia de conocimiento y difusión de atención rápida o proactiva

El propósito del Servicio de transferencia de conocimiento y difusión de atención rápida y proactiva es proporcionar a los usuarios transferencia de conocimiento y difusión continua, adicional y complementaria a los planes e itinerarios de soporte, para que puedan conocer las novedades de los aplicativos de la DGTDAJ, así como para reforzar los conocimientos adquiridos y/o resolver dudas de las funcionalidades.

A continuación, se especifican las tareas que ejecutará el Servicio de la red de gestores según las modalidades de atención del Servicio de transferencia de conocimiento y difusión de atención rápida y proactiva:

1. **Resolución de consultas en la 1ª llamada:** servicio de atención telefónica que tiene como objetivo agilizar la resolución de consultas funcionales a los usuarios sobre el uso de las aplicaciones judiciales, que entran a través de la opción TRES del teléfono del CAU. El equipo de gestores asignados a este servicio deberá atender en remoto en una única llamada las cuestiones funcionales planteadas por los usuarios.

El Servicio de la red de gestores tendrá que desempeñar las siguientes tareas:

- Atención reactiva de llamadas personalizadas en el que se ha de resolver la duda funcional que presenta el usuario.
 - Atención continua, con un horario de lunes a viernes de 8:00h a 18:00h.
 - Capacidad de conexión en remoto con el usuario para atender mejor la consulta realizada y ayudarle en la resolución de ésta.
 - Administración y configuración de colas de llamadas para que las personas que llaman esperen a ser atendidas por un gestor telefónico.
 - Control de llamadas para poder retener, silenciar, transferir y finalizar llamadas.
 - Grabación de llamadas para asegurar la calidad del trabajo de los gestores en remoto.
 - Creación de incidencias para asegurarse de que todos los problemas planteados por las personas que llaman sean resueltos por el equipo responsable.
2. **Atención proactiva al usuario:** este servicio se encarga de realizar la detección de necesidades de transferencia de conocimiento y difusión a través de llamadas proactivas a todas las sedes de forma mensual para conocer la experiencia de los usuarios sobre este servicio y tener una mejora continua.

Tendrán que desempeñar las siguientes tareas:

- Detección de necesidades de transferencia de conocimiento y difusión a través de llamadas proactivas a todas las sedes de forma mensual.
- Promoción y difusión de los materiales didácticos disponibles en el apartado de materiales didácticos de la plataforma de transferencia de conocimiento y difusión.
- Promoción mensual de la parrilla de sesiones de atención rápida y proactiva y otros aspectos destacables del servicio.
- Llamadas periódicas a las distintas sedes con el fin de conocer la experiencia de los usuarios sobre este servicio y obtener una mejora continua de éste.
- Planificación y realización de campañas de comunicación y difusión definidas por la DGTDAJ, previa aprobación por el Comité Rector.

- Grabación de llamadas para asegurar la calidad del trabajo de los gestores.
 - Recopilación de datos sobre el comportamiento del usuario para ayudar a identificar ciertos problemas o carencias que no se recogen por los canales habituales.
 - Reporte detallado de las llamadas realizadas por este servicio de manera mensual al Comité Rector y OPC.
 - Utilización de una herramienta que garantice la cola de llamadas y permita que se retomen los contactos de manera organizada y no repetitiva al mismo usuario.
 - Elaboración de un informe de mejoras extraído de las conclusiones de las campañas.
3. **Sesiones de atención rápida y proactiva:** semanalmente se ofertan diferentes sesiones en modalidad online síncrona a través de un aula virtual de duración máxima de 90min sobre el uso de las aplicaciones que el usuario utiliza en su trabajo diario. Se desarrollará las siguientes tareas:
- Elaboración mensual de la parrilla de sesiones a ofertar en función de las necesidades de transferencia de conocimiento y difusión del periodo.
 - Preparación de las aulas virtuales y material de apoyo de las sesiones.
 - Verificación del correcto funcionamiento de los entornos de transferencia de conocimiento y difusión y usuarios de acceso a los mismos.
 - Impartición de la sesión síncrona a través de la aplicación Blackboard collaborate.
 - Cumplimentar en la plataforma de transferencia de conocimiento y difusión la asistencia de los usuarios.
 - Realización de informes derivados de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión impartidas.

5.2.6 Cumplimiento de la planificación y ejecución de las actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión y protocolos de los itinerarios de soporte.

El adjudicatario se encargará de verificar que las transferencias de conocimiento se imparten según la planificación establecida, garantizando que se realicen de acuerdo con los estándares de calidad. Las tareas que se deben desarrollar son las siguientes:

- Comprobación y control diario de los recursos disponibles, así como de las actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión a ejecutar.
- Cumplimiento de las planificaciones definidas en los planes de acciones de transferencia de conocimiento y difusión, informando a la OPC y al Comité Rector a través de los canales de comunicación establecidos de cualquier incidencia que pueda producirse durante cualquier fase en la planificación o ejecución de la transferencia de conocimiento y difusión.
- Realización de los protocolos de itinerario definidos y adaptación de éstos si así lo requiere las necesidades de los diferentes proyectos.
- Gestión, resolución y cierre de las incidencias asignadas a través de la herramienta ITSM relacionadas con la solicitud e impartición de las actuaciones.

5.2.7 Gestión y seguimiento de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión en los entornos virtuales de aprendizaje.

El adjudicatario del Lote 2 desarrollará las siguientes tareas para garantizar la consistencia de los datos reportados a la OPC y al Comité Rector:

- Seguimiento de participación y cierre de las sesiones por parte del equipo de gestores en la plataforma de gestión de conocimiento y difusión. Los gestores son los encargados de cumplimentar el aprovechamiento y el estado de la participación de los usuarios en las sesiones. El desempeño de esta tarea cuenta con 48h desde la finalización de la sesión. Asimismo, se debe actualizar la fecha de inicio, fecha fin y horas de transferencia de conocimiento y difusión en la plataforma de transferencia de conocimiento y difusión, en caso de haberse producido cambios.
- Consolidación de la información/datos facilitados desde los distintos equipos de gestores para elaborar los informes que sean requeridos por la OPC y el Comité Rector.
- Revisión y tratamiento de la información para garantizar la veracidad y trazabilidad de la información reportada a la OPC y al Comité Rector.
- Participar en las reuniones de seguimiento semanales aportando la información actualizada que le sea requerida por la OPC y el Comité Rector.

5.2.8 Reporting e informes

El adjudicatario desarrollará las siguientes tareas asociadas con el reporte de las actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión y la elaboración de informes:

- Informe diario de participación en Transferencia de conocimiento y difusión de atención rápida y proactiva.
- Informes de post-implantación asociados a los despliegues de las aplicaciones TIC.
- Informes de seguimiento específicos por proyecto o implantación con la información detallada que se defina.
- Reporting mensual de las imputaciones de los gestores de transferencia de conocimiento.
- Informe mensual Competencia Digital de las sedes. En este documento se informará del estado de "competencia digital" de todas las sedes a las que se presta servicio con el fin de identificar y anticipar situaciones de carencias de transferencia de conocimiento y difusión o de otro tipo.
- Informe mensual sobre la satisfacción de los usuarios en las actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión impartidas.
- Informe mensual de los soportes de apoyo realizados.
- Informe mensual de las llamadas proactivas realizadas.
- Informe mensual de las necesidades de transferencia de conocimiento y difusión detectadas en las sedes.
- Informe de resultados de las campañas telefónicas realizadas.

Además, elaborará a petición de la SGCSDCO, cuantos informes específicos se requieran cuando surja una necesidad de información que no esté contemplada en los informes periódicos. El plazo de entrega se establecerá en el momento en que surja la necesidad.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

Para el desarrollo de estas tareas, el servicio de la red de gestores de transferencia del conocimiento deberá plantear:

- La organización de la Red de gestores, el modelo de coordinación, las funciones y responsabilidades por perfil y el modelo de funcionamiento de la red.
- El modelo de seguimiento de la ejecución de los planes de transferencia de conocimiento y difusión, indicando las herramientas y mecanismos que se pondrán en marcha para asegurar su cumplimiento y para la extracción rápida y efectiva de los datos de ejecución.
- El plan de transferencia de conocimiento y difusión de gestores continua, que garantizará el conocimiento actualizado en los aplicativos y evolutivos de herramientas de la DGTDAJ y el Plan de transferencia de conocimiento y difusión inicial que garantizará el conocimiento mínimo de la red de gestores, ante la posibilidad de nueva incorporación.
- El plan de gestión del conocimiento de la red de gestores, que garantice la compartición de información, de documentos y de experiencias.
- Plan de identificación de riesgos potenciales que se pueden plantear durante la ejecución de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión, así como descripción de las acciones mitigadores de cada riesgo.
- El Plan de propuesta de mejoras del servicio actual de la Red de gestores.
- El plan de proyecto del servicio de transferencia de conocimiento y difusión de atención rápida y proactiva, con los objetivos del servicio, las propuestas de funcionamiento, el modelo de seguimiento, el detalle de la ejecución, como se realizará su implantación y la transferencia de conocimiento y difusión de los perfiles para conseguir los objetivos del servicio. Con especial atención, a la puesta en marcha de la atención proactiva.
- Deberá proponer, un modelo de informes de seguimiento, detallando los objetivos de cada informe, así como los indicadores propuestos y su método de cálculo.

5.3 Mejora continua

El adjudicatario de cada Lote mediante la prestación del servicio tiene que identificar áreas de mejora y deberá estructurar y ejecutar un proceso formal de mejora continua del servicio durante la vigencia del contrato. A continuación, se desarrollan algunos objetivos:

- Mejorar la experiencia de usuario en relación con el servicio
- Lograr la visión de resultados integral del servicio y disminuir los tiempos de ejecución de los informes.
- Incrementar la finalización las actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión
- Mejorar el proceso de detección de la indisponibilidad de los servicios
- Mantener o mejorar la valoración de las actuaciones de transferencia de conocimiento y difusión
- Potenciar el uso de los entornos virtuales de aprendizaje
- Innovar en la aplicación de experiencias de transferencia de conocimiento y difusión
- Potenciar el uso de la transferencia de conocimiento y difusión de atención rápida y proactiva
- Incrementar la asistencia en remoto vs presencial
- Aumentar el porcentaje de peticiones que se realizan bajo catálogo.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

- Reducir el tiempo de resolución de incidencias

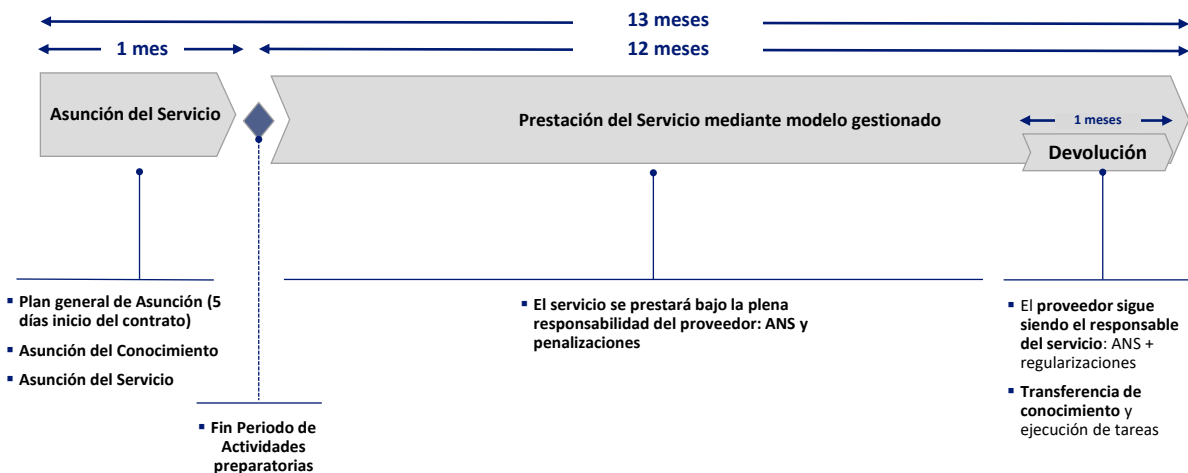
Se deberá incluir en la oferta un **Plan de Mejora Continua** en el que se detallen las acciones concretas que el licitador de cada Lote propone para alcanzar los objetivos anteriores, o aquellos objetivos adicionales que se proponen con sus correspondientes acciones, los procesos a poner en funcionamiento y los mecanismos de medición y reporte propuestos para medir los logros obtenidos en el proceso de mejora continua.

6 MODELO DE SERVICIO

6.1 Fases del Servicio

Siguiendo metodologías de la DGTDJ, la prestación del servicio se dividirá en varias fases o etapas:

El inicio del contrato coincide con el comienzo de la fase de Asunción del Servicio y el fin de éste coincide con el fin de la fase de Devolución.



El inicio del periodo facturable coincide con el comienzo de la fase de Prestación del Servicio tras el hito de Fin de Periodo de Actividades Preparatorias.

En el caso de prorrogarse el contrato, en el periodo de prórroga no habrá lugar ni para la fase de Asunción del Servicio ni para la fase de Devolución en el periodo base del contrato; la fase de Devolución pasará a producirse al final del periodo de prórroga.

6.1.1 Fase de Asunción del Servicio

La Asunción del Servicio por parte del adjudicatario entrante será única y simultánea para todos los servicios y tendrá una duración máxima de un mes.

El licitador deberá incluir en su oferta de Modelo de Servicio la definición de su estrategia global para asumir el servicio indicando expresamente el plazo (no superior a un mes) que considera necesario como periodo de Actividades Preparatorias.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

6.1.1.1 Plan de Asunción de los Servicios

Establecerá claramente el cronograma que propone atendiendo a su capacidad de despliegue de recursos, toma de control sobre la gestión y ejecución de los servicios correspondientes, así como la justificación argumentada de cada punto.

El Plan de Asunción de los Servicios deberá contener, al menos:

- Organización y constitución del equipo de trabajo base propuesto.
- Planificación de la asunción del servicio, detallando y concretando, si lo hubiera, el solapamiento en el despliegue del equipo entrante y los plazos.
- Elaboración de un Plan de Hitos Principales, incluyendo fechas y requisitos para que se produzcan estos hitos.
- Elaboración de un Plan de Riesgos, incluyendo la identificación de riesgos principales y las acciones asociadas, con especial relevancia en la garantía de la prestación del servicio, así como en las tareas iniciadas o previstas en el momento en el que el adjudicatario asume la responsabilidad del servicio.
- Detalle de las actividades a realizar por los equipos de trabajo y cronograma asociado.
- Identificación de las actividades de comunicación y transferencia de conocimiento y difusión necesarias para garantizar la asunción.
- Identificación y recopilación de la documentación necesaria (documentación de los sistemas y aplicaciones, documentación técnica, procedimientos de actuación, etc.) para la asunción del servicio.
- Identificación y análisis de todos los elementos logísticos y/o actividades funcionales asociados a la prestación de servicios.
- Justificación argumentada de todos los puntos anteriores.

En esta documentación, además de identificar todas las actividades a llevar a cabo con las fechas de inicio y fin de cada una de ellas, se incluirá la distribución de responsabilidades entre las partes, los criterios aplicables de aceptabilidad y cualquier otro detalle adicional que se estime pertinente. Adicionalmente, la documentación propuesta tendrá que ser aprobada por la DGTDAJ previamente a su ejecución.

Una vez exista un Plan de Asunción de los Servicios aprobado, las fechas de transferencia de la responsabilidad serán inamovibles, salvo que la DGTDAJ requiera una nueva planificación.

En el caso de que existiera solapamiento con un posible proveedor saliente, se espera la participación de ambos proveedores para garantizar la correcta alineación de las Planificaciones y la efectiva asunción del servicio por parte del proveedor entrante. En este caso, la DGTDAJ podrá identificar dependencias y condicionantes que éstos deberán respetar.

6.1.1.2 Asunción del Conocimiento

En el caso de existir un proveedor saliente, y una vez aprobado el Plan de Asunción de los Servicios, por la DGTDAJ, se iniciaría la transferencia del conocimiento.

La forma de transferir el conocimiento entre el proveedor saliente y el entrante sería aplicando la técnica del solapamiento. Esta técnica consiste en que el personal del proveedor entrante, una vez que conoce de manera básica los procedimientos de trabajo

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

a través del estudio de los documentos que los describen, podrá participar en las labores de prestación del servicio junto con el personal del proveedor saliente para conocer en detalle la práctica del uso de las herramientas y la aplicación práctica de los procedimientos.

En el caso de que el proveedor entrante precisara servicios especiales para la Asunción del Conocimiento (tales como transferencia de conocimiento y difusión por parte de un proveedor previo, etc.), éstos se llevarían a cabo de manera independiente de la prestación del servicio y fuera de este contrato. Las eventuales retribuciones que estas actividades requieran deberán ser establecidas de mutuo acuerdo entre ambas partes y sin coste para la DGTDAJ.

El proveedor entrante tiene obligación de documentar todas las actividades realizadas durante el proceso de asunción y entregar esa documentación a la DGTDAJ cuando termine este proceso.

6.1.1.3 Asunción del Servicio

La Asunción del Servicio será responsabilidad del proveedor entrante desde el inicio del contrato.

En el caso de existir un proveedor saliente, la plena responsabilidad del servicio será del proveedor entrante a partir del hito de Fin de Actividades Preparatorias.

6.1.1.4 Medición de indicadores y satisfacción de ANS

Con relación a la medición de indicadores y la satisfacción de los Acuerdos de Nivel de Servicio, la DGTDAJ podrá establecer un período de Actividades Preparatorias cuya duración será determinada al inicio del contrato, durante el cual, la aplicación de las regularizaciones por la no satisfacción de los ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) no procederá.

Una vez cumplido el hito de Fin del periodo de Actividades Preparatorias, la ejecución del servicio estará sujeta a los ANS establecidos en el PPT, con aplicación de las regularizaciones correspondientes.

Las fórmulas de cálculo de las regularizaciones se detallan en el apartado 6.3.2 Regularizaciones y Penalidades del PPT.

Será la Oficina Técnica de Niveles de Servicio la responsable dentro de la DGTDAJ de supervisar el cumplimiento de los ANSs por parte del adjudicatario del servicio. Finalmente, será la DGTDAJ la que tome la decisión última sobre la aplicación de las regularizaciones correspondiente en base a la presentación de las correspondientes alegaciones.

6.1.1.5 Hito de fin de Periodo de Actividades Preparatorias

El hito de Fin de Periodo de Actividades Preparatorias, si lo hubiera, marcará el inicio de la fase de prestación del servicio y, por lo tanto, del inicio del período facturable por el proveedor entrante.

El cumplimiento del hito de Fin de Periodo de Actividades Preparatorias deberá quedar formalmente documentado mediante acta validada por la DGTDAJ.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

6.1.2 Fase de Prestación del Servicio

El adjudicatario de cada Lote tiene la obligación de realizar las actividades descritas en este PPT.

6.1.3 Devolución del Servicio

La fase de Devolución del Servicio tendrá lugar por cualquiera de las siguientes causas:

- Terminación del contrato por finalización del período contractual acordado y liquidación de éste.
- Resolución del contrato.

En todos los casos, existirá un periodo de Devolución del Servicio para garantizar la transferencia del conocimiento adquirido o generado durante la prestación del servicio por parte del adjudicatario hacia la DGTDAJ, o hacia el proveedor que la DGTDAJ designe, sin que ello repercuta en una pérdida del control o del nivel de calidad del servicio.

En caso de cese o finalización del contrato, el adjudicatario estará obligado a devolver el control de los servicios descritos en el PPT, simultaneándose los trabajos de devolución con los de prestación del servicio regular, sin coste adicional.

Al inicio del periodo de Devolución del Servicio, el adjudicatario hará una evaluación y planificación de todas las actividades necesarias. El Plan de Devolución del Servicio será entregado 2 meses antes de la finalización del servicio. Dicho traspaso de conocimiento se realizará en el momento en el que la DGTDAJ considere conveniente con una duración máxima de 30 días naturales desde la notificación del inicio de esta fase.

El adjudicatario deberá realizar el proceso de transición de salida o Devolución del Servicio, asegurando que se mantienen correctamente, durante el traspaso, el control de servicios y deberá colaborar activamente con la DGTDAJ y con el futuro proveedor durante este proceso para facilitar la transferencia del conocimiento y la responsabilidad sobre los servicios.

El compromiso de Devolución del Servicio del adjudicatario hacia la DGTDAJ incluye:

- El adjudicatario deberá hacer entrega a la DGTDAJ de una versión actualizada de toda la documentación e información manejada para la prestación del servicio antes de la finalización del contrato.
- El personal del adjudicatario colaborará de buena fe con el personal propio o designado por la DGTDAJ, para facilitar la transferencia de la responsabilidad y conocimiento a un posible proveedor entrante.
- La ejecución de la Devolución del Servicio estará sujeta al ANS relativo a la devolución del servicio, que deberá quedar reflejado en un acta de la DGTDAJ.

6.2 Modelo de Seguimiento del Servicio

6.2.1 Planificación y dirección de los trabajos

Corresponde a la DGTDAJ la planificación y dirección de las tareas para garantizar el cumplimiento de los servicios descritos en este PPT, proponer las variaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

suficientemente motivada. En el caso del presente PPT, sería el Comité Rector en primera instancia.

Con el fin de asegurar la correcta evolución de los trabajos se constituirá una Comisión de Seguimiento del servicio objeto del PPT, que estará compuesto, al menos, por:

- Personal designado de la DGTDAJ.
- Responsable del servicio por parte del adjudicatario del Lote 1
- Responsable del servicio por parte del adjudicatario del Lote 2

Cada adjudicatario, a petición de la DGTDAJ, reorganizará el equipo en función de las necesidades a lo largo de la duración del contrato.

El equipo de trabajo de cada adjudicatario aporte para dar cumplimiento al objeto del contrato deberá colaborar, a petición de la Comisión de Seguimiento, con otros equipos designados por la DGTDAJ. Las tareas, funciones y competencias a realizar en estos casos deben estar definidas en todo momento por la Comisión de Seguimiento del Servicio.

El adjudicatario presentará, a requerimiento de la Comisión de Seguimiento, la planificación detallada de trabajos para su aprobación de acuerdo con la planificación del servicio establecido con la DGTDAJ. La planificación deberá registrar los hitos previstos, entregables requeridos en cada hito, las actividades detalladas y la asignación de recursos a dichas actividades.

6.2.2 Seguimiento y control de los trabajos

El seguimiento y control del servicio se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del Servicio entre el responsable del equipo de trabajo por parte de cada adjudicatario y la Comisión de Seguimiento.
- Cada adjudicatario presentará al inicio del Servicio y cada vez que lo requiera el Comité Rector, la planificación detallada de trabajos para su aprobación.
- En consonancia con la planificación, se presentará una hoja de seguimiento económico del consumo de horas y una simulación de las previsiones para contrastar mensualmente las desviaciones y la previsión de consumo anual.
- El Comité Rector podrá exigir al adjudicatario el uso de determinados procedimientos y herramientas que deberá utilizar para llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del proyecto.
- La documentación que elaborar en el ámbito del servicio se ajustará a la metodología implantada en la DGTDAJ y deberá estar permanentemente actualizada.
- Las reuniones de seguimiento se realizarán, con periodicidad semanal, mensual o a petición de la DGTDAJ, en la sede de ésta o telemáticamente, participando siempre el responsable por parte de cada adjudicatario y el Comité Rector al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- El Comité Rector podrá rechazar parcialmente los trabajos realizados, en la medida en que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superen los controles de calidad acordados. En tal caso, se considerarán como no realizadas repercutiendo en la facturación de los trabajos realizados.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

6.2.3 Informes de Seguimiento

6.2.3.1 Informes de Seguimiento del Contrato

Cada adjudicatario, y adicional a los informes ya desarrollados en este PPT, deberá elaborar los siguientes informes de seguimiento:

- **Informe mensual;** el adjudicatario remitirá mensualmente el informe correspondiente al seguimiento del contrato al Comité Rector. Dicho informe incluirá, como mínimo la información necesaria para el seguimiento de los ANS establecidos, la relativa a los gastos incurridos en el mes de análisis, la relativa a la adecuación del personal a lo especificado en este PPT, así como cualquier contenido que establezca la SGCSDCO.
- **Informe base para facturación;** el adjudicatario deberá elaborar, por cada periodo de facturación definido en el apartado 28, Régimen de pagos, del Cuadro resumen del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP), un informe que sirva de base para ésta, en el que indique, los gastos incurridos, los resultados alcanzados respecto a los ANS y el cálculo de las regularizaciones que correspondan, en el periodo de facturación. Dichas regularizaciones no se aplicarán hasta el momento que se indique en el PCAP.
- **Informe base para la regularización en relación con los indicadores de los Niveles de Servicio;** el adjudicatario elaborará un informe que sirva como base para las regularizaciones a realizar en la facturación, sin perjuicio de las acciones y penalidades que, de acuerdo con la normativa vigente y el PCAP puedan resultar aplicables, en el que indique el acumulado del cálculo de regularizaciones realizado en los informes base de facturación para el periodo de análisis definido en el apartado 28, Régimen de pagos, del Cuadro resumen del PCAP.

Los informes podrán ser objeto de las modificaciones que se requieran a nivel operativo, debidas a las particularidades de cada entorno y características de los servicios, así como a eventualidades derivadas de procesos estacionales de especial repercusión en el Usuario.

La entrega de los informes se realizará en los primeros 5 días hábiles del mes siguiente al periodo de análisis que corresponda. Cualquier cambio realizado en los informes deberá ser comunicado previamente a la SGCSDCO por correo electrónico, por petición de la herramienta ITSM, o por el medio que se así se acuerde.

6.2.3.2 Informes Específicos

Cada adjudicatario elaborará, a petición de la SGCSDCO, cuantos informes específicos se requieran cuando surja una necesidad de información que no esté contemplada en los informes periódicos.

Cada licitador desarrollará en su oferta el modelo de informes propuesto tal y como se ha desarrollado anteriormente.

El plazo de entrega se establecerá en el momento en que surja la necesidad. Adicionalmente, elaborará los informes necesarios para dar respuesta a requerimientos legales y procesos de aseguramiento de la calidad.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

6.2.3.3 Informes de Gestión final

Se entregará con un mes de antelación a la fecha de fin del contrato, regulando en la última semana de este, la entrega de aquello que quedase pendiente en ese último mes. El adjudicatario aportará un informe de su gestión durante todo el periodo de ejecución del contrato con los contenidos que la SGCSDCO establezca.

6.2.4 Plan de Gestión de la Configuración

Cada adjudicatario deberá elaborar un Plan de Gestión de la Configuración para la gestión documental y versionado que registrarán el registro, modificación, actualización o catalogación de todos los productos entregables que se generen durante la ejecución del servicio.

Este Plan de Gestión de la Configuración deberá detallar, al menos:

- Identificación de los elementos de conocimiento.
- Herramientas para la gestión del conocimiento: se tendrán en cuenta las herramientas de la DGTDAJ a tal efecto como el Espacio Confluence para el seguimiento del contrato.

6.2.5 Seguridad en las tecnologías de la información y las comunicaciones

Cada adjudicatario será responsable del uso de los distintos equipos pertenecientes a la red de la DGTDAJ en el ámbito del Ministerio de Justicia. Al cada adjudicatario se le asignarán las cuentas necesarias para la correcta prestación del servicio. El adjudicatario deberá tener inventariadas las personas asignadas a dicho servicio, comunicando las distintas altas, bajas y modificaciones a la DGTDAJ. Las credenciales asignadas a los distintos usuarios serán personales e intransferibles.

La comunicación del adjudicatario de forma remota a la DGTDAJ, así como la conexión directa de equipos del adjudicatario a la red del Ministerio de Justicia, deberá ser autorizada expresamente por la DGTDAJ. Además, la autorización conllevará la sujeción del adjudicatario a las medidas de seguridad, tanto físicas como lógicas, que la DGTDAJ determine y que se le comunicarán debidamente. La DGTDAJ indicará los requisitos mínimos de seguridad exigibles en caso de permitir dicho acceso remoto. Además, los equipos que se conecten en las instalaciones del Ministerio de Justicia a la red de éste deberán también cumplir con otras medidas de seguridad tales como el uso de programas antivirus correctamente actualizados.

6.2.6 Comunicación de incidencias

El adjudicatario se hace responsable de que el personal asignado a este servicio comunique inmediatamente, a través de los mecanismos que la DGTDAJ determine, cualquier incidencia que pueda afectar al correcto funcionamiento de éste o incidencias de otra índole que puedan afectar a la DGTDAJ.

7 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

7.1 Medición de los Niveles de Servicio

El presente PPT establece el conjunto de indicadores serán objeto de seguimiento periódico, así como el nivel de cumplimiento de estos como umbral de calidad de servicio. Se entiende por ANS el nivel de prestación mínimo del servicio exigido al adjudicatario para cada uno de los indicadores.

El principal objetivo del ANS es establecer parámetros medibles que permitan a la SGCSDCO y al adjudicatario, controlar la calidad de los servicios prestados, tanto de manera puntual como su evolución en el tiempo.

La definición de cada indicador se indica en el apartado 7.2, así como la penalización asociada en el caso de no satisfacción de los valores comprometidos en cada ANS y cuyo método de cálculo se describe a continuación.

Para cada indicador existe un factor de penalidad o variación (F_i) en función de la severidad en la desviación con respecto al valor esperado (nivel de servicio requerido). Así mismo, en caso de que el valor requerido para el Servicio no se alcance repetidamente durante dos o más periodos consecutivos (se entiende por periodo la frecuencia de medición establecida para cada ANS), se aplicará un coeficiente de repetición (K_i) que multiplicará por dos el factor de penalidad (F_i) del indicador que no se haya alcanzado el valor requerido repetidamente, en cada periodo que se produzca la repetición. La penalización o variación en el pago del precio en relación con los Niveles de Servicio acordados se aplicará en la siguiente factura.

El procedimiento de cálculo de la penalización o variación será el siguiente:

1. Se analizará cada uno de los indicadores, comparando el valor obtenido para el servicio prestado en el periodo objeto de revisión con el nivel de servicio requerido.
2. En caso de no alcanzarse el nivel de servicio, se analizará la severidad de la desviación, calificándola como leve o grave. Según dicha severidad, se determinará el valor F_i para cada indicador.
3. Se determinarán los indicadores en los que el valor requerido para el servicio no se haya alcanzado reiteradamente (dos o más periodos de medición consecutivos), en cuyo caso el factor de penalidad que se aplicará para dicho indicador será el doble del factor F_i de penalidad correspondiente. Para ello se define el coeficiente de repetición K_i que toma el valor 1 (salvo para los indicadores asociados con la Asunción del Servicio y con la Satisfacción del Usuario que será siempre 0) en caso de que se repita la no satisfacción del indicador ó 0 en caso de que no haya repetición.
4. Se sumarán los resultados obtenidos de aplicar los dos pasos anteriores para cada indicador que no haya cumplido el nivel de servicio requerido.

La penalización responderá a la siguiente formulación:

$$\text{Penalización (\% decremento de la facturación)} = \sum_{i=1}^n (F_i + F_i * K_i) * I_i$$

Siendo,

n = El número de indicadores aplicables a la penalización

F_i = Factor de penalidad del indicador i

K_i = Coeficiente de repetición del indicador i , que toma el valor 1 en caso de que se repita la no satisfacción del indicador i o 0 en caso de no repetición.

I_i = El importe de gasto (incurrido) en el periodo de medición del ANS en el que se ha producido el incumplimiento.

Independientemente de este cálculo, la penalización máxima mensual que se podrá aplicar será el 25% del importe de facturación mensual (si el periodo de facturación fuera superior a un mes, se entenderá que el importe de facturación mensual se corresponde con el prorrateo del importe de la factura para dicho periodo de un mes). En el caso que en más de dos meses consecutivos se produzca dicha penalidad máxima o bien afecten de manera crítica al funcionamiento esperado del Servicio, la SGCSDCO evaluará la aplicación de la cláusula 35 Penalidades del PCAP.

El adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento del ANS establecido mediante los correspondientes informes de seguimiento, y garantizará el mantenimiento de históricos de actividad durante todo el periodo de vigencia del contrato.

La información será objetiva y obtenida, preferentemente, a través de los registros elaborados con las herramientas de gestión disponibles siguiendo los procedimientos de medición establecidos por la SGCSDCO. Tanto las herramientas de gestión como la forma de extracción de la información serán aprobadas por la SGCSDCO, a propuesta del adjudicatario.

Para la medición, seguimiento, análisis e implantación de acciones de mejora, el adjudicatario dispondrá de un **equipo específico** que principalmente estará enfocado a monitorizar el **cumplimiento diario de los ANS y KPIs** relevantes ligados con el servicio operativo.

En dicho seguimiento diario (ver apartado 9.2), el adjudicatario preparará un informe con la granularidad requerida por la SGCSDCO, en el que se analizará para cada evento (indisponibilidad de la infraestructura, incidencias, peticiones) donde se preste el servicio incumpliendo el parámetro del servicio respecto al ANS o KPI de referencia (por ejemplo: incumplimiento de los tiempos de provisión o indisponibilidad), las causas de su incumplimiento y acciones propuestas para su no repetición. Para cada uno dichos eventos, el adjudicatario debe indicar si existen causas no imputables a la responsabilidad asumida en el contrato, para el incumplimiento.

El personal designado por la SGCSDCO, analizarán dicho informe y validará o rechazará las causas expuestas y las acciones propuestas para su no repetición, en el caso que éstas afecten a otros ámbitos de la SGCSDCO. Únicamente las decisiones tomadas por parte del personal de la SGCSDCO respecto a las causas de incumplimiento serán tenidas en cuenta para su cómputo en el cálculo del ANS correspondiente, y su impacto en las posibles penalizaciones.

Adicionalmente, el adjudicatario presentará, en el informe mensual, el informe correspondiente a la medición de ANS (que en el caso de los ANS que se monitorizan diariamente será el resultado de la agregación diaria); dicha información deberá ser obtenida mediante los procedimientos y mecanismos establecidos por la SGCSDCO, que

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

se reserva el derecho de contrastar la información facilitada. Para ello, la SGCSDCO podrá tener acceso a los sistemas, aplicaciones y datos del adjudicatario que considere relevantes para verificar los datos fuente utilizados para el reporte de los ANS. En caso de no producirse el acceso a las aplicaciones, datos o sistemas fuente, el ANS correspondiente se considerará incumplido como grave (o como leve si no existiese el incumplimiento grave) con los valores de referencia reflejados en el apartado 7.2.

En el caso que se detecten desviaciones en el cumplimiento de los ANS, en las reuniones del Comité de Seguimiento Operativo se presentará a la vez que la medición del ANS las acciones propuestas para su mitigación mediante un Plan de Acción (acciones por parte del adjudicatario y plazo de implantación) para cada uno de los ANS fuera de rango que permita corregir la desviación en su medición. Adicionalmente, la SGCSDCO podrá solicitar Planes de Acción en el caso que se degraden aspectos claves del servicio o se observen desviaciones en los KPIs. La ejecución de dichos Planes de Acción podrá, a su vez, ser objeto de seguimiento como un proyecto de mejora del servicio.

La SGCSDCO podrá encargar a otros proveedores externos, la evaluación y auditoría de los problemas de calidad del servicio o de despliegue de la infraestructura (relacionados con ANS y KPIs -indisponibilidad, lentitud, monitorización, tiempos de resolución de incidencias y peticiones, etc.-) para identificar las causas, responsabilidades y acciones para su mitigación. El adjudicatario deberá incluir en sus Planes de Acción las actuaciones propuestas dentro de su ámbito de responsabilidad por parte del proveedor externo.

La SGCSDCO emitirá informes periódicos con los resultados de medición de los indicadores y la posible penalización a aplicar en caso de desviación en los ANS. El adjudicatario podrá presentar alegaciones a las mediciones dentro del plazo de 5 días hábiles tras la publicación de dichos informes. En el informe de alegaciones el adjudicatario debe aportar información detallada y las evidencias necesarias para facilitar una decisión sobre las mismas. Tras el análisis de las alegaciones, la SGCSDCO resolverá la aceptación o no de las mismas, y emitirá un informe de medición definitivo que contemplará las desviaciones y penalidades definitivas correspondientes al periodo.

7.2 Indicadores de Medición

A continuación, se describen los indicadores de medición aplicables a cada uno de los lotes descritos en el presente PPT. Para cada uno de los indicadores aplicables se indica:

- Nombre y descripción de cada indicador, incluyendo responsabilidades, objetivos del indicador y niveles de servicio requeridos.
- Mecanismos de medición, métricas, periodo de medición y fuentes de información y de cálculo asociados a cada indicador.
- Penalizaciones aplicables en caso de incumplimiento leve o grave y umbrales para su medición.

7.2.1 Acuerdos de Nivel de Servicio Generales (ambos Lotes)

7.2.1.1 Rotación no planificada de recursos

Indicador	IG1 Rotación no planificada de recursos	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none"> De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGCSDCO. De la extracción y cumplimiento: responsable del Servicio del adjudicatario. 	
Objetivo del indicador	Conseguir que la rotación de recursos tenga el menor impacto posible en la calidad de servicio.	
Descripción del indicador	<p>Este indicador recoge el número de cambios en los miembros del equipo, no planificados, permitidos en el periodo de medición.</p> <p>Se considerará rotación no planificada, aquella que no cumpla con los requisitos definidos en el apartado 8.3 "Modificaciones en la composición del equipo de trabajo" de este PPT (15 días laborables).</p>	
Niveles de Servicio	Rotación máxima permitida, no planificada, será de 1 recurso.	
Métrica	Nº de Rotaciones No Planificadas.	
Periodicidad de análisis	Mensual	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Equipo prestador del servicio	Informe de Seguimiento	Manual
Factores de cálculo de regularizaciones		
Nivel Desviación	Valor	Factor Regularización [Fi (%)]
Leve	IG1 = 2	0,60 %
Grave	IG1 > 2	1,35 %

7.2.1.2 Tiempo sustitución de un miembro del equipo

Indicador	IG2 Tiempo de sustitución de un miembro del equipo	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none"> De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGCSDCO. De la extracción y cumplimiento: responsable del Servicio del adjudicatario. 	
Objetivo del indicador	Garantizar que, en caso de rotación de recursos no solicitados por la SGCSDCO, el adjudicatario asegurará la incorporación del nuevo candidato, con el menor impacto posible en la calidad de servicio.	
Descripción del indicador	El tiempo de sustitución se define como el número de días laborables no cubiertos desde la fecha de salida efectiva de un colaborador hasta la incorporación de su sustituto	
Niveles de Servicio	No se permitirán más de 6 días laborables no cubiertos.	
Métrica	Por número de días laborables no cubiertos desde la fecha de salida efectiva del colaborador hasta la incorporación de su sustituto	
Periodicidad mínima de análisis	Mensual.	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Fecha de entrega de informes	Repositorio de la SGCSDCO	Manual
Factores de cálculo de regularizaciones		
Nivel Desviación	Valor	Factor Regularización [Fi (%)]
Leve	$7 \leq IG2 < 21$	0,25 %
Grave	$IG2 \geq 21$	0,60 %

7.2.1.3 Tiempo de entrega de los Informes de Servicio

Indicador	IG3 Tiempo de entrega de Informes de Seguimiento del Contrato	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none"> De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGCSDCO. De la extracción y cumplimiento: responsable del Servicio del adjudicatario. 	
Objetivo del indicador	Garantizar la adecuada elaboración y remisión de los informes requeridos en el presente pliego.	
Descripción del indicador	Número de informes remitidos a la SGCSDCO fuera del plazo establecido conforme a lo definido en el PPT o las directrices en cada caso de la SGCSDCO.	
Niveles de Servicio	No se permite retraso sobre el plazo establecido medido en días para cada informe.	
Métrica	Número de informes remitidos con retraso en el período de referencia.	
Periodicidad mínima de análisis	Mensual.	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Fecha de entrega de informes	Repositorio de la SGCSDCO	Manual
Factores de cálculo de regularizaciones		
Nivel Desviación	Valor	Factor Regularización [Fi (%)]
Leve	$1 \leq IG3 < 3$	0,25 %
Grave	$IG3 \geq 3$	0,60 %

7.2.1.4 Calidad de la información de los entregables recibidos

Indicador	IG4 Calidad de la información de los informes remitidos	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none"> De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGCSDCO. De la extracción y cumplimiento: responsable del Servicio del adjudicatario. 	
Objetivo del indicador	Garantizar la calidad de la información facilitada en los informes requeridos en el presente pliego.	
Descripción del indicador	Número de informes remitidos a la SGCSDCO sin la calidad requerida.	
Niveles de Servicio	No se permiten entrega de informes con errores.	
Métrica	Nº de informes reportados con errores.	
Periodicidad mínima de análisis	Mensual.	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Revisión de la Calidad de los Informes por parte de SGCSDCO	Repositorio de la SGCSDCO	Manual
Factores de cálculo de regularizaciones		
Nivel Desviación	Valor	Factor Regularización [Fi (%)]
Leve	IG4 = 1	0,25 %
Grave	IG4 ≥ 2	0,60 %

7.2.1.5 Cumplimiento de hitos, plazos, entregables, compromisos y tareas asociadas con la ejecución del Servicio

Indicador	IG5 Cumplimiento de hitos, plazos, entregables, compromisos y tareas asociadas con la ejecución del Servicio	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none"> De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGCSDCO. De la extracción y cumplimiento: responsable del Servicio del adjudicatario. 	
Objetivo del indicador	<p>Garantizar la adecuada ejecución del contrato conforme a lo definido en el PPT, lo ofertado y las directrices de la SGCSDCO (se excluyen los aspectos indicados en el indicador IG3) sin desviaciones en plazos y con la calidad requerida. Específicamente en el indicador serán objeto de medición:</p> <ul style="list-style-type: none"> La entrega en plazo y con la calidad requerida de los informes indicados en el pliego y la posterior ejecución en calidad y plazo conforme la planificación aprobada. La provisión de los medios requeridos en el PPT y específicamente en el punto 7.4 del PPT, así como de lo ofertado por el adjudicatario en los plazos y con la calidad requerida. La definición y ejecución del Plan de Mejora Continua aprobado por la SGCSDCO, conforme los hitos establecidos para conseguir lo indicado en el punto 4.5. del PPT. La definición y ejecución de proyectos adicionales y acciones requeridas por la SGCSDCO dentro del ámbito del PPT mediante el cumplimiento de la planificación aprobada de los mismos por la SGCSDCO y el cumplimiento de hitos La provisión, ejecución e implantación de las mejoras ofertadas que hayan sido aceptadas por la SGCSDCO, tanto en calidad como en plazo. 	
Descripción del indicador	Desviación el cumplimiento de plazos de definición, implantación o hitos sujetos a aprobación de la SGCSDCO	
Niveles de Servicio	No se permiten desviaciones respecto al plazo establecido	
Métrica	Número de compromisos incumplidos o entregas rechazadas por la SGCSDCO, bajo la responsabilidad del adjudicatario.	
Periodicidad mínima de análisis	Mensual.	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Fecha de entrega de informes, ejecución de hitos o aprobación de resultados por parte de la SGCSDCO	Repositorio de la SGCSDCO	Manual
Factores de cálculo de regularizaciones		
Nivel Desviación	Valor	Factor Regularización
Leve	IG5 = 1	0,60 %
Grave	IG5 ≥ 2	1,35 %

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

7.2.1.6 Tiempo de entrega de Informes Específicos

Indicador	IG6 Tiempo de entrega de Informes Específicos	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none"> De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGCSDCO. De la extracción y cumplimiento: responsable del Servicio del adjudicatario. 	
Objetivo del indicador	Garantizar la adecuada ejecución del contrato conforme a lo definido y acordado en la aprobación de las peticiones del Servicio Bajo Demanda (tal y como se desarrolla en el apartado 5.1.3.3)	
Descripción del indicador	Desviación del cumplimiento de plazos entrega de informes específicos	
Niveles de Servicio	No se permiten desviaciones respecto al <u>plazo establecido para la entrega de informes específicos</u>	
Métrica	<p>Número de compromisos incumplidos (<u>cronograma</u>) o entregas rechazadas por la SGCSDCO, bajo la responsabilidad del adjudicatario.</p> <p>Número de informes remitidos con retraso en el período de referencia.</p>	
Periodicidad mínima de análisis	Mensual.	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Fecha de entrega de informes, ejecución de hitos o aprobación de resultados por parte de la SGCSDCO	Repositorio de la SGCSDCO	Manual
Factores de cálculo de regularizaciones		
Nivel Desviación	Valor	Factor Regularización [Fi (%)]
Leve	IG6 = 1	0,60 %
Grave	IG6 ≥ 2	1,35 %

7.2.2 Acuerdos de Nivel de Servicio Lote 1

7.2.2.1 Tiempo de entrega de los materiales de soporte a la transferencia de conocimiento

Indicador	L1_IE1 Tiempo de entrega de los materiales de soporte a la transferencia de conocimiento	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none"> De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGCSDCO. De la extracción y cumplimiento: responsable del Servicio del adjudicatario. 	
Objetivo del indicador	Garantizar la disposición de los materiales de soporte según la planificación establecida.	
Descripción del indicador	La disponibilidad se define como el número de días laborables de retraso para la entrega de los materiales de soporte respecto de la planificación establecidas	
Niveles de Servicio	No se permitirán días de retraso sobre la planificación.	
Métrica	Por número de materiales de soporte fuera de plazo	
Periodicidad mínima de análisis	Mensual.	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Fecha de entrega de materiales	AulaEnLinea o Plataforma e-learning equivalente	Manual
Factores de cálculo de regularizaciones		
Nivel Desviación	Valor	Factor Regularización [Fi (%)]
Leve	$1 \leq IE1 < 3$	0,25 %
Grave	$IE1 \geq 3$	0,60 %

7.2.2.2 Disponibilidad de las acciones de soporte en la plataforma de gestión del conocimiento

Indicador	L1_IE2 Disponibilidad de las acciones de soporte en la plataforma de gestión del conocimiento	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none"> De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGCSDCO. De la extracción y cumplimiento: responsable del Servicio del adjudicatario. 	
Objetivo del indicador	Garantizar la puesta a disposición en la plataforma de Aula en Línea /e-learning de las acciones de soporte según la planificación acordada.	
Descripción del indicador	La disponibilidad se define como el número de días laborables de retraso para la puesta a disposición de las acciones de soporte en la plataforma respecto de la planificación establecidas	
Niveles de Servicio	No se permitirán días de retraso sobre la planificación.	
Métrica	Por número de acciones de soporte disponibles fuera de plazo	
Periodicidad mínima de análisis	Mensual.	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Fecha de entrega de informes	AulaEnLinea o Plataforma e-learning equivalente	Manual
Factores de cálculo de regularizaciones		
Nivel Desviación	Valor	Factor Regularización [Fi (%)]
Leve	$1 \leq IE2 < 3$	0,25 %
Grave	$IE2 \geq 3$	0,60 %

7.2.2.3 Índice de satisfacción de los materiales de soporte desarrollados en la plataforma de gestión del conocimiento

Indicador	L1_IE3 Índice de Satisfacción de los materiales de soporte desarrollados en la plataforma de gestión del conocimiento	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none"> De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGCSDCO. De la extracción y cumplimiento: responsable del Servicio del adjudicatario. 	
Objetivo del indicador	Mostrar la valoración de los materiales de soporte.	
Descripción del indicador	Refleja la media de la puntuación obtenida por parte de los participantes, mediante las encuestas válidas realizadas en las acciones de soporte modalidad online finalizadas, en una escala del 1 al 5	
Niveles de Servicio	El criterio de calidad es $\geq 85\%$.	
Métrica	100 X (Suma de puntuaciones obtenidas de los materiales de soporte en período / (Puntuación máxima (5) X N° encuestas obtenidas en los materiales de soporte))	
Periodicidad mínima de análisis	Mensual.	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Recopilación de encuestas prestador del servicio de participantes e introducción en el Sistema	AulaEnLinea o Plataforma e-learning equivalente	Manual
Factores de cálculo de regularizaciones		
Nivel Desviación	Valor	Factor Regularización [Fi (%)]
Leve	$75\% \leq IE3 < 85\%$	0,25 %
Grave	$IE3 < 75\%$	0,60 %

7.2.3 Acuerdos de Nivel de Servicio Lote 2

7.2.3.1 Índice de Respuesta sobre las acciones de soporte presencial finalizadas

Indicador	L2_IE1 Índice de Respuesta sobre las acciones de soporte presencial finalizadas	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none"> De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGSCDCO. De la extracción y cumplimiento: responsable del Servicio del adjudicatario. 	
Objetivo del indicador	Obtención de la información de las acciones de soporte a través de la cumplimentación de las encuestas por parte de los participantes.	
Descripción del indicador	Refleja el porcentaje de encuestas completas recopiladas de los participantes que han finalizado las acciones de soporte presenciales programadas.	
Niveles de Servicio	El criterio de calidad es $\geq 80\%$.	
Métrica	100 X (Nº encuestas completas recopiladas de soporte presencial / Nº usuarios que han finalizado soporte presencial)	
Periodicidad mínima de análisis	Mensual.	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Recopilación de encuestas prestador del servicio de participantes e introducción en el Sistema	AulaEnLinea o Plataforma e-learning equivalente	Manual
Factores de cálculo de regularizaciones		
Nivel Desviación	Valor	Factor Regularización [Fi (%)]
Leve	$70\% \leq IE1 < 80\%$	0,25 %
Grave	$IE1 < 70\%$	0,60 %

7.2.3.2 Índice de satisfacción de los gestores de transferencia del conocimiento presenciales

Indicador	L2_IE2 Índice de Satisfacción de los gestores de transferencia del conocimiento presenciales	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none"> De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGCSDCO. De la extracción y cumplimiento: responsable del Servicio del adjudicatario. 	
Objetivo del indicador	Mostrar la valoración de los gestores de transferencia del conocimiento.	
Descripción del indicador	Refleja la media de puntuación obtenida por parte de los gestores de transferencia del conocimiento, mediante las encuestas válidas realizadas por los participantes en las acciones de soporte finalizadas de soporte presencial, en una escala del del 1 al 5	
Niveles de Servicio	El criterio de calidad es $\geq 85\%$.	
Métrica	100 X (Suma de puntuaciones obtenidas de gestores de transferencia del conocimiento presenciales en período / (Puntuación máxima (5) X N° encuestas obtenidas de gestores de transferencia del conocimiento presenciales))	
Periodicidad mínima de análisis	Mensual.	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Recopilación de encuestas prestador del servicio de participantes e introducción en el Sistema	AulaEnLinea o Plataforma e-learning equivalente	Manual
Factores de cálculo de regularizaciones		
Nivel Desviación	Valor	Factor Regularización [Fi (%)]
Leve	$75\% \leq IE2 < 85\%$	0,50 %
Grave	$IE2 < 75\%$	1,25 %

7.2.3.3 Porcentaje de gestores de transferencia del conocimiento en nivel objetivo de satisfacción

Indicador	L2_IE3 Porcentaje de gestores de transferencia del conocimiento en nivel objetivo de satisfacción	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none"> De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGCSDCO. De la extracción y cumplimiento: responsable del Servicio del adjudicatario. 	
Objetivo del indicador	Asegurar la homogeneidad en la calidad de los gestores de transferencia del conocimiento.	
Descripción del indicador	Refleja el número de gestores de transferencia del conocimiento presenciales que cumplen el objetivo de índice de satisfacción.	
Niveles de Servicio	El criterio de calidad es $\geq 90\%$.	
Métrica	100 X (Nº gestores de transferencia del conocimiento presenciales con evaluación media superior al objetivo (85%) en el período / Nº de gestores de transferencia del conocimiento presenciales que han realizado gestiones de transferencia en el período)	
Periodicidad mínima de análisis	Mensual.	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Recopilación de encuestas prestador del servicio de participantes e introducción en el Sistema	AulaEnLinea o Plataforma e-learning equivalente	Manual
Factores de cálculo de regularizaciones		
Nivel Desviación	Valor	Factor Regularización [Fi (%)]
Leve	$80\% \leq IE3 < 90\%$	0,20 %
Grave	$IE3 < 80\%$	0,50 %

7.2.3.4 Índice de Satisfacción de las acciones de soporte de transferencia de conocimiento no presencial rápidas y proactivas

Indicador	L2_IE4 Índice de Satisfacción de las acciones de soporte de transferencia de conocimiento no presenciales rápidas y proactivas	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none"> De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGCSDCO. De la extracción y cumplimiento: responsable del Servicio del adjudicatario. 	
Objetivo del indicador	Mostrar la valoración de los gestores de transferencia del conocimiento no presenciales rápidas y proactivas.	
Descripción del indicador	Refleja la media de puntuación obtenida por parte de los gestores de transferencia del conocimiento, mediante las encuestas válidas realizadas por los usuarios en las acciones de soporte finalizado no presenciales rápidas y proactivas, en una escala del 1 al 5 .	
Niveles de Servicio	El criterio de calidad es $\geq 85\%$	
Métrica	100 X (Suma de puntuaciones obtenidas de gestores de transferencia del conocimiento no presencial en período / (Puntuación máxima (5) X N° encuestas obtenidas de gestores de transferencia del conocimiento no presencial rápidas y proactivas))	
Periodicidad mínima de análisis	Mensual.	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Encuestas introducidas en AulaEnLinea por el usuario	AulaEnLinea o Plataforma e-learning equivalente	Automática
Factores de cálculo de regularizaciones		
Nivel Desviación	Valor	Factor Regularización [Fi (%)]
Leve	$75\% \leq IE4 < 85\%$	0,50 %
Grave	$IE4 < 75\%$	1,25 %

7.2.3.5 Índice de Satisfacción de las acciones de soporte de transferencia de conocimiento en remoto

Indicador	L2_IE5 Índice de Satisfacción de las acciones de soporte de transferencia de conocimiento en remoto	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none"> De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGCSDCO. De la extracción y cumplimiento: responsable del Servicio del adjudicatario. 	
Objetivo del indicador	Mostrar la valoración del soporte de transferencia de conocimiento en remoto realizado de manera no presencial.	
Descripción del indicador	Gestión de transferencia de conocimiento en remoto. Refleja si la valoración en la encuesta automática de satisfacción tras la resolución de interacciones/consultas (escala de 1 a 5) respecto a <u>la calidad de la solución es superior al 80%</u>	
Niveles de Servicio	El criterio de calidad es $\geq 80\%$	
Métrica	Mínimo de 100 X (Suma de puntuaciones obtenidas en el período) / (puntuación máxima X Nº encuestas obtenidas por las acciones de soporte de transferencia de conocimiento en remoto))	
Periodicidad mínima de análisis	Diaria con agregación mensual.	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Respuesta a encuesta automática ACD proporcionada por el usuario SM	Herramienta ITSM y plataforma ACD	Automática
Factores de cálculo de regularizaciones		
Nivel Desviación	Valor	Factor Regularización [Fi (%)]
Leve	$75\% \leq IE5 < 80\%$	0,50 %
Grave	$IE5 < 75\%$	1,25 %

7.2.3.6 Índice de Satisfacción de las acciones de soporte de transferencia de conocimiento asíncrono

Indicador	L2_IE6 Índice de Satisfacción de las acciones de soporte de la transferencia de conocimiento asíncrono	
Responsables del indicador	<ul style="list-style-type: none"> De la definición, forma de extracción y seguimiento: SGCSDCO. De la extracción y cumplimiento: responsable del Servicio del adjudicatario. 	
Objetivo del indicador	Mostrar la valoración de las acciones y soporte de la transferencia de conocimiento realizado de manera no presencial.	
Descripción del indicador	Soporte de transferencia realizado de manera no presencial. Refleja la media de puntuación obtenida, por parte del Soporte de transferencia realizado de manera no presencial, mediante las encuestas válidas realizadas por los usuarios en una escala del 1 al 5, es superior al 85%.	
Niveles de Servicio	El criterio de calidad es $\geq 85\%$	
Métrica	Mínimo de $100 \times (\text{Suma de puntuaciones obtenidas en el período}) / (\text{puntuación máxima (5)} \times \text{N}^\circ \text{ encuestas obtenidas por las acciones de soporte de transferencia de conocimiento asíncrono})$	
Periodicidad mínima de análisis	Mensual.	
Fuente de información de los datos		
Datos	Sistema de información	Alimentación
Encuestas introducidas en AulaEnLinea por el usuario	AulaEnLinea o Plataforma e-learning equivalente	Automática
Factores de cálculo de regularizaciones		
Nivel Desviación	Valor	Factor Regularización [Fi (%)]
Leve	$75\% \leq \text{IE6} < 85\%$	0,50 %
Grave	$\text{IE6} < 75\%$	1,25 %

8 ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS PERSONALES Y DISPONIBILIDAD

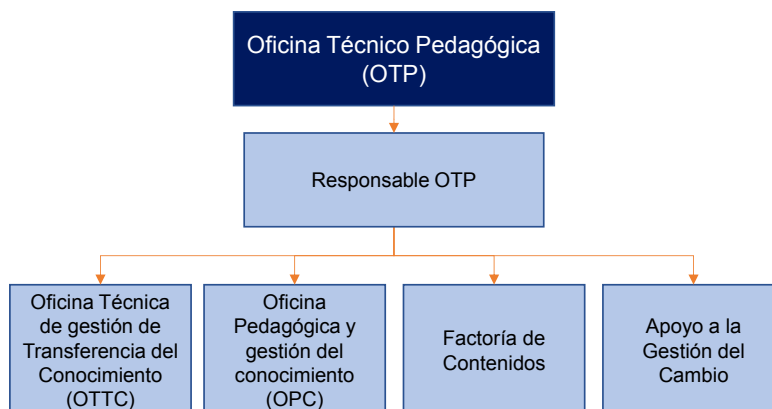
8.1 Estructura

en los siguientes apartados se detalla el dimensionamiento necesario, medido en ETC´s (Equivalente a Tiempo Completo o FTE, Full-Time Equivalent) para la prestación de los servicios de cada Lote recogidos en el PPT.

8.1.1 Oficina Técnico – Pedagógica (Lote 1)

Al no poderse estimar de forma precisa la carga de trabajo que implicará el servicio hasta que éste no haya sido planificado con detalle, el número de horas indicado en las tablas siguientes es el máximo por perfil. Por lo tanto, pudiera darse el caso de que el número de horas finalmente necesarias fuera inferior al máximo estimado, teniendo derecho el adjudicatario a percibir únicamente la remuneración correspondiente a las horas efectivamente realizadas.

A continuación, se muestra un organigrama de la organización del equipo de trabajo:



La distribución de ETC´s para la ejecución de los servicios descritos es la que se establece a continuación:

PERFILES		ETC´s	Total horas Contrato
Perfil Responsable	Responsable OTP	1	1.760
Perfil Coordinador OTF	Coordinador OTTC	1	1.760
Perfil Coordinador OPF	Coordinador OPC	1	1.760
Perfil Coordinador FC	Coordinador FC	1	1.760
Perfil Especialistas OPC	Especialista ministerio fiscal	1	1.760
	Especialista gestión procesal	2	3.520
	Especialistas transversales	2	3.520

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

PERFILES		ETC's	Total horas Contrato
Perfil Especialista FC	Diseñador instruccional	2	3.520
	Diseñador gráfico	1	1.760
	Desarrollador de contenidos	2	3.520
	Administrador LMS	1	1.760
	Soporte a la gestión LMS	1	1.760
Perfil Especialistas OTTC	Consultor Senior	2	3.520
	Consultor	2	3.520
Perfil Gestión del cambio	Experto	1	1.760
TOTAL		21	36.960

El total de horas anuales por recurso se deberá distribuir cubriendo la totalidad del periodo contratado.

8.1.1.1 Descripción de las funciones

Perfil	Descripción de las funciones
Responsable OTP	<ul style="list-style-type: none"> Definición y ejecución de la estrategia global del Servicio junto al Comité Rector, y de la OTP Responsable de la ejecución de las actividades de la OTP velando por el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos (ANS). Planificación y supervisión de los trabajos realizados por el equipo de la OTP. Coordinación de tareas del servicio de la OTP y comunicación de las desviaciones que se produzcan sobre la planificación de las actividades, proponiendo las acciones de mejora que sean necesarias Control de la calidad global del Servicio y de la OTP, así como del aseguramiento de los hitos a través del seguimiento permanente de la planificación y la gestión de los riesgos Detección de puntos de mejora del servicio y elaboración de propuestas de mejora Elaboración de informes bajo demanda, informes de seguimiento y obtención de los niveles de servicio alcanzados y análisis de los datos

Perfil	Descripción de las funciones
Coordinador de la OTTC	<ul style="list-style-type: none"> • Consultoría y diagnóstico de necesidades de transferencia de conocimiento y difusión en materia TIC y planificación de acciones a tomar. Detección de puntos de mejora del servicio y elaboración de propuestas de mejora • Definición y realización de otras actuaciones que tengan como objetivo la gestión del cambio ante proyectos de transformación de un ámbito concreto. • Diagnóstico de necesidades de transferencia de conocimiento y difusión en materia TIC y planificación de acciones a tomar • Elaboración de estrategia de transferencia de conocimiento y difusión • Elaboración de planes de transferencia de conocimiento y difusión en materia TIC para la gestión del cambio para cada proyecto tecnológico y rol de usuario. • Coordinación, planificación, gestión, control y seguimiento de los proyectos de aprendizaje y de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión (modalidad presencial y online y síncrona).
Coordinador de la FC	<ul style="list-style-type: none"> • Consultoría y soporte a las actividades incluidas en el servicio acorde a los objetivos de la FC y planificación de acciones a tomar. Detección de puntos de mejora del servicio y elaboración de propuestas de mejora. • Creación de contenidos de soporte en multiformato sobre las herramientas de la Administración de Justicia bajo criterios de accesibilidad universal e inclusividad en entornos digitales de aprendizaje
Coordinador de la OPC	<ul style="list-style-type: none"> • Consultoría y soporte a las actividades incluidas en el servicio acorde a los objetivos de la OP y planificación de acciones a tomar. Detección de puntos de mejora del servicio y elaboración de propuestas de mejora. • Apoyo en el control y seguimiento de la transferencia de conocimiento y difusión impartida y elaboración de Informes solicitados por la OTTC • Gestión e impartición de la transferencia de conocimiento y difusión online síncrona y asíncrona a través del sistema de gestión del aprendizaje • Administración de sistemas de gestión de aprendizaje para la gestión de la transferencia de conocimiento y difusión y/o para la realización de transferencia de conocimiento y difusión online en relación a la configuración de contenidos y accesos para los usuarios

Perfil	Descripción de las funciones
Especialistas OTTC	<ul style="list-style-type: none"> Definición en función del proyecto de transformación del impacto y de los contenidos a impartir por roles y duración de estas para diseñar los PATC (Plan Anual de Transferencia de conocimiento y difusión). Definición de una estrategia de transferencia de conocimiento y difusión TIC para abordar el cambio mediante planes de transferencia de conocimiento y difusión y planes de comunicación. Elaboración de planes de comunicación y coordinación de estos para su cumplimiento por parte de los diferentes implicados. Creación Planes de Acciones de transferencia de conocimiento y difusión. Elaboración de planes de transferencia de conocimiento y difusión en materia TIC para cada proyecto y rol de usuario. Creación de contenidos de soporte en multiformato orientados al desarrollo de habilidades instrumentales para el uso de las aplicaciones según requiera el plan de transferencia de conocimiento y difusión, su modalidad y las necesidades expresadas por el proyecto tecnológico u otras necesidades. Control y seguimiento de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión, elaboración de Informes de Seguimiento del Servicio y elaboración de Informes de Seguimiento del Servicio de Transferencia de conocimiento y difusión atención rápida y proactiva. Administración de sistemas de gestión de aprendizaje para la gestión de la transferencia de conocimiento y difusión y/o para la impartición de transferencia de conocimiento y difusión online, en relación con las acciones de seguimiento, propuestas y mejoras establecidas Propuesta, ejecución y seguimiento del proyecto del Cuadro de Mando para la extracción de datos de transferencia de conocimiento y difusión.
Especialistas OPC	<ul style="list-style-type: none"> Conocer los sistemas y el alcance de los proyectos tecnológicos en las sedes judiciales y en los distintos operadores jurídicos. Apoyo a la planificación, gestión control y seguimiento de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión a los responsables de los proyectos tecnológicos y durante su implantación. Definición de material idóneo a elaborar para cada uno de los proyectos. Elaboración de guías, guías de novedades y guías rápidas o cualquier otro material de transferencia de conocimiento y difusión no virtualizado. Colaboración y validación de las versiones de contenidos multimedia entregadas por la factoría de contenidos. Gestión de entornos de transferencia de conocimiento y difusión y perfiles de usuarios.

Perfil	Descripción de las funciones
Especialista FC	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de contenidos multimedia, sesiones multimedia, píldoras, vídeos, locución de piezas bien en español o inglés, contenidos gamificados e interactivos utilizando herramientas de diseño y producción de multimedia. Creación de contenidos de soporte en diferentes formatos. Realización de contenidos de soporte accesibles y transformación de materiales ya realizados Administración, mantenimiento, actualización y soporte de la plataforma de Transferencia de conocimiento y difusión. Corrección de vulnerabilidades en la plataforma y resolución de incidencias de usuarios sobre datos de acceso (alta/reseteo de claves). Gestión del buzón de incidencias de transferencia de conocimiento y difusión y gestión resolución de las incidencias de la plataforma de LMS (Learning Management System). Elaboración de los diseños de instrucción para multimedia. Elaboración de multimedia con Story Line. Creación contenidos para las soluciones de negocio. Elaboración de Contenidos Multimedia e Interactivos
Experto del Gestión del Cambio	<ul style="list-style-type: none"> Guiar el proceso de cambio organizacional proponiendo mejores prácticas, técnicas, y herramientas para alinear la estrategia de la organización con los proyectos e iniciativas de transformación. Analizar de la situación actual y deseada. Detección de necesidades de aprendizaje y gestión de programas de capacitación. Desarrollo de acciones de comunicación, sensibilización y difusión. Desarrollo, documentación y control del cumplimiento del proceso de tareas.

8.1.1.2 Requisitos de perfiles

La siguiente tabla muestra los requisitos de los perfiles incluidos en el equipo mínimo del Lote1.

Para cada recurso del equipo mínimo se detallará en una línea la información de cumplimiento de los requisitos mínimos

ID del Recurso	Perfil profesional	Titulación mínima	Certificaciones	Experiencia
	Responsable OTP	Titulación universitaria de grado superior (MECES 3), en el ámbito de las ciencias de la educación	<ul style="list-style-type: none"> - Master o estudios relacionados con la formación e-learning - Máster o estudios relacionados con la gestión del cambio - Certificación MEC (Moodle Educator Certificate) - Certificado de formación en accesibilidad y creación de contenidos digitales 	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 9 años en el ámbito de la Administración Justicia y conocimiento demostrable de aplicaciones judiciales del Ministerio Fiscal, IML y Administración de Justicia - Experiencia mínima de 9 años en gestión de proyectos de formación online y/o gestión de acciones formativas, así como en su seguimiento y evaluación - Experiencia mínima de 9 años en el manejo y uso de la plataforma Moodle como sistema de gestión de entornos virtuales de aprendizaje
	Coordinador de la OPC	Titulación universitaria de grado superior (MECES 3)	Máster o estudios relacionados con la gestión del cambio	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 7 años en el ámbito de la Administración Justicia y conocimiento demostrable de aplicaciones judiciales del Ministerio Fiscal, IML y Administración de Justicia - Experiencia mínima de 7 años en proyectos de formación tecnológica en relación al análisis del impacto de los proyectos en las implantaciones, los profesionales y sus funciones, la gestión del conocimiento, y la definición de contenidos formativos idóneos a cada proyecto

ID del Recurso	Perfil profesional	Titulación mínima	Certificaciones	Experiencia
	Coordinador de la OTTC	Titulación universitaria de grado superior (MECES 3)	Máster o estudios relacionados con la gestión del cambio	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 7 años en la gestión de proyectos de formación y/o gestión de las acciones formativas, así como su seguimiento y evaluación - Experiencia mínima de 7 años en el control y seguimiento de la formación registrada en la plataforma de formación, la definición de KPIs, el reporte de datos y la elaboración de informes - Experiencia mínima de 4 años en el ámbito de la Administración Justicia y conocimiento demostrable de aplicaciones judiciales del Ministerio Fiscal, IML y Administración de Justicia
	Coordinador de la FC	Titulación universitaria de grado superior (MECES 3)	<ul style="list-style-type: none"> - Máster o estudios relacionados con la gestión del cambio - Certificado de formación en accesibilidad y creación de contenidos digitales 	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima 7 años realizando el diseño de instrucción de contenidos didácticos multimedia para la formación online, definiendo estrategias de gamificación y utilizando herramientas de creación de contenidos multimedia - Experiencia mínima 7 años en el uso herramientas de autor (articulate, adapt learning, captivate, camtasia, i-spring u otras) - Experiencia mínima de 3 años en la formación en el ámbito judicial o jurídico
	Especialista OPC (Ministerio Fiscal)	Titulación universitaria de grado superior (MECES 3).		Experiencia mínima de 4 años en seguimiento y soporte técnico en proyectos de formación tecnológica para el Ministerio Fiscal

ID del Recurso	Perfil profesional	Titulación mínima	Certificaciones	Experiencia
	Especialista OPC (Gestión Procesal)	Titulación universitaria de grado superior (MECES 3). Al menos un Especialista debe contar con licenciatura en Derecho	Al menos un Especialista debe contar con Máster o estudios relacionados con la gestión del cambio	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 6 años en el ámbito de la Administración Justicia y conocimiento demostrable de aplicaciones procesales de la Administración de Justicia - Experiencia mínima de 4 años en seguimiento y soporte técnico en proyectos de formación tecnológica de gestión procesal
	Especialista OPC (Transversales)	Titulación universitaria de grado superior (MECES 3). Al menos dos Especialistas deben contar con licenciatura en Derecho	Al menos dos Especialistas deben contar con Máster o estudios relacionados con la gestión del cambio	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 6 años en el ámbito de la Administración Justicia y conocimiento demostrable de aplicaciones judiciales del IML y Administración de Justicia - Experiencia mínima de 4 años en seguimiento y soporte técnico en proyectos de formación tecnológica para la Administración de Justicia
	Especialista OTTC (Consultor Senior)	Titulación universitaria de grado superior (MECES 3).	<ul style="list-style-type: none"> - Al menos un Especialista deben contar con Máster o estudios relacionados con la gestión del cambio - Al menos un Especialista deben contar con Máster o estudios relacionados con e-learning 	<ul style="list-style-type: none"> -Experiencia mínima de 6 años en el manejo y uso de la plataforma Moodle como sistema de gestión de entornos virtuales de aprendizaje - Experiencia mínima de 6 años en la dirección de la formación realizando tareas de análisis, definición y elaboración de planes de formación y planes de gestión del conocimiento - Experiencia mínima de 4 años en el ámbito de la Administración Justicia y conocimiento demostrable de aplicaciones judiciales
	Especialista OTTC (Consultor)	Titulación universitaria de grado superior (MECES 3).		<ul style="list-style-type: none"> -Experiencia mínima de 3 años en el manejo y uso de la plataforma Moodle como sistema de gestión de entornos virtuales de aprendizaje - Experiencia mínima de 3 años en la dirección de la formación realizando tareas de análisis, definición y elaboración de planes de formación y planes de gestión del conocimiento - Experiencia mínima de 1 año en el ámbito de la Administración Justicia

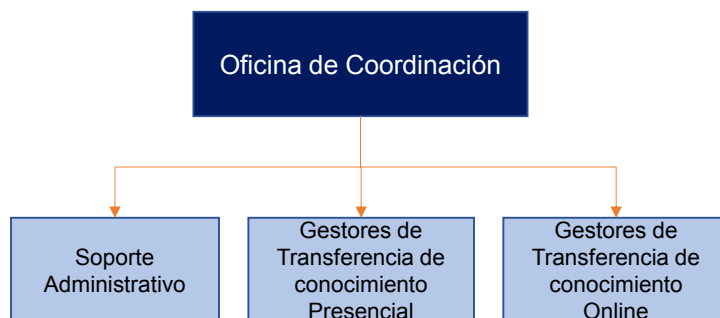
ID del Recurso	Perfil profesional	Titulación mínima	Certificaciones	Experiencia
	Especialista FC (Diseñador Instruccional)	Titulación universitaria de grado superior (MECES 3).		<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 4 años en seguimiento y soporte técnico en los proyectos de formación tecnológica en relación a la elaboración de contenidos formativos en multiformato utilizando herramientas de creación de contenidos multimedia y diseño instruccional - Experiencia mínima de 4 años en diseño instruccional de contenidos con Articulate Storyline y PowerPoint, bajo criterios de accesibilidad universal e inclusividad a entornos digitales de aprendizaje - Experiencia mínima de 1 año en el ámbito de la Administración Justicia
	Especialista FC (Diseñador gráfico)	Grado en bellas artes, artes digitales, diseño o comunicación (MECES 2)	Formación demostrable en UX design mediante certificaciones oficiales	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 6 años en el uso de las herramientas InDesign y Premiere del paquete Adobe. - Experiencia mínima de 6 años en edición de vídeo y creación de Motion Graphics con After Effects
	Especialista FC (Desarrollador de Contenidos)	Titulación mínima: al menos dos Desarrolladores con Formación Profesional	Al menos un Desarrollador con formación demostrable en UX design mediante certificaciones oficiales	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia de 4 años como desarrollador de contenidos multimedia en multiformato para la formación online - Experiencia de 4 años como desarrollador de contenidos web bajo tecnología en JavaScript, JQuery y estándares SCORM
	Especialista FC (Administrador LMS)	Certificación MEC (Moodle Educator Certificate)		<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia de 7 años en la administración, configuración, mantenimiento y gestión funcional y/o técnica de plataformas de aprendizaje online Moodle - Experiencia de 8 años en el diagnóstico y solución de vulnerabilidades técnicas de Moodle, la gestión de participantes, contenidos didácticos y publicitarios, mantenimiento de los datos, y análisis e inclusión de nuevas funcionalidades

ID del Recurso	Perfil profesional	Titulación mínima	Certificaciones	Experiencia
	Especialista FC (Soporte a la gestión LMS)	Experiencia mínima de 4 años en la implementación de entornos virtuales de aprendizaje	Experiencia mínima de 4 años en la administración, configuración, mantenimiento y gestión de plataformas de aprendizaje (preferiblemente Moodle)	Experiencia mínima de 4 años en programación PHP, SQL, HTML/CSS3, así como conocimientos de servidores (Linux)
	Perfil de Gestión de Cambio (experto)	Titulación universitaria de grado superior (MECES 3).	Máster o estudios relacionados con la gestión del cambio	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 7 años liderado proyectos de cambio organizacional proponiendo mejores prácticas, técnicas, y herramientas para alinear la estrategia de la organización con los proyectos e iniciativas de transformación - Experiencia mínima de 4 años en la detección de necesidades de aprendizaje y gestión de programas de capacitación para la Administración de Justicia

8.1.2 Servicio de transferencia de conocimiento, difusión y soporte a la operación (red de gestores de transferencia del conocimiento -Lote 2)

Al no poderse estimar de forma precisa la carga de trabajo que implicará el servicio hasta que éste no haya sido planificado con detalle, el número de horas indicado en las tablas siguientes es el máximo por perfil. Por lo tanto, pudiera darse el caso de que el número de horas finalmente necesarias fuera inferior al máximo estimado, teniendo derecho el adjudicatario a percibir únicamente la remuneración correspondiente a las horas efectivamente realizadas.

A continuación, se muestra un organigrama de la organización del equipo de trabajo:



La distribución de ETC's para la ejecución de los servicios descritos es la que se establece a continuación:

	Red de Gestores de transferencia del conocimiento	ETC's	Total horas Contrato
Perfil Responsable	Responsable Red gestores transferencia conocimiento	1	1.760
Perfil Coordinador	Coordinador Red gestores transferencia conocimiento	3	5.280
Perfil de Gestor transferencia conocimiento	Gestor transferencia conocimiento	78	137.280
Perfil Administrativo	Soporte administrativo	1	1.760
	TOTAL	83	146.080

El total de horas anuales por recurso se deberá distribuir cubriendo la totalidad del periodo contratado.

8.1.2.1 Descripción de Funciones

Perfil	Descripción de las funciones
Responsable Red de gestores de transferencia de conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> Definición y ejecución de la estrategia global del Servicio de la Red de Gestores junto al Comité Rector y a la OTP. Responsable de la ejecución de las actividades de la Red de Gestores velando por el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos (ANS). Responsable del servicio de transferencia de conocimiento y difusión de atención rápida y proactiva, de la planificación, la ejecución, los resultados y los recursos. Deberá diseñar y poner en marcha el planteamiento de este servicio conforme a las directrices del Comité rector. Responsable de proponer mejoras y de activar el servicio proactivo de transferencia de conocimiento y difusión de atención rápida y proactiva. Planificación y supervisión de los trabajos realizados por el equipo de coordinadores y de gestores presenciales. Coordinación de tareas del servicio de la Red de Gestores y comunicación de las desviaciones que se produzcan sobre la planificación de las actividades, proponiendo las acciones de mejora que sean necesarias Control de la calidad global del Servicio y de la Red de Gestores, así como del aseguramiento de los hitos a través del seguimiento permanente de la planificación y la gestión de los riesgos Elaboración de un Informe de consideraciones para la ayuda en la elaboración del Plan Anual y del Catálogo de transferencia de conocimiento y difusión. Traslado a la OTP de necesidades de transferencia de conocimiento y difusión recogidas por los gestores de forma trimestral y al inicio de cada año judicial. Armonización con la OTP del calendario de transferencia de conocimiento y difusión, con el fin de no impactar en la asistencia a los usuarios y las acciones de transferencia de conocimiento y difusión ya programadas. Detección de puntos de mejora del servicio y elaboración de propuestas de mejora Elaboración de informes bajo demanda, informes de seguimiento y obtención de los niveles de servicio alcanzados y análisis de los datos.

Perfil	Descripción de las funciones
Coordinador	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar el equipo de gestores asignado y responsable de la red presencial. • Coordinación de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión en la modalidad acordada respecto al equipo de gestores. • Creación de parrilla de sesiones de atención rápida y proactiva con periodicidad mensual. • Valoración de la logística y asignación de recursos estimada. • Organización de los recursos humanos disponibles garantizando la máxima eficiencia en la ejecución de acciones y soportes de apoyo. • Traslado y presentación a los secretarios Coordinadores y de Gobierno de cada sede de los planes de acciones de soporte que serán previamente elaborados por la OTP en las fechas que se hayan establecido. • Remisión de toda la documentación necesaria a los gestores implicados para una efectiva ejecución de los planes de soporte. • Mantenimiento de la información relativa a la acción de soporte. • Gestión y seguimiento de incidencias a través de la herramienta ITSM. • Trabajar de manera coordinada con la OTP durante las fases de planificación y ejecución de los planes de acciones de transferencia de conocimiento y difusión. • Dar traslado al Comité Rector y OTP de las necesidades de transferencia de conocimiento y difusión recogidas por los gestores en cada una de las sedes donde desempeñen sus tareas docentes. • Organización de los recursos disponibles para garantizar una máxima eficiencia en la ejecución de los planes y soportes. • Dar traslado y presentar en las sedes los planes de acciones de transferencia de conocimiento y difusión elaborados por la OTP. • Realización de la gestión administrativa de los soportes presenciales mediante la reserva de aulas, envío de convocatorias a los responsables y documentación a los usuarios, realizándose en los plazos determinados por la DGTDAJ. • Dar traslado a los gestores de todas aquellas cuestiones técnicas y operativas para la impartición de sesiones de calidad derivados de los distintos planes de acciones de soporte. • Colaborar con la OTP en la actualización de los listados de usuarios definidos en los planes de acciones de transferencia de conocimiento y difusión que se encuentren en la plataforma LMS. • Compartir con la OTP toda la información relacionada con las acciones de transferencia de conocimiento y difusión ejecutadas o de soporte. • Compartir con la OTP toda la información relacionada con los soportes ejecutados o en acciones de soporte. • Participación en las reuniones de seguimiento del servicio y reporte sobre el estado de las acciones de soporte en fase de ejecución. • Asistir a los Comités de Seguimiento de Implantación y aportar información para resolución de incidencias. • Gestión y seguimiento de incidencias recogidas en la herramienta ITSM, así como cualquier otra herramienta que la DGTDAJ considere.
Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Tramitar la documentación relacionada con la actividad de soporte. • Colaborar en el soporte administrativo de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión (presenciales y online y de atención rápida y proactiva). • Elaboración de toda la documentación relacionada con la actividad de soporte. • Colaboración en la impartición y documentación de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión en las sedes que se les determine en implantaciones concretas. • Realización de todas las tareas de soporte que les sean encomendadas. • Realización de la gestión logística de aulas de transferencia de conocimiento y difusión. • Gestión y seguimiento de incidencias y peticiones a través de la herramienta ITSM. • Apoyo en la gestión y mantenimiento de la BBDD del servicio. • Extracción de datos e informes de la BBDD del servicio.

Perfil	Descripción de las funciones
Gestor de transferencia del conocimiento presencial	<ul style="list-style-type: none"> • Adecuación de la transferencia de conocimiento y difusión a los distintos PATC y/o peticiones de usuarios a través del CAU. • Impartición de transferencia de conocimiento y difusión de gestores CCAATT • Realización de material de soporte, si aplica, para la buena ejecución de la acción de soporte, supervisado por la Oficina pedagógica • Comprobación del acceso a los entornos y correcto funcionamiento de estos. • Comunicación a los usuarios, vía correo electrónico corporativo a través de la plataforma e-Learning de la inscripción en las distintas acciones de transferencia de conocimiento y difusión. • impartición de la acción de soporte en la modalidad acordada • Realización del seguimiento de la acción de soporte en la plataforma de transferencia de conocimiento y difusión a la finalización de cada acción. • Realización de pruebas previas de conocimiento a los usuarios en caso de estimarse necesario. • Identificación de necesidades de transferencia de conocimiento y difusión al inicio de cada trimestre y del año judicial. • Gestión, resolución y cierre de incidencias en la herramienta ITSM. • Elaboración de todos los informes que les sean solicitados con relación a las acciones de transferencia de conocimiento y difusión ejecutadas. • Colaborar en el apoyo operativo de las implantaciones. • Realización de rondas diarias por las sedes judiciales que se encuentren en su radio de acción. • Elaboración de un Informe Final de la Acción de Soporte. • Reporte de datos derivados de soportes realizados en su día a día. • Preparar todos aquellos aspectos que sean necesarios para impartir una transferencia de conocimiento y difusión de calidad (acceso a las aulas, acceso a entornos, equipos informáticos, perfiles de acceso, etc.) • Preparar la documentación necesaria para el desarrollo de su función docente (manuales oficiales, PowerPoint, etc.). • Identificación de necesidades de transferencia de conocimiento y difusión de los usuarios en las sedes en las que se encuentren destinados dando traslado a sus coordinadores. • Realizar las sesiones de transferencia de conocimiento y difusión a gestores que se determinen, debiendo: responder a la convocatoria de transferencia de conocimiento y difusión, participar activamente en todo el proceso, completar las evaluaciones de transferencia de conocimiento y difusión que correspondan. • Elaboración de materiales de apoyo siguiendo las pautas determinadas por la OPC y bajo la supervisión de la misma. • Compartir los materiales empleados con el resto de la red de gestores a través del espacio colaborativo disponible en la plataforma e-learning. • Gestión, resolución y cierre de las incidencias asignadas a través de la herramienta ITSM cuando proceda, así como cualquier OTTC ra herramienta que la DGTD AJ considere. • Garantizar la realización de las encuestas de satisfacción por parte de los usuarios que han recibido la transferencia de conocimiento y difusión. • Tutorización y dinamización de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión en modalidad online si los planes de transferencia de conocimiento y difusión lo requieren. • Colaborará y dar apoyo al equipo de gestores atención rápida, desarrollando tareas propias de gestor de atención rápida, si las necesidades del servicio y la DGTD AJ así lo consideraran. • Crear materiales para la transferencia de conocimiento y difusión o apoyar en la colaboración de estos de acuerdo con las directrices de la OPC.

Perfil	Descripción de las funciones
Gestor de servicio de atención rápida	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia funcional telefónica, en la que se resolverá la duda planteada por el usuario en la misma llamada. Colaboración junto con coordinación de la parrilla de transferencia de conocimiento y difusión de atención rápida y proactiva mensual asesorando sobre las sesiones a incluir acerca de aquellas funcionalidades más demandas y recogidas en este servicio. Impartición de sesiones atención rápida y proactiva en modalidad online síncrona a través de la plataforma habilitada a tal efecto. Tutorización y dinamización de las acciones de transferencia de conocimiento y difusión en modalidad online. Gestión, resolución y cierre de incidencias en la herramienta ITSM. Elaboración de todos los informes que les sean solicitados en relación con las acciones y soportes ejecutados. Colaborar en el apoyo operativo de las implantaciones de forma remota. Realización de llamadas proactivas ante cualquier necesidad del servicio de transferencia de conocimiento y difusión o de la DGTDAJ. Ejecución de todas las acciones definidas para potenciar el servicio de transferencia de conocimiento y difusión atención rápida y proactiva. De acuerdo con las necesidades del servicio y con la validación del Comité Rector, realización de acciones de transferencia de conocimiento y difusión presenciales en cualquiera de las sedes judiciales del territorio español donde las competencias en materia de Justicia no estén transferidas, con carácter de refuerzo o bien en sustitución a posibles ausencias del equipo de transferencia de conocimiento y difusión presencial. Crear materiales para la transferencia de conocimiento y difusión o apoyar en la colaboración de los mismos de acuerdo a las directrices de la OPC. Realización de acciones de transferencia de conocimiento y difusión online o presenciales al personal de la DGTDAJ o del Ministerio de Justicia, a demanda del Comité Rector.

8.1.2.2 Requisitos de perfiles

La siguiente tabla muestra los requisitos de los perfiles incluidos en el equipo mínimo del Lote2.

Para cada recurso del equipo mínimo se detallará en una línea la información de cumplimiento de los requisitos mínimos

ID del Recurso	Perfil profesional	Titulación mínima	Formación / Certificaciones	Experiencia
	Responsable Red gestores transferencia conocimiento	Titulación universitaria de grado superior, preferiblemente en Derecho.		<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 9 años en gestión de equipos, coordinación, planificación y supervisión de los trabajos realizados por el equipo del servicio - Experiencia mínima de 3 años en gestión de proyectos de formación en el ámbito de la Administración Justicia
	Coordinador Red gestores transferencia conocimiento	Titulación universitaria de grado superior, preferiblemente en Derecho.	- Formación ofimática a nivel de usuario avanzado	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 3 años en gestión de equipos de trabajo. - Experiencia mínima de 12 meses en gestión procesal.

ID del Recurso	Perfil profesional	Titulación mínima	Formación / Certificaciones	Experiencia
	Gestores de transferencia del conocimiento	<p>El 70 % de los gestores de transferencia del conocimiento deben tener titulación universitaria de grado medio</p> <p>Se admite un 30% de los gestores de transferencia del conocimiento sin titulación universitaria de grado medio siempre y cuando cumplan:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Experiencia mínima de 5 años como formador de aplicaciones en el ámbito de la Justicia. o Formación informática a nivel de usuario avanzado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Formación informática a nivel de usuario avanzado 	<ul style="list-style-type: none"> - Experiencia mínima de 2 años como formador - Experiencia mínima de 12 meses como formador en la Administración Pública -Experiencia mínima de 6 meses en oficinas judiciales Se admite un 15% sin experiencia en formación en Administración Pública ni en oficinas judiciales siempre y cuando cumplan: <ul style="list-style-type: none"> o Experiencia mínima de 2 años como formador. o Formación informática a nivel de usuario avanzado. o Tiene titulación universitaria de grado medio. o El adjudicatario certifique que ha impartido al recurso un curso con los siguientes contenidos: <ul style="list-style-type: none"> +Conocimientos generales del negocio de la Administración de Justicia (colectivos, órganos, distribución territorial, órdenes, gestión procesal, etc.) +Conocimientos de las principales aplicaciones gestionadas por la SGCSDCO (Minerva, Fortuny, LexNET, SIRAJ) +Conocimientos generales del resto de aplicaciones gestionadas por la SGCSDCO.
	Administrativo de soporte	Titulación mínima: Formación profesional		<ul style="list-style-type: none"> - 2 años de experiencia en actividades administrativas - 12 meses de experiencia en manejo de aplicaciones ofimáticas

8.2 Constitución del equipo de trabajo

El equipo ofertado se incorporará al inicio del contrato para la ejecución de los trabajos de acuerdo a lo establecido en la fase de Asunción (Plan de Asunción del Servicio) en el apartado 6.1.1.1 "Plan de Asunción de los Servicios" de este PPT. Cualquier retraso en la incorporación del personal debido a causas ajenas a la DGTDAJ, se considerará como rotación no planificada.

El adjudicatario asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo el poder de dirección inherente a todo empresario, sobre el equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, y como tal, es responsable de la prestación del servicio tal como se establece en la cláusula 18 del PCAP.

Todos los gastos que ocasione el personal (desplazamientos, logística, reparto de material, medios de comunicación para que los prestatarios del servicio estén localizables, o recopilación y remisión de la información, etc.) serán por cuenta del adjudicatario.

8.3 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

Para cualquier cambio en la composición del equipo, se seguirá el siguiente procedimiento: Presentación de posibles candidatos por parte del adjudicatario, con un perfil de cualificación técnica igual o superior al indicado en el PCAP para ese recurso que será verificado por la DGTDAJ.

- **Rotación planificada:**

La autorización al adjudicatario de cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo requerirá de la solicitud escrita, incluyendo una justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 15 días laborables, antes de que el mismo se haga efectivo.

El traspaso de conocimientos al candidato elegido, así como la transferencia de conocimiento y difusión necesaria para la prestación del servicio, correrá a cargo del adjudicatario solapándose el recurso entrante y el recurso saliente un mínimo de 15 jornadas laborables desde su incorporación, no facturables a la DGTDAJ.

La DGTDAJ se reserva el derecho de solicitar la sustitución de algún miembro del equipo de trabajo en un plazo de 15 días laborables, en caso de considerarlo necesario. En el caso de que, en la rotación planificada, el solapamiento no sea posible por causas ajenas a la DGTDAJ, se considerará como rotación no planificada.

- **Rotación no planificada:**

La rotación no planificada es aquella que no se ha podido prever en las condiciones indicadas en el punto anterior. El adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del equipo de trabajo para evitar la pérdida de capacidad de gestión de éste y la de conocimiento. Correrá a cargo del adjudicatario el coste del recurso entrante durante 15 jornadas laborables desde su incorporación.

*No se considerará rotación, las sustituciones de equipo sobrevenidas por causas excepcionales (referida a bajas médicas), entendiéndose como sustitución la reposición del recurso durante un tiempo limitado hasta la reincorporación del perfil sustituido.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

8.4 Provisión de medios para el equipo de trabajo

El adjudicatario de cada Lote deberá disponer de todos los medios y equipamiento para que el equipo de trabajo al completo pueda desarrollar sus funciones, concretamente: teléfono móvil, herramientas de control horario, portátil o similar, material de oficina, etc.

De la misma manera, el adjudicatario del Lote 2 proporcionará un mínimo de 13 aulas móviles con el equipamiento necesario para la prestación de transferencia de conocimiento y difusión presencial ajustando el equipamiento a las necesidades de la transferencia de conocimiento y difusión y del espacio donde se vaya a impartir dicha transferencia de conocimiento y difusión. Este número se incrementará en la medida que lo requiera las actividades de transferencia de conocimiento y difusión.

Asimismo, el adjudicatario de cada Lote deberá identificar su personal el cuál en todo momento irá debidamente uniformado e identificado. El adjudicatario deberá dotar al personal que ejecute los trabajos objeto de este contrato de una vestimenta de trabajo adecuada y de protección si es necesario. Esta vestimenta deberá incorporar la insignia específica de su empresa y deberá ser mantenida en buen estado. Queda prohibido que el personal del adjudicatario desarrolle su actividad sin la vestimenta específica.

8.5 Horario y lugar de prestación del servicio

Los trabajos se realizarán habitualmente en las sedes del Ministerio de Justicia que la Secretaría General para la Innovación y Calidad del Servicio Público de Justicia determine en función de las tareas a desempeñar, para favorecer la coordinación con las áreas o servicios implicados en el trabajo diario, asegurar la preparación tanto de las instalaciones físicas necesarias tales como puestos o sedes, como de los sistemas o aplicaciones a desplegar debido a que la información con la que se trabaja incorpora datos de carácter personal tal y como establece la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y en el Reglamento General de Protección de Datos.

En función de las tareas a realizar cabe igualmente la posibilidad de que se indique al adjudicatario que deben llevarse a cabo en su propia sede.

La jornada de trabajo para la prestación de servicios del Lote 1 será de 8 horas con el horario según lo establecido en la planificación de los servicios aprobada por la DGTDAJ. La jornada normal de trabajo del Lote 2 se establece en 8 horas diarias de lunes a viernes, comprendidas entre las 8 de la mañana y las 19 h, conforme a las necesidades de la DGTDAJ. Si excepcionalmente las necesidades del servicio estuvieran fuera del horario de la jornada normal de trabajo, la Administración tendrá una consideración especial, compensando a razón de 1,5 x 1 hora trabajada.

Serán de aplicación, para toda la prestación del servicio, las normas de control de presencia y seguridad necesarias para la correcta ejecución de las tareas de éste.

La no prestación de servicio que pueda ser previsible deberá ser notificada a la DGTDAJ por escrito con la debida antelación y, por tanto, no incurrirá en coste para la DGTDAJ.

No obstante, en circunstancias excepcionales, y cuando a criterio de la DGTDAJ la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, el adjudicatario deberá

comprometerse a una plena disponibilidad, sin que la realización del trabajo fuera del marco del horario o lugar habitual tenga una consideración especial a efectos de tarifas aplicables a las mismas, por ejemplo, en los desplazamientos por viajes.

En cualquier caso, la DGTDAJ siempre podrá tomar la decisión, cuando lo considere oportuno, de que la prestación del servicio total o parcialmente se lleve a cabo desde las sedes en territorio nacional del adjudicatario del Lote 2, fijando para ello las condiciones que garanticen la ejecución de los trabajos contratados (línea de comunicaciones, políticas de seguridad, distribución de costes, etc). Los gastos referentes a esta modalidad para la prestación del servicio corren a cargo del adjudicatario.

9 FORMACIÓN

Para la formación del propio equipo, el adjudicatario de cada Lote deberá elaborar un Plan de Formación que garantice la capacitación y actualización de conocimiento necesario a los miembros de su equipo para la prestación de los servicios descritos en este PPT para el Lote. El adjudicatario de cada Lote se compromete a que la formación y capacitación descrita en su Plan de Formación, se realizará fuera del horario de prestación de servicios, garantizando la ejecución de los trabajos realizados.

Igualmente, se compromete a impartir también sin coste para la DGTDAJ, toda la formación especificada anteriormente a todo nuevo recurso que se incorpore al servicio durante la ejecución del contrato.

10 DIFUSIÓN DE RESULTADOS

El adjudicatario de cada Lote estará obligado a la realización de actuaciones en relación con la difusión de resultados, a requerimiento de la DGTDAJ:

- Colaboración en el desarrollo del Plan de Difusión de objetivos y acciones realizado por la DGTDAJ.
- Elaboración de documentación de apoyo a presentaciones.
- Asistencia en ferias, congresos y cualquier otro acto público.

Asimismo, con objeto de promover los trabajos sobre aplicaciones y servicios basados en el objeto de este PPT, tanto entre los grupos de usuarios como entre las empresas del sector, una vez terminadas las pruebas operativas, aceptadas y recepcionadas, el adjudicatario se compromete a realizar la presentación de promoción y venta de las aplicaciones y proyectos describiéndolos los aspectos funcionales y de mejora.

11 DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS (ENTREGABLES)

Como parte de los trabajos objeto del contrato, cada adjudicatario se compromete a generar y facilitar toda la documentación de soporte, actuaciones técnicas y casos prácticos, así como a ponerla a disposición de la DGTDAJ.

Toda la documentación quedará en propiedad exclusiva de la DGTDAJ sin que el adjudicatario pueda conservarla, ni obtener copia de esta o facilitarla a terceros sin la expresa autorización formal de la DGTDAJ, que la daría en su caso previa petición formal del adjudicatario con expresión de su finalidad.

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

La documentación a elaborar en el ámbito del servicio se ajustará a la metodología implantada en la DGTDAJ (incluyendo formatos, plantillas, etc.) y deberá estar permanentemente actualizada.

Toda esta documentación se entregará con un mes de antelación a la fecha de fin del contrato, regulando en la última semana de éste la entrega de aquello que quedase pendiente en ese último mes.

ANEXO I: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Objeto del encargo del tratamiento

Mediante el presente documento se habilita a la entidad adjudicataria del contrato, encargada del tratamiento, para tratar por cuenta de la Subdirección General de Calidad de los Servicios Digitales, Ciberseguridad y Operaciones, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para dar el servicio de transferencia de conocimiento y difusión.

Por tanto, los tratamientos a realizar serán única y exclusivamente los siguientes:

- Recogida
- Estructuración
- Conservación
- Consulta
- Difusión
- Cotejo
- Supresión
- Registro
- Modificación
- Extracción
- Comunicación por transmisión
- Interconexión
- Limitación
- Destrucción
- Comunicación
- Otros:

Pliego de Prescripciones Técnicas para la prestación de los servicios del Centro de Competencias Digitales de la Dirección General de Transformación Digital de la Administración de Justicia

Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el encargado tratará las siguientes categorías de datos:

Nombres y Apellidos

Datos sobre la transferencia de conocimiento y difusión de sesiones realizada

Duración

El presente acuerdo tiene una duración del contratado.

Una vez finalice el presente contrato, el encargado del tratamiento debe devolver al responsable del tratamiento los datos personales y suprimir cualquier copia que esté en su poder.

Obligaciones del encargado del tratamiento

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.
- c. En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.
- d. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable, en los supuestos legalmente admisibles. Los datos podrán ser compartidos con terceros cuando así se determine por mandato legal o judicial.
- e. Tratar los datos personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este contrato o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.
- f. Subcontratación

Se autoriza la subcontratación de las actividades de tratamiento necesarias para la prestación de los servicios.

El subcontratista, que también tiene la condición de subencargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el adjudicatario y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al adjudicatario regular la nueva relación, de forma que el nuevo subencargado quede

sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el adjudicatario seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

- g. Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del encargado, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.
- h. Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los datos personales objeto de este contrato y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición del responsable dicha documentación acreditativa.
- i. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- j. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al responsable, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72 horas, y a través de los medios elegidos por el responsable, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

- k. Colaborar con el responsable en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de (i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.
- l. Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición del responsable a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición del responsable toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento
- m. Implantar las medidas de seguridad siguientes:
- Las medidas de seguridad establecidas en la normativa vigente, de acuerdo con la clasificación del sistema según el Esquema Nacional de Seguridad.
- En todo caso, deberá implantar mecanismos para:
- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
 - Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.
- n. Designar un delegado de protección de datos y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.
- o. Destino de los datos
- Devolver al responsable, si procede, los datos de carácter personal y los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.
- La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.
- No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Obligaciones del responsable

Corresponde al responsable:

- Poner a disposición del encargado los datos a los que se refiere la cláusula 2 de este documento.
- En su caso, realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.

- c) Realizar las consultas previas que corresponda.
- d) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
- e) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

ANEXO II: SOLUCIONES INCLUIDAS EN LOS PLANES DE TRASFERENCIA DEL CONOCIMIENTO Y DIFUSIÓN DE LA DGTD AJ

Listado de Soluciones incluidas en los planes de transferencia del conocimiento y difusión

1	Acceda (HIJ-copia eje-Antecedentes-Exceso de cabida)
2	Agenda de Juicios Rápidos
3	Agenda Judicial de Señalamientos
4	Apostilla Electrónica y Sello Firmante
5	Archivo Central Penal
6	Archivo Electrónico en Papel (Sarch)
7	Atenea
8	BBDD Lotus Notes de Audiencia Nacional y Tribunal Supremo
9	Calculadora 988
10	Cargador de Expedientes Administrativos
11	Ciberseguridad
12	Cita previa
13	Clave Justicia
14	Cloud.fiscal.es
15	Cloud.justicia.es
16	Consejo Fiscal
17	Cooperación Jurídica Internacional
18	Cuadros de Mandos de Gestión Procesal
19	Dicireg
20	Dictado Forense
21	Efidelius y Efidelius V6
22	Escritorio Integrado
23	Escritorio virtual
24	Escritorio Virtual de Inmediación Digital (EVID)
25	Expediente de Protección de Menores
26	Expedientes de Inspección Fiscal
27	Expedientes Gubernativos
28	Fichas SIT
29	Fortuny
30	Geiser

Listado de Soluciones incluidas en los planes de transferencia del conocimiento y difusión

31	Gestión de Expediente del Registro Civil Central
32	Gestor documental EJE AN
33	Información de Registros Civiles - INFOREG
34	Laboratory Investigation Management System (LIMS)
35	LexNET
36	Minerva
37	Office 365
38	Oficina de Asistencia a las Víctimas (OATENVIC)
39	Orfila
40	Portafirmas Electrónico
41	Portal eEDES
42	REAJ
43	Registro Entrada Audiencia Nacional
44	SCACE Web
45	Servicio Electrónico de Microempresas
46	Servicios de IA aplicados a los documentos
47	Siraj2
48	Sistema de Dictado
49	Sistema de Gestión Gubernativo
50	Sistema de Inspección Control y Consulta (SICC)
51	Sorteo y seguimiento del jurado
52	Sustracción de Recién Nacidos
53	Tablón Edictal Judicial Único
54	Uso de videoconferencia móvil
55	Víctimas del Terrorismo AN
56	Víctimas Vulnerables del Ministerio Fiscal
57	Visor de Expedientes Horus

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DIGITALES, CIBERSEGURIDAD Y OPERACIONES

EL JEFE DE ÁREA DE CONTROL Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Fdo.: Francisco Fermín Navarro Benítez

Fdo.: Jesús Gonzalo Fabuel Díaz