



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “APOYO A LA ELABORACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS CONTENIDOS Y SERVICIOS DEL PORTAL DEL CONSUMIDOR DE LA COMUNIDAD DE MADRID”**

### **1.-OBJETO DEL CONTRATO**

La Dirección General de Comercio y Consumo, adscrita a la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, tiene atribuidas, entre otras competencias, la de información, formación y educación en materia de consumo, según dispone el artículo 26.2 del Decreto 193/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

En el ejercicio de dichas competencias, esta Dirección General gestiona una web institucional bajo la modalidad de Portal, en el que se incluye información en materia de consumo actualizada, revisada y conforme a la legalidad vigente.

El objetivo del Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid mediante la gestión de sus contenidos es, por tanto, dar cumplimiento al fin institucional atribuido a esta Dirección General consistente en difundir, divulgar y ejecutar actuaciones de información en materia de consumo, facilitando para ello, a través de un medio de comunicación tan rápido e implantado como es internet, una información veraz, actualizada, completa y asequible de los derechos que asisten al consumidor y de los deberes que se imponen a los empresarios y profesionales para con él.

Asimismo y con el fin de potenciar el Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid, como herramienta formativa este contrato contempla como novedad la inclusión de píldoras informativas/formativas, así como cursos de formación on line.

De conformidad con lo expuesto, el presente contrato tiene por finalidad posibilitar la incorporación de contenidos en materia de consumo, así como formación en esta materia utilizando la herramienta informática institucional determinada al efecto.

Los servicios a contratar tienen el siguiente alcance, que se desarrollará en los siguientes apartados:

- A) Incorporar los contenidos de manera ágil, rápida y eficaz, adaptados a las circunstancias de oportunidad, vigencia, estacionalidad y otras situaciones concurrentes, así como adaptar y actualizar las informaciones existentes realizando los ajustes necesarios ante la aprobación de nuevas normativas, o la aparición de nuevos agentes o nuevos hábitos de consumo.
- B) Incluir las alertas sobre productos potencialmente peligrosos, el acceso a los canales de reclamación y consulta y la información relativa a campañas de inspección y a la promoción del arbitraje de consumo como vía principal para la resolución de conflictos.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **127744455096018280778**

- C) Facilitar a consumidores y usuarios, así como a los técnicos especialistas en materia de consumo de la Comunidad de Madrid su comunicación con la Administración, incorporando contenidos interactivos con el objetivo de que los mensajes lleguen a los ciudadanos de forma generalizada y asequible, de manera que puedan modificar sus hábitos y conductas para conseguir un consumo responsable.
- D) Comprobar el mantenimiento de las funcionalidades del Portal.
- E) Facilitar parte de los contenidos en inglés.
- F) Realizar las incorporaciones, depuración y migración de aquellos contenidos que se decidan por parte de la Dirección General del portal del consumidor a la nueva website de la Comunidad de Madrid.
- G) Completar las herramientas de accesos y adaptar el portal del consumidor a personas con capacidades diversas.
- H) Facilitar información sobre las visitas realizadas al Portal
- I) Desarrollo, elaboración, producción, inserción y mantenimiento de videoteca de al menos OCHO píldoras informativas/formativas, de tiempo estimado cada una de ellas de hasta 15 minutos de duración, sobre las siguientes materias de consumo:
  - a. Protección de los consumidores en sectores estratégicos
  - b. Derechos de los consumidores
  - c. Nuevos modelos de consumo
  - d. Consumo responsable
  - e. Medios de pago electrónico y emisión de factura electrónica
  - f. Procedimiento electrónico de resolución de conflictos y plataformas de mediación on line en materia de consumo
  - g. Seguridad de los productos
  - h. Arbitraje y mediación previa.
- J) Desarrollo, elaboración e inserción en una plataforma de e-formación de CINCO cursos de un tiempo estimado de 20 horas/curso en las siguientes materias:
  - a. La protección del consumidor en los sectores estratégicos
  - b. Legislación en materia de consumo
  - c. El arbitraje como procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos
  - d. Seguridad de los productos.
  - e. Los nuevos modelos de consumo
- K) Gestión y mantenimiento permanente de los cursos, inscripción, material, tutorías, evaluaciones y certificados
- L) Coordinación y gestión general del proyecto, soporte a alumnos, gestión de la plataforma y mantenimiento

## **2.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.**

### **2.1.- ESPECIFICACIONES EN RELACIÓN CON EL PERSONAL**



### 2.1.1.- MANTENIMIENTO DE CONTENIDOS DEL PORTAL DEL CONSUMIDOR

El número de personas necesarias para atender el servicio será de, al menos, dos.

La empresa de servicios designará a una persona que será la encargada y responsable de coordinar a todo el equipo humano, así como de supervisar el cumplimiento y calidad de los trabajos encomendados y de recibir las instrucciones del personal de la Dirección General designado al efecto.

Las personas encargadas de dicho servicio deberán reunir el siguiente perfil profesional:

- Formación superior universitaria (licenciatura, grado o máster).
- Conocimiento y experiencia acreditada en manejo de herramientas informáticas para edición y publicación de información digital.
- Conocimiento de la materia de consumo y experiencia en elaboración de informaciones y publicaciones en materia de consumo.
- Capacitación acreditada de traducción de textos al inglés.

Dicho personal desarrollará, en relación a los contenidos del Portal del Consumidor, las siguientes funciones:

- Redacción de informaciones prácticas, noticias y actualidades en estilo directo, didáctico y accesible.
- Detección y tratamiento de noticias y actualidades con influencia en aspectos de consumo.
- Consulta de textos normativos en materia de consumo para la elaboración e incorporación de contenidos o actualizaciones en la web.
- Uso de la herramienta informática de gestión y presentación de contenidos a través de la web institucional.
- Uso de la herramienta informática de tratamiento de imágenes de la web institucional.
- Traducción de contenidos al inglés.

### 2.1.2. CURSOS ON-LINE

El número de personas necesarias para atender el servicio será de, al menos, una que deberá acreditar una experiencia mínima de un año en docencia.



El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato en lo referente a las personas dedicadas a cada uno de los cursos, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes, previo visto bueno de la Dirección General.

## 2.2.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS PARA PÍLDORAS INFORMATIVAS/FORMATIVAS - FORMACIÓN ON LINE

### *Consideraciones sobre los navegadores*

Los contenidos deben ser elaborados teniendo en cuenta los siguientes navegadores, en los que la compatibilidad con el Learning Management System (LMS en adelante) está asegurada.

- Chrome desde versión 22.
- Internet Explorer IE 9 o superior.
- Firefox desde la versión 13.
- Safari 8 o superior.
- Opera 27 y superior.
- Microsoft Edge

Las herramientas de autor con las que se elaboren los contenidos pueden tener sus propias restricciones o indicaciones sobre los navegadores. Debe asegurarse que ello no interfiere con la compatibilidad del LMS.

### *Consideraciones sobre el ancho de banda*

Los archivos .mp4 incluidos en pantallas como parte del contenido no superarán los 40-60 MB. El tamaño máximo para el archivo de descarga es de 5 MB.

### *Hardware:*

Los contenidos deben ser elaborados teniendo en cuenta las siguientes especificaciones de hardware, que son en las que la compatibilidad con el LMS está asegurada.

- Audio: placa de sonido estándar.
- Vídeo: placa de vídeo con aceleración gráfica (placa estándar).
- Memoria RAM: 1 GB RAM o superior.

### *Consideraciones sobre el visor de contenidos*

La herramienta con la que se elaboren los contenidos debe permitir incorporar el índice con los contenidos navegables dentro del SCORM. El usuario podrá visualizar los contenidos del SCORM e interactuar con el menú para cambiar los contenidos que quiere visualizar.

### *Consideraciones sobre el uso de ventanas emergentes (pop-ups)*

El lanzamiento de pantallas desde el contenido del curso debe hacerse en la misma ventana, incluso si se trata de simulaciones y no debe realizarse a pantalla completa. El botón "Cerrar" correspondiente al visor siempre debe mantenerse visible y activo.



### *Consideraciones sobre almacenamiento local (cookies)*

No se guardará ninguna información/dato en las cookies o en otros almacenamientos locales (local store de Adobe Flash).

### *Uso de enlaces*

En todos los enlaces incluidos en las pantallas del contenido se sugiere tener como destino archivos residentes en el paquete SCORM. Además, se debe verificar el correcto funcionamiento de cada enlace, es decir, si se abre el documento deseado. Si se trata de enlaces HTML, debe asegurarse que los hipervínculos no pisan el contenido actual al abrir el enlace.

### *Tipos de archivos*

Los contenidos no estarán basados en ningún caso en lenguajes de servidor tales como ASP, JSP o PHP, ya que su uso podría ser incompatible con la tecnología empleada por los servidores web o limitar el modo en que éstos se gestionan o balancean. Por tanto, los contenidos estarán formados por elementos puramente estáticos (páginas HTML, animaciones Flash, ficheros CSS...). En caso de hacer llamadas a otros servidores, éstos deben validarse, y evitar el contenido en servidores no seguros.

Los contenidos que hagan uso de ficheros XML deberán tener una codificación explícita en la cabecera y deberán estar guardados físicamente en dicho formato. Como norma general, se recomienda el uso de la codificación UTF-8.

### *HTML/JavaScript*

Tanto el marcado HTML como el código JavaScript deben respetar los estándares W3C y funcionar de forma correcta en los navegadores especificados anteriormente.

Todos los ficheros HTML, CSS y JS deben estar almacenados/guardados en formato UTF-8 sin BOM para la codificación UTF-8.

Todas las referencias a los scripts (JavaScript) o en el código inline tienen que estar definidos con el charset seleccionado UTF-8.

El uso del target top HTML/JavaScript está restringido a uso interno por parte de la plataforma, por lo que debe evitarse su inclusión dentro del código entregado por el proveedor (por ejemplo, no se deben usar llamadas al top para almacenar valores), ya que puede ocasionar un mal funcionamiento del contenido en la plataforma.

### *Vídeo/Audio*

Los vídeos deben estar en formato MP4. El vídeo debe ser compatible con la versión especificada.

- La calidad debe ajustarse a 150 kbps, a una resolución de ajustable a la ventana del navegador y que sea compatible con la plataforma y los navegadores aceptados.



- El audio debe estar en formato mp3 mono, con una frecuencia de 2.200 Hz y una calidad ajustada a 64 kbps como mínimo.
- El vídeo debe tener un peso total de 40-60 MB como máximo.
- Los vídeos deben ir acompañados de un reproductor que debe gestionar la precarga, indicando al usuario de forma visual (barra de progreso) el estado de carga pendiente.

El reproductor debe mostrar el título del vídeo y una breve descripción de su contenido.

Debe contener los controles estándar (barra de progreso, reproducir/pausar, etc.).

El contenido (texto) de este fichero debe ser visualizado por el reproductor en el momento de la ejecución del vídeo. En caso de que el vídeo contenga mensajes hablados, deben proporcionarse subtítulos (closed captions) opcionales para asegurar la accesibilidad de los contenidos.

En el caso de que se quiera habilitar el vídeo como recurso formativo, el proveedor deberá entregarlo teniendo en cuenta que:

- El formato debe ser un paquete SCORM 1.2 o SCORM 2004 3rd Edition válido.
- Debe contener el fragmento JavaScript que gestione los siguientes datos:
  - a. Tiempo de estancia.
  - b. Estado (iniciado y completado).

#### *Otros ActiveX y plugins*

El código entregado por el proveedor no debe hacer uso de los componentes ActiveX/Java. No puede aparecer en el código el uso de applets.

Hay que tener en cuenta que los contenidos podrán ser accesibles dentro de una red privada, donde no se puede garantizar que todos los usuarios tengan permisos para instalar

#### Empaquetado de contenidos

##### *Criterios de empaquetado para SCORM*

El curso deberá entregarse en un archivo de paquetes para intercambio o PIF, siguiendo los criterios marcados por los estándares SCORM 1.2. o SCORM 2004 3rd Edition.

Estos criterios son los siguientes:

- Debe ser un fichero zip. Su tamaño no debe superar los 250 MB.
- Los paquetes SCORM deben ser lanzados desde LMS y no de manera externa.
- En el primer nivel de archivo debe figurar el imsmanifest.xml (en la raíz o root de los niveles del archivo o paquete).
- En el primer nivel también se deben incluir los siguientes archivos: adlcp\_rootv1p2.xsd, ims\_xml.xsd, imscp\_rootv1p1p2.xsd e imsmid\_rootv1p2p1.xsd.
- Se deben eliminar los ficheros que no se usen (\*.bak, \*.tmp, etc.).

Además, se sugiere tener en cuenta que:

- La puntuación de maestría o mastery score en la evaluación (nota de corte o aprobado) se define en el archivo imsmanifest.xml y es recogida por la plataforma durante la importación.





- El archivo imsmanifest.xml debe incorporar la codificación UTF-8 en su cabecera.
- Los títulos deben estar redactados sin guiones bajos, abreviaturas, etc.

### Metadatos

Los metadatos que se informarán en el imsmanifest.xml son los siguientes:

- Título: título del curso. Debe ser idéntico al título que se utilice en el curso. Por ejemplo:

```
<title>
    <langstring xml:lang="es">Catálogo de productos y
    servicios</langstring>
</title>
```

- Descripción: breve descripción del contenido del curso. Por ejemplo:

```
<description>
    <langstring xml:lang="es">Este curso describe los principales
    productos y servicios; incluye algunas recomendaciones para su
    uso.</langstring>
</description>
```

- Palabras clave: se indican los códigos correspondientes al área y subárea de conocimiento (este dato se debe solicitar al gestor de formación responsable del proyecto). Por ejemplo:

```
<keyword>
    <langstring xml:lang="es">50</langstring>
</keyword>
<keyword>
    <langstring xml:lang="es">5B</langstring>
</keyword>
```

- Versión: número de versión y fecha. Por ejemplo:

```
<version>
    <langstring xml:lang="x-none">1.0</langstring>
</version>
```

- Duración: tiempo estimado de estudio. Por ejemplo:

```
<duration>
    <datetime>1h30</datetime>
</duration>
```

### Multi-idioma

En el caso de cursos multi-idioma, el contenido para cada idioma deberá ir en un paquete SCORM independiente. Se debe verificar que:

- El título en el nombre del archivo esté en el idioma correspondiente.
- Los metadatos en el imsmanifest (título, idioma y país) sean los que correspondan.

### Seguimiento de SCORM



El contenido se podrá comunicar con la plataforma mediante los métodos basados en JavaScript API. Será el estándar SCORM el que defina exactamente qué información puede ser comunicada entre el contenido y el LMS. Por ejemplo, información del participante, preferencias, resultados, estado, puntuación, tiempos de realización, intentos, etc.

En este modelo de comunicación será la parte del contenido la que inicie todas las comunicaciones. Al lanzar el contenido, éste indica al LMS que se ha inicializado; cuando se necesita información, el contenido pregunta por él a la plataforma; cuando se necesita actualizar información, es el contenido quien lo envía.

Recomendamos el uso de la biblioteca apiwrapper.js. Esta biblioteca contiene las funciones estándar de búsqueda del API SCORM, así como todas las funciones necesarias para una comunicación SCORM.

El seguimiento enviado desde el contenido se realizará a nivel de cada uno de los módulos.

- Tipos de módulos

Cada uno de los módulos que componen el curso deberá ajustarse a uno de los tres criterios que presentamos:

- Módulo de contenido: contiene información «teórica» del curso. A nivel de seguimiento, lo importante de este tipo de módulo es que el alumno visualice todo el contenido. Las actividades/evaluaciones que se incluyen en este módulo no cuentan para obtener la nota final del curso.
- Módulo de evaluación: su finalidad es evaluar los conocimientos que el alumno ha adquirido. La nota y el estado se reportarán en la plataforma y quedarán guardados de manera permanente en el sistema.
- Módulo de autoevaluación: aunque conceptualmente su contenido está orientado a evaluar, esta evaluación no quedará registrada como nota en la plataforma. Su objetivo es que el alumno pueda autoevaluar los conocimientos que ha adquirido.

Cualquier módulo que no se ajuste a alguna de estas tres opciones deberá someterse a aprobación.

Será obligatorio que los diferentes módulos de un contenido envíen datos a la plataforma sobre su estado, puntuación (para el módulo de evaluación) y tiempos de la sesión. Adicionalmente, cuando sea necesario por la lógica propia del módulo, se podrá enviar también otra información, como preferencias del participante, interacciones, etc.

### *Trazabilidad*

A continuación, se detallan las funciones de trazabilidad más relevantes y su uso, dependiendo del tipo de módulo.

#### *Inicio y cierre del contenido*

- Inicio del contenido

Durante el momento del lanzamiento del módulo se deben realizar las siguientes operaciones:





- Invocar la función Inicialización SCORM-LMSInitialize().
- Durante el primer acceso, el estado del módulo (cmi.core.lesson\_status) cambia de Not Attempted a Incomplete.

Durante el momento del cierre del módulo (en el evento onunload) se deben realizar las siguientes operaciones:

- Ir guardando el progreso de manera periódica y no utilizar la función de finalización para guardar todos los datos de golpe.
- Almacenar el tiempo de estancia.
- Cerrar la comunicación entre módulo y plataforma por medio de la llamada LMSFinish(). Esta función cerrará la ventana.
- La acción de cerrar la ventana o cambiar de SCO es obligación del participante. En ningún caso se debe realizar ninguna de estas acciones automáticamente.
- Si se utiliza la instrucción `cmi.core.exit` al finalizar el contenido, hay que recordar no utilizar el valor "suspend", ya que indica que el usuario salió con intención de volver a entrar en el curso, y el estado final no queda registrado en el expediente.

Quando el contenido envíe el set value, siempre se utilizará el valor campo vacío para garantizar el correcto registro del contenido en el expediente (cmi.core.exit = "").

El paquete SCORM puede contener uno o varios módulos SCO (teóricos y evaluativos). Es habitual encontrar un SCO evaluativo final al acabar el curso.

*Gestión de estado/Puntuación*

Según el tipo de módulo, deberemos tener en cuenta la puntuación y el estado.

- Módulo de contenido (no evaluativo)

Estados posibles (cmi.core.lesson\_status): Not Attempted, Incomplete, Completed.

- Not Attempted: establecido por el LMS.
- Incomplete: el contenido debe establecer este estado en la primera ejecución.
- Completed: un módulo se considera completado cuando el participante ha pasado en alguna ocasión por todas sus pantallas. En ese momento se debe enviar a la plataforma el estado Completed. Para ello, en cada caso se podrá utilizar la lógica que se considere más apropiada, en función de la navegación dentro del módulo, mientras cumpla dicha funcionalidad. Por ejemplo:
  - Si la navegación es lineal, se puede mandar el estado Completed en la última pantalla.
  - Si la navegación no es lineal, debe haber un array (por módulo) que almacene si se ha visitado o no cada pantalla utilizando cmi.suspend\_data. Por ejemplo:  
`LMSSetValue("cmi.suspend_data","@Progress=CCCCCCCC|  
|@Questions=@Answers=@EvalFinished=0@P  
retest_results=@Test_results=@Scores_sent=0")` has been invoked.  
`LMSSetValue()` finished successfully.

Se deben tener en cuenta las limitaciones correspondientes a estos datos:

- Los datos deben ser transferidos en formato ASCII.
- El campo está limitado a 4.096 bytes de datos.
- Módulo de evaluación

La nota debe ser un número comprendido entre 0 y 100 que represente la puntuación obtenida por el participante. La puntuación de maestría para el aprobado debe estar determinada a través del mastery\_score definido en el archivo imsmanifest.xml.

Las evaluaciones pueden responder a uno de los siguientes tipos:

- Evaluación con un número ilimitado de oportunidades
- Evaluación con un número limitado de oportunidades
- Curso de un único módulo (Contenido + Evaluación):

Se comporta de la misma forma que un Módulo de evaluación.

#### *Tiempo de estancia*

Se deberá reportar el tiempo de sesión (cmi.core.session\_time). Este tiempo se mide desde el momento de lanzamiento hasta el momento de cierre.

#### *Bookmark*

Se utilizará el campo cmi.core.lesson\_location para almacenar el último contenido visitado por el usuario. Al volver al contenido se deberá visualizar una ventana que pregunte al usuario si quiere volver al último punto donde dejó el estudio.

Si el módulo contiene distintos apartados o ítems navegables, es posible almacenar si éstos han sido vistos o no por el usuario. De este modo, si se dispone de un menú de apartados es posible diferenciar con un color determinado el contenido que el alumno ha visitado, a fin de que lo pueda identificar visualmente. Estos datos se almacenan en el campo cmi.suspend\_data. Se debe comprobar que la longitud de la información que se almacena en este campo no supere los 4.096 bytes.

#### *Otras consideraciones*

- El contenido no debe usar el campo score.raw para marcar el avance por las páginas.
- Sólo puede usar ese campo para enviar la puntuación de una evaluación, ya que en el mismo momento en que se envía algún dato a ese campo, la plataforma compara ese dato con mastery score, determina si el estado debe ser aprobado o suspenso y el curso desaparece de las inscripciones del usuario (se traslada a su expediente).
- Un contenido nunca puede hacer un envío de datos (por ejemplo, time) si su estado es Not Attempted.

#### Proceso de publicación de los contenidos.

##### *Introducción*

Para facilitar la publicación de los contenidos, es necesario que se cumplan los protocolos que se detallan a continuación. Estos protocolos son aplicables tanto en el caso de la



primera entrega de los contenidos como en las sucesivas entregas que se puedan producir tras someter los contenidos al proceso de validación.

#### *Formato de entrega.*

Nombre de los archivos: El nombre del archivo comprimido (.zip) que contiene el curso debe incluir `codigocurso-numerotema-version.zip`.

Por ejemplo: `word2010-t1-v1.zip`

Además, en los nombres de los archivos no se usarán caracteres que puedan no ser reconocidos, como la letra ñ, tildes, diéresis, comillas o espacios. Esta norma afecta también a los nombres de los archivos de la posible documentación (.doc, .xls, etc.) o recursos audiovisuales que se utilicen en el contenido y estén incluidos dentro del archivo zip a entregar.

#### *Protocolo de validación*

Este proceso incluye dos tipos de validación:

- Validación técnica (Learning Office de forMadrid): Se verifica si el contenido e-learning cumple los requerimientos técnicos y de seguimiento y se ajusta a la norma SCORM.
- Validación funcional (Entidad contratante): Se valida que el contenido recibido se ajuste a los criterios pedagógicos que se incluyen en diseño instruccional definido para el curso virtual.

Igualmente, se verifica que se pueda navegar sin problemas por todos los elementos que componen el curso. Tras la validación del contenido se envía, en caso de ser necesario, un informe en el que se recogen todas las observaciones anotadas durante la revisión.

#### *Gestión de versiones*

##### *Correcciones de contenido.*

Una vez un contenido esté en producción y se haya ofrecido a los participantes, éste puede sufrir modificaciones. Cualquier modificación que sólo afecte a los contenidos y no a la estructura básica del curso podrá ser procesada sobre el contenido ya importado en la plataforma sin necesidad de generar una nueva versión.

Dentro de esta categoría se incluyen:

- Cambios en imágenes
- Cambios no significativos en ficheros estáticos
- Cambios en programación JavaScript no relacionados con el seguimiento (SCORM)

Las modificaciones que impliquen un cambio en el número de módulos o de sus identificadores tendrán necesariamente la consideración de nuevas versiones y, por tanto, tendrán que ser gestionadas según las directrices del siguiente punto.

##### *Nuevas versiones de cursos*

Cambios habituales que implican nombrar el paquete como una nueva versión:



- Modificación de la estructura de imsmanifest.xml. Esto incluye las id que toma el atributo href.
- Introducción o eliminación de algún módulo.
- Modificación de los identificadores de los módulos.
- Alteraciones en el sistema de puntuación o gestión de estado (módulos «teóricos» que pasan a ser «evaluativos» y viceversa).

Se evaluará, caso por caso, si se deberá dar de alta una nueva versión del contenido en el catálogo y cómo afectará a las inscripciones que pudieran haberse realizado previamente.

Criterios a tener en cuenta al actualizar

Existen las siguientes formas de actualizar el contenido:

- Tipo A: actualización del contenido (paquete SCORM) que no afecta la estructura del fichero imsmanifest.xml ni perjudica la coherencia con los datos del usuario ya almacenados en el LMS (por ejemplo, el cambio de los ID que se usan en el campo `cmi.core.lesson_location`, el cambio de puntuación de corte, etc.). Se conservará el histórico del seguimiento de las sesiones en curso.
- Tipo B: actualización del contenido (paquete SCORM) donde se han introducido cambios en imsmanifest.xml o cambios en el seguimiento (ver ejemplos Tipo A). No se conservará el histórico del seguimiento de las sesiones en curso. Se recomienda crear una nueva versión del curso.

Cuando se soliciten cambios o mejoras de un curso siempre se debe enviar un nuevo paquete. No se contempla la posibilidad del cambio parcial de un contenido a través de la Learning Office. Se enviará un paquete SCORM nuevo con los cambios y se publicará en la plataforma de una manera u otra en función de si el cambio corresponde a un procedimiento Tipo A o Tipo B

La elaboración de los contenidos se ajustará a los criterios que fije la Dirección General de Comercio y Consumo y será validada por ella con carácter previo a su publicación.

El adjudicatario del contrato deberá cumplir con respecto a su personal las siguientes obligaciones:

- Disponer del personal necesario para la prestación del servicio y acreditar que no se produce una interrupción del mismo por ninguna causa.
- La vinculación contractual de dicho personal será exclusivamente con la empresa adjudicataria, a la que corresponderán todas las obligaciones que dimanen de dicha relación contractual, así como el cumplimiento de las obligaciones que se deriven de la legislación aplicable. En ningún caso podrá alegarse derecho alguno por dicho personal en relación con la Administración contratante, ni exigirse a ésta responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus empleados, aún en el supuesto de que los despidos o medidas que adopte se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.
- Sustituir al personal que preste el servicio si es requerido para ello por la Dirección General de Comercio y Consumo, como consecuencia de carecer del



nivel suficiente de formación a juicio de la mencionada Dirección General o por la deficiente prestación del servicio. La solicitud de sustitución será comunicada con la antelación suficiente. Por su parte, si la empresa adjudicataria, por cualquier circunstancia, quisiera relevar a alguno de los técnicos designados, deberá comunicarlo previamente a la Dirección General de Comercio y Consumo, justificando la petición y especificando que los candidatos cumplen las características exigidas en este pliego para el desempeño del trabajo a realizar, reservándose este órgano su consentimiento.

- Guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso por razón de la prestación del servicio, sin que la empresa adjudicataria pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente.

### 2.3.- ESPECIFICACIONES EN RELACIÓN CON EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS

Para la ejecución de este contrato el adjudicatario realizará los trabajos que a continuación se describen. La no ejecución en plazo y con los contenidos y especificaciones que se determinan, podrá ser causa de resolución del contrato suscrito, tal como figura en el artículo 223.f) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobada por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, además de dar lugar a las penalizaciones incluidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Los trabajos que a continuación se describen deberán realizarse durante la ejecución del contrato en los distintos apartados integrados en la HOME y en las SUBHOMES en que se estructura la web. Dichos trabajos se realizarán atendiendo al Manual de Estilo y de acuerdo con el Plan de Trabajo Global que resulten aprobados por el Órgano de Contratación.

- Desarrollo de nuevos contenidos y/o actualización de temas por publicación de nueva normativa, por cambio de temporada, por cuestiones de coyuntura, por motivos de oportunidad, por actualidad, por alertas producidas u otras razones. Tendrán carácter eminentemente práctico y divulgativo y versarán sobre los derechos y deberes reconocidos a los consumidores por la legislación vigente en cualquiera de los ámbitos del consumo.
- Desarrollo de nuevos contenidos y/o actualización de temas procedentes de otras organismos en el ámbito de turismo, sanidad, industria, espectáculos públicos, innovación, sector financieros, entre otros.; así como de otras administraciones públicas o entidades privadas con competencias en la protección de los consumidores y usuarios o en materia de consumo.
- Traducción de contenidos al inglés.
- Detección de necesidades de actualización de contenidos.
- Actualización y archivo de los contenidos en materia de consumo en relación a información de las actuaciones realizadas por la Dirección General de Comercio y Consumo.
- Actualización y archivo de iniciativas en materia de consumo realizadas por la Dirección General de Comercio y Consumo (folletos, memorias, materiales, juegos, entre otros)





- Actualización de directorios y servicios dirigidos a los consumidores y usuarios. Revisión e inclusión de nuevos enlaces y comprobación y subsanación, en su caso, de las funcionalidades propias del Portal.
- Migración a Drupal.
- Actualización y archivo de noticias y otras actuaciones que así lo precisaran.
- Actuaciones para incorporación de accesos a personas con discapacidad.
- Desarrollo, elaboración, producción, inserción y mantenimiento de videoteca de OCHO píldoras informativas/formativas, de hasta 15 min de duración estimada, sobre las siguientes materias de consumo:
  - Protección de los consumidores
  - Derechos de los consumidores
  - Nuevos modelos de consumo
  - Consumo responsable
  - Medios de pago electrónico y emisión de factura electrónica
  - Procedimiento electrónico de resolución de conflictos y plataformas de mediación on line en materia de consumo
  - Seguridad de los productos
  - Arbitraje y mediación previa
- Desarrollo, elaboración e inserción en la plataforma de e-formación de la Comunidad de Madrid de CINCO cursos de un tiempo estimado de 20 h en las materias que a continuación se definen y con los siguientes contenidos mínimos para cada uno de los cursos:
  - La protección del consumidor en los sectores estratégicos
    - El sector estratégico de la energía, (luz y gas).
    - El sector estratégico de la tecnología (comercio electrónico y sus avances).
    - El sector estratégico de las telecomunicaciones (especial referencia a la telefonía móvil e internet).
    - Perspectivas ante las últimas normativas de estos sectores.
  - Legislación en materia de consumo
    - Derecho de Consumo. Normativa general de ámbito europeo, estatal y autonómico.
    - Novedades normativas en sectores específicos en el ámbito europeo, estatal y autonómico.
  - El arbitraje como procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos
    - Nuevos modelos de consumo: consumo colaborativo, compras colectivas y otras fórmulas novedosas de adquisición y contratación de productos y servicios. Concepto, modelos y experiencias.
    - La protección efectiva de los derechos de los consumidores en los modelos emergentes de consumo.
  - Seguridad de los productos.
    - La seguridad de productos de consumo
    - Responsabilidades de los agentes intervinientes.
    - Evaluación de la Conformidad.
    - Vigilancia de mercado.





- Los nuevos modelos de consumo
  - Nuevos modelos de consumo: consumo colaborativo, compras colectivas y otras fórmulas novedosas de adquisición y contratación de productos y servicios. Concepto, modelos y experiencias.
  - La protección efectiva de los derechos de los consumidores en los modelos emergentes de consumo.
- Puesta a disposición y mantenimiento de los canales de comunicación adecuados para la realización de labores de selección y tutorización de los alumnos y cualquier otra actuación necesaria para la gestión de los cursos de formación on line.
- Actuaciones de estudio y tratamiento de los datos de visitas.
- Cualesquiera otras actuaciones de elaboración, actualización y revisión de contenidos necesarias para la óptima gestión de los contenidos y servicios incluidos en el "Portal del Consumidor".

### **3.- CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

#### **3.1.-Programa de Trabajo Anual:**

El contratista presentará un Programa de Trabajo en el plazo máximo de cinco días hábiles desde el día siguiente a la formalización del contrato que será objeto de aprobación por el Órgano de Contratación, antes del inicio de la ejecución de los trabajos.

El Programa de Trabajo comprenderá los siguientes documentos: un Plan Integral de los trabajos con la metodología que se llevará a cabo y un Manual de Estilo, con los contenidos que a continuación se describen.

-El Plan Integral incluirá una planificación de los trabajos a realizar durante la totalidad del período de ejecución del contrato, con las siguientes especificaciones:

1. Tareas a realizar en cada sección del Portal del Consumidor y tiempos para su realización
2. Metodología
3. Programación de los trabajos a ejecutar y su calendario de entrega con periodicidad mensual.

- Manual de Estilo: La empresa adjudicataria presentará un Manual de Estilo en el que se expondrán las normas a que se somete la redacción de los contenidos, que en ningún caso podrán apartarse de las prescripciones establecidas en la web institucional de la Comunidad de Madrid y en la Real Academia de la Lengua. Como regla general, los contenidos de las actuaciones se realizarán en un lenguaje accesible al consumidor medio, garantizando a su



vez la plena adecuación de dichos contenidos a la legislación en materia de consumo y a la realidad.

Los contenidos de texto e imagen elaborados se introducirán en el gestor de contenidos Content Server/DRUPAL, en el entorno de edición, para que puedan ser revisados y aprobados por la Dirección General de Comercio y Consumo, con carácter previo a su publicación. Una vez recibida la aprobación se publicarán en el Portal.

En ciertos casos y debido a razones de operatividad, la Dirección General de Comercio y Consumo podrá dar una autorización previa de publicación (con las instrucciones pertinentes) en casos como alertas de productos inseguros, notas de prensa y actualidades elaboradas por otros organismos públicos o entidades privadas.

### 3.2.- Programación de los trabajos:

Los trabajos se realizarán según la programación establecida en el Plan Integral. No obstante, ha de tenerse en cuenta que, como consecuencia de la concurrencia de determinadas circunstancias, puede surgir la necesidad de realizar actuaciones no previstas en la programación. En este sentido, las actuaciones a realizar en el Portal pueden ser:

- Actuaciones programadas: Estarán descritas en el Plan Integral que la empresa adjudicataria deberá presentar a la Dirección General de Comercio y Consumo, especificando calendario de elaboración de las píldoras informativas/formativas y cursos on-line.

- Actuaciones no programadas: Se producirán a petición de la Dirección General de Comercio y Consumo o a propia iniciativa de la contratista como consecuencia de circunstancias coyunturales. Las situaciones coyunturales o sobrevenidas que puedan producirse generarán cambios en la programación que serán asumidos por las partes sin que ello afecte, en sí mismo, al cumplimiento del contrato, no entendiéndose como modificación sustancial del contrato y no generando, por tanto, ninguna consecuencia respecto del mismo.

Todas las actuaciones realizadas sobre los contenidos del Portal, tanto programadas como no programadas, serán validadas con carácter previo a su publicación por la Dirección General de Comercio y Consumo, salvo en aquellos casos en que, en consideración a la intrascendencia del contenido, no se considere necesario a criterio de la misma.

Durante la ejecución del contrato la estructura del Portal podría resultar modificada, en cualquiera de sus secciones u apartados de la HOME y de las SUBHOMES, modificación cuyas consecuencias habrán de ser asumidas por la empresa contratista.

### 3.3.- Elaboración de videoteca de píldoras informativas/formativas.

La ejecución y puesta a disposición de los videos formativos se realizará en un plazo máximo de seis meses desde la formalización del contrato. Estas píldoras serán previamente validadas por la Dirección General de Comercio y Consumo

### 3.4.- Elaboración de cursos on-line



Se establece un plazo máximo de seis meses para las tareas de implantación, disposición de tutores necesarios y puesta en marcha de la primera acción formativa en la Plataforma de Formación de la Comunidad de Madrid o plataforma que se decida.

### 3.5.- Documentación a presentar durante la ejecución:

Informes de ejecución mensual de los trabajos: la empresa adjudicataria presentará, al final de cada mes el informe de ejecución correspondiente en el que se incluirán los trabajos realizados durante dicho período, de acuerdo con lo establecido en el Plan Integral. Este informe incluirá además:

- Datos sobre las visitas realizadas al Portal: La contratista presentará, dentro de los tres primeros días hábiles de cada mes natural siguientes a la publicación de la estadística institucional, los datos de visitas realizadas al Portal durante el mes inmediato anterior y cualquier otra información cualitativa que sirva para evaluación e implementación de las medidas que se consideren necesarias para mejorar el portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid.
- Datos de reproducciones y, en su caso, descarga de cada una de las píldoras informativas/formativas.
- Datos de inscripciones, seguimiento y certificados de los cursos on-line.

## 4.-SEGUIMIENTO, CONTROL DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS TRABAJOS

### 4.1. Criterios generales:

La Dirección General de Comercio y Consumo dará el visto bueno a todos los contenidos que la empresa adjudicataria elabore o actualice antes de ser publicados en el Portal del Consumidor, en los términos indicados en este Pliego, relativo a la Programación de los trabajos.

Con la finalidad de disponer de un conocimiento inmediato y puntual de los trabajos, se podrá recabar la información necesaria obligándose el adjudicatario a facilitar los datos solicitados.

Además de la documentación exigida en este Pliego, el adjudicatario se compromete a suministrar a la Dirección General de Comercio y Consumo cualquier documentación relacionada con el contrato y los trabajos de ejecución que le fuera requerida.

### 4.2.- Reuniones de seguimiento:

Se realizarán reuniones de seguimiento entre la empresa y la Dirección General de Comercio y Consumo, que podrán dar lugar a cambios en el Plan Integral, en la programación mensual, y en el Manual de Estilo.

### 4.3. Control de calidad:

Cuando se observen desviaciones entre las fechas programadas y las reales, el contratista lo justificará convenientemente mediante la presentación de los documentos acreditativos de



las entregas y supervisiones. Para ello la Dirección General de Comercio y Consumo podrá solicitar al contratista la documentación en la que se acrediten las siguientes fechas: fecha de publicación en el entorno de edición; fecha de aprobación de la Dirección General, fecha de publicación en el Portal del Consumidor u otros datos considerados relevantes al efecto.

#### 4.4 Evaluación de los trabajos:

Se presentará un Informe de Evaluación Intermedia: en las fechas establecidas en el Plan Integral, la empresa adjudicataria presentará a la Dirección General de Comercio y Consumo un Informe de Evaluación Intermedia en el que se incluirá una evaluación del periodo correspondiente al primer trimestre y una valoración en la que se incluirán las conclusiones y sugerencias de mejora.

También se presentará un Informe de Evaluación Final: Al finalizar el contrato, la empresa adjudicataria presentará a la Dirección General de Comercio y Consumo un Informe de Evaluación Final, en él se incluirá al menos, una evaluación del contrato y una valoración en la que se incluirá un análisis de las acciones llevadas a cabo, de las desviaciones e incidencias observadas con análisis de sus causas, las conclusiones y las sugerencias de mejora.

### LA DIRECTORA GENERAL DE COMERCIO Y CONSUMO

Firmado digitalmente por MARÍA JOSÉ PÉREZ-CEJUELA REVUELTA  
Organización: COMUNIDAD DE MADRID  
Fecha: 2017.07.05 11:20:53 CEST  
Huella dig.: 60317d8fa9a597a27f12474b572950bdcf97a4bc

