

**PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE
REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS
DENOMINADO “PLAN DE APRENDIZAJE DIGITAL
DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, MEDIANTE
PLURALIDAD DE CRITERIOS**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0890357498016271777274**



ÍNDICE:

CLÁUSULA 1ª – INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2ª – OBJETO	3
CLÁUSULA 3ª – DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	4
CLÁUSULA 4ª – EQUIPO DE TRABAJO	14
CLÁUSULA 5ª – MODELO DE RELACIÓN Y SEGUIMIENTO	24
CLÁUSULA 6ª – DURACIÓN DEL CONTRATO Y FASES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	26
CLÁUSULA 7ª – FACTURACIÓN DEL SERVICIO Y TARIFAS DE APLICACIÓN.....	29
CLÁUSULA 8ª - PLAZO DE GARANTÍA.....	34
CLÁUSULA 9ª – PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	34
CLÁUSULA 10ª - CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	38
CLÁUSULA 11ª – DOCUMENTACIÓN ADICIONAL.....	39
CLÁUSULA 12ª - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS.....	39
ANEXO 1.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES	40
ANEXO 2.- REQUISITOS DE TITULACIÓN, FORMACIÓN Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO	47
ANEXO 3.- CUESTIONARIOS DE CALIDAD	49
ANEXO 4.- MATRIZ DE COMPLEJIDAD DE CURSOS VIRTUALES	52
ANEXO 5.- VOLUMETRÍAS ESPERADAS.....	54



CLÁUSULA 1ª – INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la “Agencia”), según se establece en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015), tiene asignada, entre otras funciones (Artículo 10. Tres) la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos.

En concreto y en el apartado 3-h de dicha ley 7/2005, se establece que dentro de las funciones de la Agencia está la formación del personal de la Comunidad de Madrid en lo relativo a los sistemas de informática y comunicaciones.

Dentro de la Agencia, la dirección competente en el aprendizaje digital (en adelante “DADGCV”), imparte formación a los usuarios de la Comunidad de Madrid, a través de sus Planes de Formación en Tecnologías de la Información, cuyo objetivo es entrenar a los usuarios para adquirir las competencias digitales necesarias para mejorar el servicio al ciudadano.

Asimismo, la Agencia debe dar cobertura al Acuerdo para la Mejora del Empleo Público firmado el 29 de marzo de 2017 entre el Gobierno de España y organizaciones sindicales, donde se establece el objetivo de impulsar la formación de los usuarios, adecuándola a las necesidades reales y en especial al nuevo marco en materia de Administración Digital, potenciando la profesionalización y cualificación específica de los empleados públicos.

La constante y rápida evolución de las tecnologías de la información, los profundos cambios de la sociedad digital y de la comunicación, han transformado el modelo de prestación de servicios de las Administraciones Públicas. Por ello, los pilares estratégicos son el alumno como centro de la formación, los métodos de colaboración, las herramientas avanzadas de aprendizaje, el uso de la formación abierta, la socialización y el acceso al conocimiento. Para todo esto se utilizará el Entorno Virtual de Aprendizaje (en adelante “EVA”) como soporte y plataforma tecnológica.

Por todo lo anterior, ha surgido la necesidad de contratar un servicio con un modelo centrado en el alumno con métodos avanzados que facilite el soporte y asistencia requerida para atender las necesidades planteadas por la Agencia, que le permitan dar cumplimiento a las competencias de los usuarios y al objetivo de adecuar a los empleados públicos a los requerimientos de la Sociedad Digital, y que además les facilite realizar una “carrera digital”.

CLÁUSULA 2ª – OBJETO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de capacitación y adquisición de conocimientos y entrenamiento en competencias digitales, sistemas de información y aplicaciones informáticas utilizados en la Comunidad de Madrid, mediante el uso de un entorno facilitador del aprendizaje que ayude a compartir el conocimiento; así como el asesoramiento técnico-pedagógico en la elaboración del Plan de Aprendizaje Digital de la Comunidad de Madrid, el diseño y la realización de las actividades docentes basadas tanto en metodologías de formación formal como de formación informal, y la realización de las tareas auxiliares derivadas de la impartición de las acciones formativas.

Todo ello de conformidad con los requerimientos establecidos en el Pliego de Cláusulas Técnicas y en sus correspondientes Anexos.



CLÁUSULA 3ª – DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La prestación del Servicio ha de cumplir todos los requerimientos legales en relación a la formación de personas con discapacidad.

El Plan de Aprendizaje Digital (“en adelante **PAD**”) se actualizará periódicamente conforme a las necesidades sobrevenidas.

A continuación se detallan las características, recurso, ámbito y modalidades asociadas al Servicio:

3.1 Características generales del modelo de formación

El modelo de formación debe estar **centrado en el alumno** como protagonista del proceso formativo. El Adjudicatario deberá utilizar los métodos pedagógicos más avanzados y fomentar la participación y la colaboración de los alumnos.

Para ello la Agencia dirigirá el modelo principalmente en las siguientes líneas de evolución en los ámbitos de aprendizaje formal e Informal:

La Agencia busca que se implementen las técnicas modernas de aprendizaje basadas en modalidades de **clase inversa** (*Flipped Classroom*), dónde se combinan formación *online*, los talleres presenciales y los trabajos colaborativos expuestos en comunidades.

Asimismo la Agencia potenciará la utilización de **comunidades y entornos colaborativos** donde los alumnos comparten dudas y experiencias en el aprendizaje. Este modelo pedagógico plantea la necesidad de transferir parte del proceso de enseñanza y aprendizaje fuera del aula con el fin de utilizar el tiempo de clase para el desarrollo de procesos cognitivos de mayor complejidad que favorezcan el aprendizaje.

Un enfoque que la Agencia adoptará es la **enseñanza orientada a la acción** (*Learn by doing*). Este concepto consiste en reducir la parte teórica y centrar la formación en la actividad del alumno y en el constructivismo. Se trata asimismo de aplicar los conceptos prácticos del trabajo del alumno en la actividad formativa. En esta vertiente del modelo el docente se convierte en un facilitador del aprendizaje y el alumno se convierte en el protagonista.

Otra vertiente son las técnicas de **micro-aprendizaje**. Estas metodologías de formación tienen el objeto de disponer de contenidos más sencillos de consumir, y que no requieren de tanto tiempo de dedicación como los cursos más tradicionales.

La Agencia evolucionará hacia el **pensamiento visual** (*visual thinking*), que supone la utilización de herramientas que permitan un acercamiento a la realidad a partir de la relación de ideas expresada en forma de imágenes o dibujos sencillos acompañados de textos breves. Esta forma ayuda a mejorar la comprensión del alumno. Esta forma de enfocar el aprendizaje comprende la utilización de infografías.

Otra tendencia es la **Gamification**. Esto consiste en el uso de herramientas, diseños y aplicaciones para desarrollar juegos aplicados al aprendizaje. La *Gamification* tiene un alto grado de aceptación de los usuarios, y en consecuencia se mejoran la motivación y los resultados de la acción educativa.



3.2 Recursos

3.2.1 Recursos didácticos

Para realizar las actividades formativas se dispondrá, entre otros, de los siguientes recursos didácticos:

- **Infografías:** representaciones que acompañan de manera ilustrativa los contenidos conceptuales, facilitando la comprensión.
- **Videos:** material audiovisual para facilitar la formación. Los vídeos serán diseñados por perfiles creativos, y grabados por profesionales especializados.
- **Talleres:** metodología en el aula, tanto presencial como virtual para favorecer el aprendizaje por descubrimiento, y el trabajo en equipo.
- **Aulas Virtuales:** también conocidos como *webinars*, permiten la videoconferencia con la interacción entre el tutor y los alumnos fomentando el aprendizaje y la participación. Encuadradas en el EVA, este recurso permite el seguimiento de los alumnos, sin necesidad de desplazamientos al Centro de Formación.
- **Comunidades:** el EVA proporciona un espacio virtual compartido por alumnos y docentes de intercambio de ideas, colaboración y comunicación. Los miembros de la comunidad tienen un interés común, y tienen acceso a recursos compartidos. La comunicación puede ser síncrona o asíncrona.
- **Blogs:** el EVA proporciona un espacio web donde se incluyen contenidos de interés relacionados con el PAD, que son actualizados con frecuencia, y donde son posibles los comentarios de los lectores.
- **Enlaces:** todos los recursos didácticos pueden contener enlaces para acceder a otros temas de forma interactiva
- **Manuales:** material didáctico con la información estructurada en capítulos y temas.
- **Pruebas de conocimiento:** pueden ser tanto por escrito como preferiblemente online. En algunos casos serán autoevaluaciones, exámenes o acreditaciones.

3.2.2 Recursos instrumentales.

Los siguientes recursos son necesarios para el desarrollo de las acciones formativas:

- **Herramientas de gestión de contenidos** con funcionalidades avanzadas que posibiliten la generación rápida de contenidos, con un nivel alto de calidad. La Agencia no asumirá el coste de dichas herramientas.
- **Medios de grabación:** el Adjudicatario dispondrá a cuenta propia de salas y equipos de grabación para la realización de contenidos con calidad óptima.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0890357498016271777274**

3.3 Ámbito del conocimiento

Las actividades que se llevarán a cabo estarán reflejadas en el PAD, dónde se incluyen tanto las acciones formativas planificadas en un inicio como las sobrevenidas, es decir, las necesidades que aparecen durante la ejecución del PAD. En consecuencia el PAD se actualizará de forma continua.

Las actividades contenidas en dicho PAD son dinámicas, y por tanto son susceptibles de revisión. Algunas actividades pertenecientes al PAD pueden perder el nivel de prioridad, y desprogramarse.

3.3.1 Líneas de aprendizaje

Se identifican las siguientes líneas de aprendizaje dentro del PAD, que se citan a continuación.

3.3.1.1 Aprendizaje en competencias y conocimientos digitales

Entre otros, comprenden los cursos relacionados con internet, los contenidos digitales, la comunicación, convivencia y colaboración digital, las redes sociales, los navegadores de internet, las herramientas de contenido digital, las herramientas ofimáticas y la ciberseguridad.

3.3.1.2 Sistemas de Información y Aplicaciones Informáticas

Incluye los sistemas de información y aplicaciones informáticas que se utilizarán en la Comunidad de Madrid durante la ejecución del presente Contrato.

3.3.2 Destinatarios, lugar de ejecución y horarios del Servicio

Los destinatarios del PAD son los usuarios de los Sistemas de Información y de la Aplicaciones informáticas de la Administración de la Comunidad de Madrid necesarios para proveer el servicio a los ciudadanos. Según las necesidades es posible la inclusión de las actividades del PAD de personal de otros organismos públicos, dentro del ámbito de actuación de la Comunidad de Madrid.

La formación presencial se impartirá de forma preferente en las aulas de que dispone el Centro de Aprendizaje Digital (en adelante "CAD") en la sede de la Agencia. También es posible que se realice formación presencial en otras instalaciones en la Comunidad de Madrid.

El horario de prestación del Servicio será de lunes a viernes laborables de la Comunidad de Madrid de 08:00 a 21:00 horas.

3.4 Modalidades de formación.

El Adjudicatario deberá cubrir las distintas modalidades de formación en función de los objetivos buscados en cada actividad formativa.

Estas modalidades se describen a continuación:

3.4.1 Formación presencial.

Es la formación impartida por un docente en un aula a un grupo de alumnos. Los cursos presenciales se imparten preferentemente en las aulas que el CAD dispone en la propia sede de la Agencia, equipadas con la tecnología necesaria. Según las necesidades, se impartirá también formación presencial en otras aulas distribuidas por la Comunidad de Madrid.

3.4.2 Formación virtual.

Este tipo de formación utiliza las tecnologías digitales y posibilita el despliegue del conocimiento sin que los alumnos tengan que coincidir en un lugar físico o en un mismo momento. La formación *online* se realiza utilizando el EVA como soporte tecnológico.



La formación virtual tendrá estructura flexible ajustada a los objetivos de aprendizaje y dispondrá de los recursos y actividades formativas que se describen en este pliego para conseguir estos objetivos.

3.4.3 Formación mixta.

La formación mixta combina recursos didácticos *online* con sesiones o talleres presenciales de tal forma que se obtienen ventajas de estas modalidades de formación. De esta manera, esta modalidad formativa nos permite:

- Utilizar nuevas formas digitales de interacción entre el alumno y el docente.
- Mayor flexibilidad en la actualización del material.
- Reducir el número de desplazamientos en comparación con la modalidad de formación presencial.
- Mejorar el contacto directo entre el profesor y los alumnos en comparación con la modalidad de formación virtual.

3.4.4 Comunidades

La formación informal se materializa a través de las comunidades. Éstas son el espacio colaborativo de generación de conocimiento conjunto. Las comunidades cuentan con un dinamizador que convierte la comunidad en un entorno participativo y controlado. El dinamizador está en continuo contacto con los docentes/expertos de la materia asociada a cada comunidad.

3.4.5 Tutorías

Las tutorías se solicitan de forma excepcional principalmente para altos cargos y permiten dar una respuesta a los interrogantes de aquellos empleados de la Comunidad de Madrid que tienen dificultad para poner en práctica los conocimientos de una actividad, sobre todo en el caso de contenidos complejos.

Las tutorías tendrán forma presencial u online, pudiendo en algunos casos el docente desplazarse al lugar de trabajo del empleado. Las tutorías online se realizarán utilizando las comunidades, para agilizar la comunicación y compartir el conocimiento entre todos los inscritos.

3.5 Acreditaciones.

Con el fin de acreditar los conocimientos de los usuarios ya adquiridos por la propia experiencia o por autoformación, se realizarán pruebas presenciales para certificar dichos conocimientos.

Por ello, con las acreditaciones se hace innecesaria la realización de otras acciones formativas.

Las acreditaciones se realizarán en aulas con personal que controle a los examinados. Para cada producto de acreditación deberán existir tres juegos distintos de examen como mínimo.



3.6 Tareas del Adjudicatario

Teniendo en cuenta los profundos cambios de la sociedad digital, se hace más necesario que nunca un PAD en materia de conocimientos y competencias digitales, de tal manera que garanticemos que el nivel de competencias que han de tener los usuarios de los Sistemas de Información y de las Aplicaciones informáticas de la Administración de la Comunidad de Madrid para proveer el servicio a los ciudadanos sean los adecuados.

Por ello, el PAD incluye:

- Competencias y Conocimientos Digitales
- Aprendizaje asociado a los Sistemas de Información y Aplicaciones Informáticas utilizados por la Administración de la Comunidad de Madrid.

El Adjudicatario realizará las actividades necesarias para atender tanto al aprendizaje formal como al informal. El siguiente diagrama así lo expresa:



El Adjudicatario asesorará y asistirá a la Agencia, tanto en lo relativo a la elaboración del PAD como a su ejecución. Éstas son las que se especifican en los apartados que vienen a continuación:

3.6.1 Tareas relacionadas con la elaboración y ejecución del PAD

3.6.1.1 Relativo a la elaboración del PAD.

- Colaboración en la definición de los **objetivos** y los **resultados** que se pretenden obtener con el PAD, así como formular los niveles de competencias digitales.
- Según dichos objetivos y niveles, colaborar en la elaboración del catálogo de acciones formativas atendiendo a los perfiles laborales de los empleados públicos de la CM.
- Colaboración en el análisis y la detección de las **necesidades de formación** en el ámbito del PAD con el fin de lograr los objetivos definidos.



3.6.1.2 Relativo a la ejecución del PAD.

- Divulgación del Catálogo de Actividades del PAD mediante el uso del EVA.
- Planificación de los RRHH y materiales, entre otras:
 - Instalación del software requerido para la impartición de los cursos.
Implantación completa, en el EVA, del material formativo y recursos didácticos que procedan, con los formatos establecidos, respetando los requerimientos de dicho entorno y asegurando su óptima integración.
- Preparación de las actividades asociadas a las comunidades virtuales:
 - Establecimiento de los objetivos de la comunidad.
 - Definición de los roles que conforman la comunidad.
 - Definición de pautas de gestión y administración.
 - Diseño del plan de dinamización y estrategias a seguir para lograr el éxito.
 - Definición de la etiqueta en la red (*netiquetas*).
 - Apertura y cierre de la comunidad.
- Preparación de las actividades asociadas a la gestión y dinamización del blog:
 - Establecimiento de objetivos a conseguir.
 - Diseño del plan de publicaciones.
 - Segmentación del público objetivo.
 - Otras actividades asociadas al aprendizaje informal.
- Asegurar que el EVA está correctamente configurado en cuanto a usuarios y contenidos para el proceso de solicitudes, de inscripciones, y para el inicio y transcurso correcto de cada actividad.
- Mantener actualizado el material de apoyo, las pruebas de conocimiento, la documentación y cualquier otro susceptible de versionado o actualización.
- Preparación y carga de juegos de datos para la impartición y pruebas de conocimiento.
- Aseguramiento de que todos los recursos materiales y lógicos necesarios para impartir cualquier actividad formativa están preparados y realización de los correspondientes informes de verificación. A modo de ejemplo pueden ser las aulas para impartir cursos presenciales y las licencias de software de aulas virtuales.



3.6.1.2.1 Diseño y producción de acciones formativas.

- Diseñar y elaborar los programas formativos, recursos didácticos, diseños instruccionales, contenidos temáticos y materiales de soporte, fundamentalmente en formato multimedia y cumpliendo con la metodología y guía de estilo definidas.
- Diseñar por cada curso de cualquier modalidad una ficha y una guía metodológica.
- Diseño y elaboración de ejercicios prácticos, test online, pruebas de evaluación de conocimiento y de cualquier otro recurso susceptible de facilitar la evaluación de los alumnos.
- Realizar recursos didácticos que sean susceptibles de reutilización.

Los estándares de contenidos seguirán recomendaciones y especificaciones de asociaciones o entidades como AICC, CET o el IMS Global Learning Consortium, u otros organismos. Estas entidades establecen los estándares que se usan en la actualidad como SCORM o Tin Can. En función de dichas recomendaciones y especificaciones, la Agencia indicará las especificaciones a utilizar, así como una guía de estándares y un libro de estilo.

Asimismo, el material generado por el Adjudicatario deberá cumplir con la metodología, la guía de estilo y la imagen corporativa de la Agencia.

En lo referente a las personas con discapacidad el contenido generado por el Adjudicatario cumplirá con los estándares de accesibilidad de la WAI (*Web Accessibility Initiative*).

Adicionalmente, los contenidos estarán posibilitados a la navegación multiplataforma tomando el diseño web adaptable (*Responsive Web Design*) como guía de referencia. Por tanto, será posible el acceso en distintos tipos de dispositivos, como pueden ser las tabletas o los teléfonos inteligentes.

3.6.1.2.2 Impartición y tutorización.

En las actividades de aprendizaje formal, bien sean actividades presenciales o virtuales, las tareas serán las siguientes:

3.6.1.2.2.1 Actividades presenciales (incluidos los talleres presenciales).

- Preparación de los materiales de apoyo.
- Preparación de las pruebas de conocimiento.
- Preparación de juegos de prueba y datos cuando sea necesario.
- Verificación del entorno de formación.
- Gestión de la asistencia de los alumnos.
- Reporte de incidencias.
- Impartición del programa formativo de acuerdo al cronograma.
- Realización de los cuestionarios de calidad.
- Corrección de pruebas de conocimiento.
- Publicación de calificaciones.



- Generación de informes y cierre del curso.
- Aseguramiento de la correcta certificación.

3.6.1.2.2.2 Actividades virtuales.

- Preparación de los materiales de apoyo.
- Preparación de las pruebas de conocimiento.
- Preparación de juegos de prueba y datos cuando sea necesario.
- Verificación del entorno de formación.
- Gestión de la asistencia de los alumnos.
- Tutorización y seguimiento de los alumnos.
- Resolución de incidencias.
- Planificación de tiempos y alarmas con respecto al proceso de formación del alumno.
- Realización de los cuestionarios de calidad.
- Corrección de ejercicios y publicación de resultados.
- Aseguramiento de la correcta certificación.

3.6.1.2.2.3 Actividades de carácter mixto.

Estas actividades comprenden las tareas de las actividades presenciales y virtuales que se describen anteriormente.

3.6.1.2.2.4 Actividades de aprendizaje informal.

Para las comunidades virtuales de aprendizaje informal se debe ejecutar el plan de dinamización y las estrategias definidas para lograr el éxito. Las tareas principales son las siguientes:

- Dar la bienvenida a los miembros.
- Animar a la participación.
- Reflexionar sobre las necesidades compartidas, solicitar el compromiso y tiempo necesarios para aprender y reforzar las iniciativas de los participantes.
- Velar por el buen uso de la comunidad, y para que las normas de la comunidad se cumplan.
- Ofrecer ayuda y apoyo a los miembros de la comunidad y dar feedback a todos los miembros sobre sus propuestas.
- Cualquier otra tarea necesaria para provocar la generación de conocimiento.



3.6.1.2.3 Pruebas de acreditación y calificación.

- En el caso de acreditaciones, la preparación de las convocatorias, las aulas, los equipos y el soporte técnico que sea necesario. Durante el examen, realizar la vigilancia, la recogida, y la corrección. Gestionar y realizar la posterior emisión del certificado de las pruebas.
- Corrección de tareas, ejercicios, de la prueba final, y publicación de los resultados correspondientes. Realización de los informes correspondientes.

3.6.1.2.4 Aseguramiento de la calidad y la ejecución del PAD.

- Realizar las acciones necesarias para cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio (“ANS” en adelante) según se detalla en el Anexo 1 del presente documento. En el caso de incumplimientos, y si la Agencia lo requiere, el Adjudicatario realizara un informe de la situación, así como la propuesta de acciones para recuperar los parámetros del ANS, y la prevención de incumplimientos similares en el futuro.
- Realización de cualquier otra actividad que sea necesaria para alcanzar los objetivos del PAD.

3.6.2 Gestión de apoyo.

Como apoyo a los procesos operativos de planificación del aprendizaje digital, diseño de acciones formativas, ejecución de acciones formativas y análisis y mejora del aprendizaje digital, el Adjudicatario ha de proporcionar servicios de gestión y soporte, realizando, entre otras, las siguientes actividades:

- Asociado a las tareas de planificación, actualizar y modificar según sea necesario el calendario de las acciones formativas.
- Envío a los usuarios de las convocatorias de cursos a través de correo electrónico o cualquier medio que determine la Agencia.
- Altas, bajas, modificaciones, y seguimiento de las solicitudes e inscripciones de los alumnos.
- Registro y resolución de incidencias producidas durante este proceso, así como en el acceso a los contenidos.
- Atención telefónica relacionada con los alumnos.
- Gestión de las tutorías presenciales.
- Control y seguimiento de la asistencia a los cursos y realización de contenidos virtuales. Emisión de los informes que sean necesarios para su seguimiento.
- Habilitación, control y generación de los certificados de asistencia, participación y/o aprovechamiento de los alumnos cuando no sea posible su generación online por dichos alumnos.
- Realización de informes de seguimiento y cierre de las actividades formativas, que reflejen el estado, la evolución y el rendimiento de los cursos.
- Verificación de los parámetros de calidad asociados al PAD y en particular de las acciones formativas (tanto formales como informales), propuesta y realización de acciones



correctoras en el caso de no conformidades, así como el soporte al equipo de trabajo en todo lo relacionado con dicho sistema.

- Cualquier otra actividad relacionada con el PAD o las labores formativas no contemplada anteriormente en este apartado 3.5, y que sea imprescindible para el correcto desarrollo del Contrato, y que no suponga una adición significativa de recursos al Equipo de Trabajo.

3.6.3 Tareas adicionales del Adjudicatario

Adicionalmente a lo descrito con anterioridad, el Adjudicatario deberá:

- Proponer iniciativas de **mejora continua** en el ámbito de los procesos operativos, incorporando valor en las actividades relacionadas con los procesos de formación y de gestión del conocimiento. El Adjudicatario deberá cumplir del **Plan de Mejora** de la Calidad definido en el Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia.
- Proponer e implementar **métodos de formación innovadores**, ya citados en el apartado 3.1 (“Características generales del modelo de formación”).
- Asegurar el mantenimiento y actualización de la **gestión del conocimiento** del Equipo de Trabajo. Dicho conocimiento es responsabilidad integral del Adjudicatario, y no supondrá un coste adicional para la Agencia.

El Adjudicatario deberá realizar cualquier tarea no descrita en este documento que tenga relación con la generación y renovación de contenidos y la ejecución de actividades formativas dentro del Ámbito del conocimiento del Contrato, sin coste adicional para la Agencia.

3.7 Certificaciones.

Los licitadores deberán estar al menos en posesión de una de las certificaciones que se señalan a continuación, de conformidad con lo establecido en el Pliego de Cláusulas Jurídicas, en relación con su solvencia:

- Gestión de la calidad según ISO 9001:2008 o equivalente.
- Sello de excelencia EFQM.



CLÁUSULA 4ª – EQUIPO DE TRABAJO

El Adjudicatario deberá disponer de un Equipo de Trabajo adecuado para la prestación del Servicio, y dimensionado correctamente durante toda la vida del Contrato para cumplir sobradamente con la satisfacción de los alumnos y la de la Agencia, para la respuesta rápida ante los requerimientos y las incidencias, con los parámetros de calidad, y con el ANS. Las personas del Equipo de Trabajo dedicarán los esfuerzos necesarios para asegurar la correcta ejecución del Servicio. En adelante, el Equipo de Trabajo se refiere únicamente al personal del Adjudicatario.

Para la descripción de los diferentes roles del equipo de trabajo seguiremos el proceso asociado a las tareas del adjudicatario, figura del punto 3.6 que se reproduce a continuación:



Todas las personas del Equipo de Trabajo tendrán la titulación, formación y la experiencia profesional adecuadas para conseguir la excelencia en el Servicio. La titulación, formación y experiencia mínima requeridas se detallan en el Anexo 2 ("Requisitos de titulación, formación y experiencia del Equipo de Trabajo").

En el periodo de diez días hábiles desde que el licitador propuesto como adjudicatario reciba el requerimiento previo a la adjudicación, deberá entregar a la Agencia los currículums de los componentes del Equipo de Trabajo debidamente cumplimentados y firmados por la persona que ostente la representación, especificando la cualificación profesional de cada uno de ellos (con detalle de perfil técnico, titulación, formación y experiencia profesional).

El Adjudicatario tiene obligación de tener disponible a todo el personal del Equipo de Trabajo que sea necesario desde el inicio del Contrato.

La Agencia podrá comprobar en todo momento la adecuación del personal del Equipo de Trabajo. La falsedad en el nivel de titulación, conocimientos, y experiencia de dicho personal podrá ser causa de **resolución** del Contrato.

El Equipo de Trabajo está orientado tanto a la producción y gestión de contenidos, fundamentalmente en el ámbito del e-learning, como a la impartición de los mismos.

El Equipo de Trabajo estará exclusivamente e íntegramente bajo la disciplina laboral y el mando del Adjudicatario, con independencia de que para el adecuado cumplimiento del Contrato, el personal se tenga que desplazar a cualquier ubicación de la Comunidad de Madrid.

Según las necesidades, y con objeto de optimizar los recursos y agilizar el Servicio, es posible que una misma persona desempeñe varios perfiles simultáneamente, siempre que no se causen retrasos o perjuicio al Servicio.

Se identifican los siguientes perfiles necesarios para la correcta prestación del Servicio:

4.1 Gestor del Proyecto y Coordinador Académico

Será el responsable ante la Agencia del cumplimiento de las condiciones del Contrato. Asimismo, deberá estar en contacto continuo y con total disponibilidad con la Directora de la DADGCV y el Jefe del AAD.

Es responsable de la dirección y coordinación operativa del Equipo de Trabajo, de asegurar la obtención de los recursos necesarios, del apoyo técnico y de la formación necesaria de dicho equipo. Adicionalmente, es el responsable de asignar los recursos idóneos ajustando los conocimientos, experiencia y aptitudes de cada persona, según cada actividad de formación.

Sólo habrá un Gestor del Proyecto y Coordinador Académico. El Gestor del Proyecto y Coordinador Académico tendrá dedicación exclusiva para el Servicio y las siguientes funciones:

4.1.1 Funciones estratégicas y de Contrato.

- Supervisar las cuestiones estratégicas del Servicio.
- Colaborar en la elaboración del PAD.
- Cumplir con la normativa legal aplicable en materia de seguridad, obligaciones laborales y sociales y en particular la relativa a la posibilidad de la formación para personas con discapacidad.
- Gestionar los recursos propios, coordinando y organizando la infraestructura y soporte del Adjudicatario, supervisando la asignación de dotaciones y recursos para garantizar su adecuación a las necesidades del plan de formación. Para ello se responsabilizará de recabar el apoyo continuo de la dirección de su empresa.
- Interlocución con el personal de la Agencia.

4.1.2 Funciones relativas al Equipo de Trabajo.

- Asignar y dimensionar correctamente el Equipo de Trabajo y los recursos que sean necesarios para el buen cumplimiento del Contrato, y poder afrontar la demanda de productos y actividades que requiera la Agencia, así como garantizar la correcta ejecución del Servicio.
- Llevar a cabo la incorporación o sustitución diligente de personas en el Equipo de Trabajo cuando sea necesario.
- Ejercer la coordinación, la correcta comunicación, el poder organizativo e impartir con exclusividad instrucciones al Equipo de Trabajo.
- Asegurar que el Equipo de Trabajo tiene formación adecuada para el buen desempeño de su trabajo y está al día con respecto a las últimas técnicas y tendencias en el campo de la formación.



4.1.3 Funciones relativas al Servicio y la coordinación académica.

- Supervisar y controlar las actividades realizadas, e informar a la Agencia de las posibles incidencias.
- Seguimiento de la planificación y desviaciones de la misma, realizando las acciones de corrección pertinentes.
- Elaborar planes de promoción y divulgación de las actividades que desarrolle el Adjudicatario, en coordinación con la Agencia.
- Asistir a la Agencia en todo lo relativo al conocimiento continuo de tendencias innovadoras en el ámbito del aprendizaje digital, tanto en lo relativo al ámbito tecnológico como pedagógico.
- Responsabilizarse de la evolución continua del modelo de formación y herramientas, teniendo como referencia las nuevas tendencias, tecnologías y orientaciones pedagógicas de última generación, así como de la evolución del modelo documental, y los modelos de aprendizaje informal (comunidades, blogs, etc.).
- Preparar y asistir a las reuniones del Comité de Dirección y Comité de Seguimiento del proyecto, que se definen en el apartado 7.1 de este documento, así como respuesta a las acciones correctoras/preventivas que pudieran darse en dichos comités.

4.1.4 Funciones relativas a la Calidad y al ANS.

- Aportar nuevas propuestas de mejora del Servicio.
- Trabajar en el seguimiento y aseguramiento de los parámetros definidos en el ANS, y en caso de desviaciones sobre dicho ANS asegurar la planificación y ejecución de las medidas correctoras.

4.2 Docente/Experto.

El docente/experto tiene un doble rol en función de la metodología de impartición de las acciones formativas: rol de profesor de cursos presenciales y rol de tutor de cursos virtuales. Así mismo, actuará como experto a la hora de prestar apoyo al dinamizador de las comunidades y al realizador de contenidos.

Estas son las funciones principales del docente/experto:

4.2.1 En lo relativo a la elaboración del PAD:

Trabajar conjuntamente con el Gestor del Proyecto y Coordinador Académico.

4.2.2 En lo relativo a la ejecución del PAD:

A continuación exponemos las funciones relacionadas con la ejecución del plan distinguiendo la modalidad de formación.

4.2.2.1 En el ámbito de la formación presencial:

- Realizar el diseño instruccional del curso así como elaborar los recursos pedagógicos necesarios para la impartición.



- Impartir las acciones formativas, evaluar a los alumnos y cerrarlas, todo ello de acuerdo con los parámetros fijados en el Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia.
- Responsabilizarse de la correcta certificación de la actividad formativa y de la realización del cuestionario de calidad por parte de los alumnos.
- Responsabilizarse de la formación de formadores.
- Cualquier otra actividad no citada anteriormente que tenga relación sobre las actividades asignadas.

4.2.2.2 En el ámbito de la formación virtual:

- Responsabilizarse del proceso de enseñanza-aprendizaje en entornos no presenciales, asesorando, con su conocimiento experto en la materia, al realizador de contenidos.
- Guiar y tutorizar al alumno, mientras éste realiza el curso, en los contenidos desarrollados, aportando su visión didáctica y pedagógica, ayudando al alumno en la resolución de problemas asociados al contenido del curso y supervisando de forma continua su progreso.
- Plantear actividades de evaluación y realizar la evaluación continua del alumno.
- Cerrar las actividades formativas, todo ello de acuerdo con los parámetros fijados en el Sistema de Gestión de Calidad.
- Responsabilizarse de la correcta certificación de la actividad formativa y de la realización del cuestionario de calidad por parte de los alumnos.
- Cualquier otra actividad no citada anteriormente que tenga relación sobre las actividades asignadas.

4.2.2.3 En el ámbito de la formación mixta.

Al ser una combinación de la formación presencial y la virtual, las funciones en este ámbito son las correspondientes que se detallan en los anteriores apartados 4.2.2.1 y 4.2.2.2.

4.2.2.4 En el ámbito del aprendizaje informal (comunidades virtuales):

Asesorar con su conocimiento experto en la materia al dinamizador de comunidades, dando apoyo a los requerimientos de los alumnos en la comunidad, solventando dudas específicas y proponiendo temas de interés (post) enfocados a la generación de conocimiento conjunto.



4.3 Dinamizador

El dinamizador realiza principalmente las siguientes funciones:

- Actuar como guía, orientador y estimulador del proceso formativo.
- Asesorar desde el punto de vista técnico en aquellas cuestiones relacionadas con el EVA.
- Convertir al alumno en un objeto activo en su aprendizaje.
- Evaluar las necesidades de los alumnos.
- Fomentar la participación de los alumnos en las actividades formativas.
- Facilitar el conocimiento compartido y la colaboración entre el alumnado.
- Servir de soporte didáctico de los conocimientos objeto de cada comunidad.
- Detectar las desviaciones de satisfacción frente a lo esperado de los alumnos.
- Asegurar que se resuelven las incidencias observadas en las comunidades.
- Influir en la calidad y en el éxito de las acciones formativas.

4.4 Redactor técnico

El Redactor Técnico debe conocer los mecanismos de la narración en medios digitales. Ha de transmitir lo absolutamente importante con un modelo de redacción sencilla y precisa, sin ambigüedades, con un absoluto rigor gramatical y sintáctico. De este modo, será capaz de explicar de manera precisa y rápida un conjunto de información compleja, adaptada a los receptores y sus necesidades.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- Identificar a los receptores del documento para orientar su redacción en función del objetivo a lograr.
- Planificar la estructura adecuada del documento técnico.
- Escribir, con rigurosidad técnica, estructura adecuada pero focalizando siempre el contenido y lenguaje del documento hacia su objetivo y receptores finales.
- Llevar a cabo la redacción con criterios de usabilidad para la Web, sintetizando la información existente y seleccionando los contenidos útiles.
- Secuenciar los contenidos. Buscar y seleccionar medios y recursos interactivos. Supervisar los materiales y calidad de los contenidos.
- Preparar el documento incluyendo no solo los textos, sino la descripción de los diversos elementos de los que constará el curso en sus diversas unidades.
- Colaborar de forma activa con el Docente/Experto y Realizador de Contenidos.



4.5 Realizador de Contenidos

El Realizador de Contenidos tiene la responsabilidad de la generación de contenidos y su estructura.

Su tarea principal es definir por completo la navegación del curso, estableciendo la estructura de los contenidos a través de maquetas o fotomontajes (*mockups*). Colabora para ello con el docente/experto quien establece el marco didáctico del desarrollo. Sus funciones principales son las siguientes:

- Utilizará las herramientas de gestión de contenidos para realizar los contenidos de forma rápida y con la calidad esperada.
- Debe determinar todos los itinerarios posibles del curso, el nivel de interacción que se le permitirá/propondrá al usuario y los recursos de navegación que serán necesarios, como tipología de comandos, instrucciones, ayuda en pantalla, etc. Siempre llevando a cabo un diseño centrado en el usuario.
- Implementará diseños de contenidos innovadores y visualmente atractivos.
- Aplicará los manuales de estilo establecidos.
- Reciclará y adaptará en la medida de lo posible contenidos existentes para optimizar el esfuerzo y reducir los costes asociados.
- Los contenidos se producen en todo momento de acuerdo con el EVA y los estándares definidos.

4.6 Diseñador gráfico y multimedia

El Diseñador Gráfico y Multimedia hace visible lo que los otros miembros del equipo han planificado.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- Diseñar la interfaz del curso, elemento clave a través del cual el alumno interactúa con la acción formativa, siguiendo la guía de estilo definida en el EVA.
- Diseñar la línea gráfica que caracterizará al producto: signos, símbolos, ilustraciones, gráficos interactivos, animaciones, vídeos, archivos de audio, etc.
- Elaborar los recursos gráficos y multimedia necesarios
- Colaborar de forma directa con el Docente Experto, Realizador de Contenidos, el Redactor Técnico, y con el Técnico de soporte de EVA para implementar todas las funcionalidades.

4.7 Desarrollador Web

El desarrollador web aporta la estructura informática idónea para desarrollar el curso, a partir de su conocimiento en estándares propios de e-learning como por ejemplo SCORM y Tin Can, o los que establezca el AICC, o el IMS, además de dominar lenguajes de desarrollo web como HTML5, PHP, XML, JavaScript, ASP, etc.

Entre sus principales tareas se encuentran:

- Desarrollar e implementar la arquitectura de programación sobre la base de lo diseñado.



- Implementar los cambios de aspecto de la interfaz del EVA, utilizando las hojas de estilo en cascada CSS.
- Implementar scripts JavaScript que amplíen las capacidades del EVA.
- Asegurar que el producto final cumple con las especificaciones requeridas.
- Llevar a cabo pruebas alfa, encaminadas a validar la funcionalidad del software en el EVA (funcionamiento correcto de navegación, enlaces, interactividad...) y pruebas beta, orientadas al usuario, evaluando la usabilidad y accesibilidad, la pertinencia de los contenidos (revisión de textos), del diseño, etc.
- Soporte en las herramientas de medición de acceso y uso del EVA del tipo Google Analytics.
- Generación de informes de accesibilidad y usabilidad.
- Soporte en la ejecución de aulas virtuales con conexión mediante Adobe Connect o productos similares.
- Soporte para la generación, maquetación, implementación, alojamiento y mantenimiento del contenido, ayudando en la integración de las herramientas de generación de contenido con el EVA. Se valorarán los conocimientos previos en herramientas de autor para la creación de contenidos e-learning.

4.8 Programador

Tiene principalmente las siguientes funciones:

- Mantenimiento y administración técnica incluyendo la gestión de usuarios y la creación de perfiles.
- Realización de comparación y filtrado de datos de las tablas con información de usuarios enviadas por las Consejerías para su actualización en el EVA.
- Creación de consultas y procesos SQL para la obtención de datos de usuarios, perfiles y actividades, así como su ubicación en la estructura de la organización de dichos usuarios.
- Manejo de herramientas de administración de BBDD PHP/mysql para gestionar la base de datos de usuarios.
- Asistencia en la integración entre el EVA y otras aplicaciones externas al mismo mediante el uso de webservices y FTP.
- Soporte para la realización de explotación de datos y reporting mediante informes personalizados en el EVA.
- Resolución de incidencias y seguimiento de las mismas.
- Cualquier otra función técnica relacionada con la configuración y explotación del EVA.



4.9 Operador de Soporte de Equipos

Es necesario el soporte de un operador para asegurar el correcto funcionamiento del equipamiento del CAD y aulas externas. Sus funciones principales son las siguientes:

- Prestar el soporte técnico necesario y realizar el seguimiento de incidencias y averías del equipamiento tecnológico del CAD.
- Instalación, configuración y reparación de la infraestructura informática (Software y Hardware).
- Mantenimiento de redes, equipos y periféricos, y el registro de las acciones de dicho mantenimiento.
- Resolver problemas de las redes de comunicaciones a nivel de LAN del CAD. Gestión de accesos a los discos compartidos.
- Revisión periódica o puntual de las aulas, de acuerdo con lo establecido en los programas de calidad, enviando telemáticamente los informes correspondientes.
- Resolución de incidencias técnicas.
- Gestión de usuarios del entorno de formación.

4.10 Administrativo

El Administrativo realiza funciones de soporte a los procesos de formación, dando valor añadido para favorecer la puntualidad y la ejecución fluida de las actividades, así como realizar registros válidos sobre las actividades para el mejor seguimiento del servicio. Las principales funciones del Administrativo son las siguientes:

- Gestión de alta y modificación de usuarios y carga de datos en el EVA y en los sistemas de información empleado por la DADGCV.
- Colaboración en los procesos de selección y baremado de alumnos.
- Proceso de convocatoria a los cursos y pruebas presenciales.
- Proceso de inscripción de alumnos en las actividades.
- Seguimiento del calendario previsto de acciones formativas.
- Seguimiento y resolución de incidencias. Atención telefónica a los alumnos.
- Soporte en la obtención de datos del servicio y en la generación de informes.
- Cualquier otra tarea de soporte administrativo relacionado con el servicio.



4.11 Equipo de Trabajo disponible

El número mínimo de personas que deben estar disponibles del Equipo de Trabajo se indica en la siguiente tabla:

Perfil	Número	Dedicación mínima
Gestor del Proyecto y Coordinador Académico	1	100%
Docente/Experto	5	100%
Dinamizador	2	100%
Redactor Técnico	1	100%
Realizador de contenidos	2	100%
Diseñador Gráfico y de Multimedia	1	100%
Desarrollador Web	1	100%
Programador	1	100%
Operador soporte equipos	2	100%
Administrativo	1	100%
Total	17	

4.12 Incorporación y sustituciones en el Equipo de Trabajo

La autorización de incorporaciones y/o cambios puntuales en el Equipo de Trabajo requerirá en todos los casos de la justificación por escrito del Adjudicatario y la aprobación por parte de la Agencia.

En todos los casos de incorporaciones, cambios o salidas de personal del Equipo de Trabajo, ya sea por solicitud de la Agencia o del Adjudicatario, se establece un **plazo de preaviso de quince días naturales**.

Se entiende como **rotación planificada** la que es comunicada conforme al citado preaviso. Además debe existir un **solapamiento** del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento durante un periodo no inferior a 10 días.

En el caso de que algún miembro del Equipo de Trabajo no cumpla de forma continuada con los estándares de calidad de la Agencia, la misma podrá instar a la sustitución de estas personas por otras de como mínimo igual categoría. El Adjudicatario deberá compensar con el menor impacto y sin coste adicional cualquier trabajo que estuviese en curso.

Cualquier nueva incorporación deberá cumplir los requisitos mínimos que se exponen en el Anexo 2 ("Requisitos de titulación, formación y experiencia del Equipo de Trabajo").

El Adjudicatario deberá garantizar que dispone de los mecanismos adecuados para minimizar la rotación no planificada del personal del Equipo de Trabajo, para evitar la pérdida de capacidad de gestión del Servicio y la pérdida no controlada de conocimiento.

El plazo de preaviso citado y el grado de la rotación del Equipo de Trabajo está contemplada en el ANS, con la imposición en su caso por causas debidas al Adjudicatario de las penalizaciones correspondientes tal como se describe en el Anexo 1.



4.13 Condiciones adicionales del Equipo de Trabajo

El Adjudicatario deberá contar con los medios propios de toda índole, necesarios de cara al soporte técnico que pueda necesitar para llevar a cabo con éxito el objeto del contrato.

A tal efecto, durante la ejecución del Contrato y sin coste adicional para esta Agencia, el Adjudicatario asumirá todas las acciones formativas que sean necesarias para la adecuación pedagógica y técnica del Equipo de Trabajo para todas las actividades del Servicio en cuantas materias se incluyan en el programa de formación, excepto en el caso de los Sistemas de Información propios de la CM, en este caso, la formación inicial estará a cargo de la Agencia. La adquisición del conocimiento de posteriores incorporaciones del Equipo de Trabajo estará a cargo del Adjudicatario.

Los empleados del Adjudicatario que ejecuten por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el Servicio, utilizarán los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por el Adjudicatario, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, la Agencia proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, al Adjudicatario, ya que se utilizarán únicamente durante la ejecución del Contrato y además su uso estará limitado exclusivamente al desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

En el caso de que, por razones ajenas a la Agencia, y de manera excepcional sea necesario que los trabajos se ejecuten en sábados o festivos, o en horario nocturno, la Agencia no aceptará sobrecostes adicionales.

Todos los gastos ocasionados por los desplazamientos y estancias del personal del Equipo de Trabajo dentro de la Comunidad de Madrid serán por cuenta del Adjudicatario.



CLÁUSULA 5ª – MODELO DE RELACIÓN Y SEGUIMIENTO

La interlocución entre la Agencia y el Adjudicatario se realiza a través de la DADGCV.

El Servicio precisa un seguimiento periódico y normalizado en su ejecución por parte de la Agencia, con objeto de garantizar la correcta ejecución del mismo. La Agencia podrá revisar y ajustar este Modelo de Relación y Seguimiento en cualquier momento de la vida del Contrato, con el objetivo de obtener alguna mejora en su ejecución.

El Adjudicatario podrá proponer a la Agencia revisiones y mejoras al modelo (procedimientos, plantillas, herramientas y otras), con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del Servicio. Cualquier cambio en los procedimientos vigentes se decidirá en los comités de dirección.

De cara a alcanzar estos objetivos se define una estructura de seguimiento en dos niveles:

- Un nivel **estratégico** orientado a la evolución del Contrato y al seguimiento y mejora del Servicio, que se encargará de velar porque la estrategia y objetivos del Servicio esté alineado con los de la Agencia, y de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia. Asociado a este nivel se establece el Comité de Dirección del Contrato.
- Un nivel **operativo** ligado a la ejecución concreta del Servicio, que se encargará de transformar las decisiones estratégicas en planes de acción y de dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución. En este nivel el Adjudicatario se responsabiliza de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario del Servicio. Con respecto a nivel se establece el Comité de Seguimiento del Contrato.

Los comités reseñados anteriormente realizarán sus funciones de forma continua, y en la periodicidad que la Agencia determine durante todas las fases del Contrato, que se describen en este documento. Una vez iniciada la ejecución del Contrato, se procederá al nombramiento de las personas que constituyen dichos comités. Los acuerdos adoptados en el seno de los distintos comités serán de obligado cumplimiento para las partes.

5.1 Comité de Dirección del Contrato

Este comité responde al nivel estratégico del Servicio. Como mínimo, los asistentes a este comité serán siempre por parte del Adjudicatario el Gestor del Proyecto y Coordinador Académico, y por parte de la Agencia la Directora de DADGCV, y el Jefe de AAD. Si las circunstancias lo requieren se podrá convocar a otros miembros del Equipo de Trabajo o de la Agencia distintos a los señalados.

El Comité de Dirección del Contrato se reunirá, inicialmente, con periodicidad bimestral, en las dependencias de la Agencia y tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- Definir las líneas estratégicas de acción del Servicio y validar sus resultados.
- Impulsar y promover el Servicio en cada una de las áreas implicadas.
- Acordar los criterios de duración de los componentes de las Propuestas de Realización de contenidos.
- Controlar y garantizar que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos.
- Asegurar que la ejecución del Servicio se ajusta a las necesidades reales de la CM.
- Verificar el cumplimiento del ANS.

- Acordar la adopción de propuestas de mejora y medidas correctoras o preventivas que deba desarrollar e implantar el Adjudicatario.
- Revisar los criterios de complejidad de la realización de contenidos virtuales.
- Revisar los criterios para declarar activas las comunidades asociadas a este contrato.
- Promover acciones de innovación y realizar el seguimiento de dichas acciones.
- Cualquier decisión de índole económica, que afecte la facturación del Servicio.
- Cualquier otro asunto que el propio comité considere de interés.

5.2 Comité de Seguimiento del Contrato.

Este comité celebrará reuniones periódicas de **carácter operativo**, con objeto de adoptar acuerdos y decisiones para la ejecución fluida del Servicio.

Como mínimo, a este comité asistirán por parte de la Agencia el Jefe de AAD, y por parte del Adjudicatario el Gestor del Proyecto y Coordinador Académico. En caso necesario, se podrá requerir la presencia de otros miembros distintos a los señalados.

El Comité de Seguimiento del Contrato se reunirá en las dependencias de la Agencia, con una periodicidad mínima mensual, siendo ésta semanal o quincenal durante el proceso de inicio del Contrato, según se considere oportuno.

El Comité de Seguimiento del Contrato tiene las siguientes funciones:

- Planificación de proyectos y calendarización de actividades formativas
- Seguimiento y evaluación del progreso del Servicio, los trabajos y entregables objeto del Contrato, tareas y actividades para la prestación del servicio y evaluación de riesgos.
- Garantizar la disponibilidad para las realización de productos y actividades del personal del Equipo de Trabajo
- Asegurar que el Equipo de Trabajo cuenta con los medios, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.
- Análisis de mejora continua, identificando acciones de mejora.
- Identificación de proyectos de innovación en lo relativo a la formación.
- Revisión de elementos de aseguramiento de la calidad.
- Identificación y revisión de riesgos del Servicio.
- Coordinación de los equipos de trabajo.
- Análisis de peticiones e incidencias.
- Aprobación de instrucciones y metodologías.
- Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos para la prestación del servicio y revisar y analizar el cumplimiento del ANS.
- Cualquier otro asunto que el propio comité considere de interés.



5.3 Consideraciones adicionales en cuanto al modelo de relación y seguimiento.

El ciclo de reuniones de estos comités se iniciará en el momento de la formalización del contrato y finalizará con la conclusión del mismo. La DADGCV podrá convocar reuniones extraordinarias para temas monográficos, resolución de situaciones críticas o cuando las circunstancias lo aconsejen.

Para todas las reuniones, el Adjudicatario preparará los informes que sean necesarios con la antelación suficiente para que hayan sido revisados por las Partes antes de cada reunión.

El Adjudicatario será responsable de la elaboración de las actas de cada una de las reuniones siguiendo el formato establecido por la Agencia y su paso a revisión por los asistentes en las 48 horas siguientes a la finalización de cada comité, la incorporación de las modificaciones o comentarios pertinentes fruto de su revisión y la presentación del acta definitiva para la firma de los asistentes. Las actas no tendrán validez formal hasta su firma por escrito o electrónica por todos los asistentes.

CLÁUSULA 6ª – DURACIÓN DEL CONTRATO Y FASES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Duración del Contrato.

El plazo de ejecución del contrato será de VEINTICUATRO MESES, entre el 1 de junio de 2018 y el 31 de mayo de 2020.

Si en la fecha de inicio del Contrato no estuviera disponible el Equipo de Trabajo y/o si al final del primer mes desde dicha fecha de inicio los trabajos solicitados no hubieran comenzado, la Agencia quedará facultada para instar a la **resolución** del Contrato.

6.2 Fase de Implantación del Servicio.

Esta fase tiene una duración de un mes desde el inicio del Contrato. El Adjudicatario deberá realizar con eficacia la puesta en producción rápida de contenidos formativos, y la programación y ejecución de actividades inmediata.

El Adjudicatario tendrá disponible todo el equipo de personas que sea necesario desde el principio del Contrato. Este Equipo de Trabajo cumplirá con los requisitos que se identifican en este documento. Será posible desde el primer momento la realización y entrega de contenidos y la impartición de actividades.

En consecuencia será posible desde el primer mes la facturación de los productos y servicios que se hayan realizado completamente durante esta Fase de Implantación.

En la primera semana del Contrato, el Adjudicatario deberá presentar el **Plan de Implantación** para el lanzamiento y despliegue del Servicio.

El Plan de Implantación deberá contener lo siguiente:

- Objetivos del plan.
- Actividades a realizar, e hitos relacionados.



- Equipo de Trabajo del Adjudicatario participante en el Servicio.
- Riesgos identificados que puedan impedir la correcta ejecución del Servicio, y mitigación de los mismos.

Durante esta fase, el Adjudicatario realizará las siguientes tareas:

- Toma de los requisitos que la Agencia le indique.
- Establecimiento de la metodología de trabajo, y de formación del Equipo de Trabajo.
- Establecimiento de los informes de seguimiento.
- Elaboración del Plan del Servicio, y revisión con la Agencia de los hitos intermedios de dicho plan.

6.2.1 Plan del Servicio

Antes del final de la Fase de Implantación, el Adjudicatario presentará el **Plan del Servicio**. Este plan contendrá lo siguiente:

- Gestión de la documentación
- Gestión de los contenidos generados, y la forma de acceso a los mismos.
- Modelo de relación entre la Agencia y el Adjudicatario
- Modelo de seguimiento del Servicio, e informes relacionados.
- Equipo de trabajo. Control de perfiles y requerimientos de dicho equipo.
- Plan de innovación del modelo de formación, recursos y acciones formativos.
- Procesos que permitan mantener, actualizar y preservar el conocimiento, teniendo en cuenta aspectos relativos a la formación inicial, el reciclaje y la rotación del personal, etc.
- Propuestas de mejora identificadas durante la implantación.
- Definición de los procedimientos para asegurar la calidad de los contenidos y del Servicio, según los parámetros del ANS.

6.2 Fase de Pleno Servicio.

Esta fase tiene una duración de **VEINTITRES MESES**, contándose desde la finalización de la Fase de Implantación del Servicio, y corresponderá con el periodo durante el cual el Adjudicatario asumirá completamente la ejecución del Servicio.

El Adjudicatario deberá tener actualizada y suficientemente detallada la documentación que se relaciona en el Plan de Servicio durante la vida del Contrato. Como se describe anteriormente, esto incluye lo relacionado con procesos de administración, gestión de la documentación, tareas relacionadas con el EVA, modelos pedagógicos, y Sistemas de Información de la CM.



6.3 Fase de Transición de Salida del Servicio

Esta fase tendrá una duración de un mes, coincidiendo con el último mes de ejecución del contrato incluido en la fase de pleno servicio. Se llevará a cabo únicamente en el caso de que el Adjudicatario del actual contrato fuese diferente del adjudicatario de un posterior contrato.

El Adjudicatario transmitirá durante esta Fase de Transición de Salida los conocimientos adquiridos y los cambios producidos en el Servicio desde el inicio del Contrato. Para ello, participará activamente con el nuevo adjudicatario y realizará y presentará un Plan de Transferencia de Conocimiento para asegurar que se realiza una Fase de Transición de Salida completa y adecuada a las necesidades de la Agencia. En dicho plan se determinará la duración de esta fase.

El Adjudicatario continuará con la completa responsabilidad de prestación integral del Servicio, cumpliendo con el ANS hasta el último día del Contrato.

Tres meses antes del fin del Contrato, se realizará la Reunión de Transición de Salida entre las Partes. En esta reunión las Partes revisarán lo siguiente:

- la existencia de riesgos potenciales en la Transición de Salida, y los planes de mitigación de los mismos;
- el citado Plan de Transferencia del Conocimiento;
- la asignación de los esfuerzos necesarios de los recursos clave.
- Criterios de Salida del Servicio, cuyo cumplimiento es necesario para el fin de la Transición de Salida.

Una vez que se cumplan los criterios de salida documentados en el Plan de Servicio, y revisados en la Reunión de Transición de Salida, las Partes firmarán un documento de cierre del Servicio, que contenga la verificación de dichos Criterios de Salida. Este documento es imprescindible para que se realice la última facturación del Servicio.

El Adjudicatario se compromete a colaborar activamente con la Agencia y en su caso el nuevo adjudicatario, en relación fluida y efectiva, para reducir el impacto del cambio, asegurar la continuidad del Servicio y el nivel de calidad exigido.



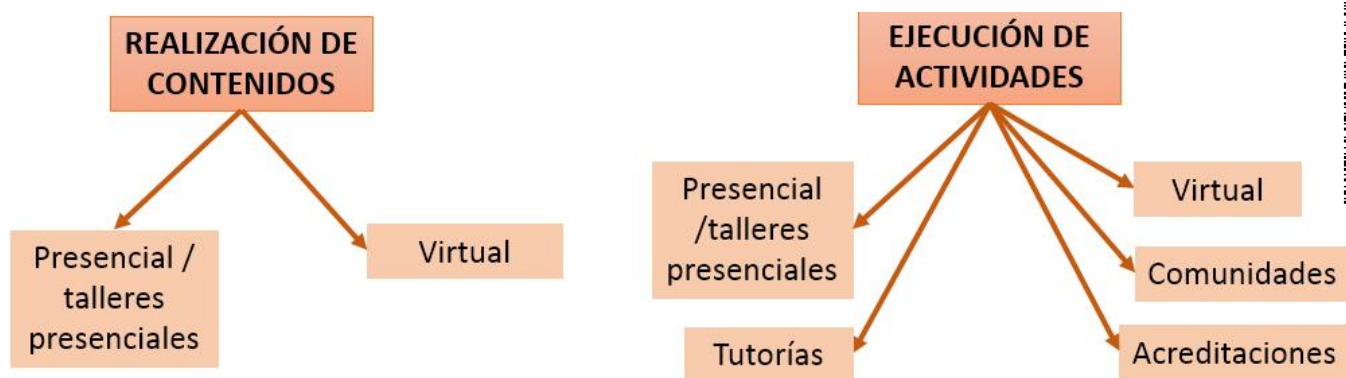
CLÁUSULA 7ª – FACTURACIÓN DEL SERVICIO Y TARIFAS DE APLICACIÓN

Todas las tarifas que se reseñan en esta cláusula están calculadas para **incluir todas las tareas** necesarias realizadas por el Adjudicatario para la realización y disponibilidad completa de los productos y las actividades.

En todos los casos se facturará de forma mensual por la cantidad de los productos y trabajos realizados, verificados y aprobados por la Agencia.

La facturación del Servicio que se describe en esta cláusula está sujeta al ANS según lo que se describe en el Anexo 1 del presente documento.

El siguiente diagrama representa los conceptos de facturación que se detallan en esta cláusula:



7.1 Realización de contenidos.

La Agencia solicitará al Adjudicatario los productos de contenidos, en las diversas modalidades formativas. A este respecto, y en el plazo razonable que la Agencia indique, el Adjudicatario presentará por escrito una **Propuesta de Realización** para cada contenido. Esta propuesta tendrá desglosado y detallado cada componente de dicho contenido indicando la duración de aprendizaje de cada componente. La suma de la duración de todos los componentes determina la duración del producto de contenido su conjunto. En dicha Propuesta de Realización se indicará el coste asociado, con el desglose que sea necesario. La Agencia podrá solicitar la información adicional relativa a la Propuesta de Realización que considere conveniente.

Todos estos trabajos tendrán el visto bueno de la Agencia antes de su realización. En caso de no estar conforme la Agencia, el Adjudicatario realizará las modificaciones en la Propuesta de Realización que sean necesarias.

En todos los casos de realización de contenidos que se describen en esta cláusula **se tendrá en cuenta únicamente el contenido nuevo**. Es decir, para el cálculo del importe a imputar se excluye el material heredado de otras actividades o de versiones anteriores del contenido, así como el material realizado por terceros o que no suponga coste para el Adjudicatario. Únicamente se tendrá en cuenta el esfuerzo de integración o adaptación de dichos materiales, justificándose dicho esfuerzo en la correspondiente Propuesta de Realización.

En todos los casos, y para el cálculo del precio del contenido asociado a la duración del aprendizaje, sólo se tendrá en cuenta los componentes de la Propuesta de Realización **que impliquen esfuerzo por parte del Adjudicatario**. Por ejemplo, el tiempo de estudio del alumno o la participación en comunidades, aun siendo parte de la duración del aprendizaje, no es facturable.



Una vez acabados, los productos estarán libres de defectos para su aceptación. El Adjudicatario resolverá los defectos o errores que se encuentren en los productos sin coste adicional para la Agencia.

7.1.1 Realización de contenidos para actividades de carácter presencial.

Se facturará mediante una tarifa precio/hora de duración del aprendizaje, incluidos los talleres.

Tarifa T1.1.: La tarifa de precio/hora máxima a aplicar para la realización de contenidos de carácter presencial será de: **128,00 €** por hora de duración del aprendizaje.

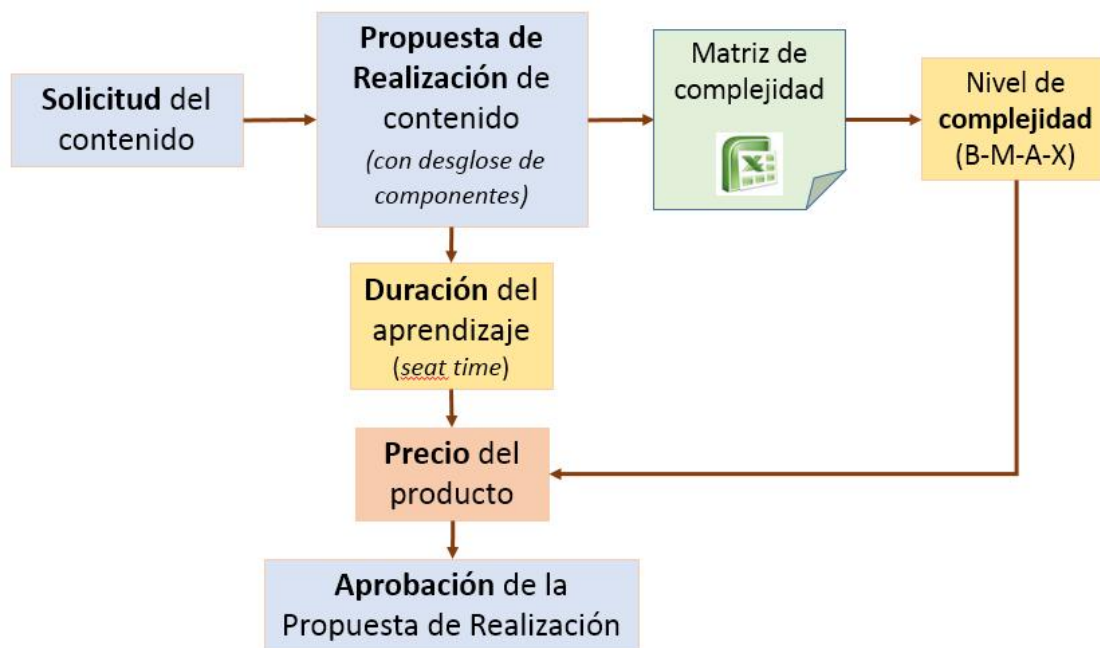
Pueden existir determinados contenidos de carácter presencial que conlleven una alta complejidad, que debe ser previamente justificada. En estos casos la Agencia aprobará dicho carácter.

Tarifa T1.2.: La tarifa de precio/hora máxima a aplicar para la realización de contenidos de carácter presencial de alta complejidad será de: **190,00 €** por hora de duración del aprendizaje.

7.1.2 Realización de contenidos de carácter virtual.

Los contenidos de carácter virtual se facturarán mediante una tarifa precio/hora de duración del aprendizaje, y teniendo en cuenta el nivel de complejidad de la actividad.

El siguiente diagrama explica cómo la Agencia determina el precio de los contenidos de las actividades de carácter virtual:



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0890357498016271777274**

En el Anexo 4 (“Matriz de complejidad de cursos virtuales”) se incluyen los criterios que se tendrán en cuenta a la hora de determinar el nivel de complejidad de dichos productos de contenido de carácter virtual. Estos criterios son los siguientes:

- Complejidad de las plantillas utilizadas en cuanto a componentes y material gráfico.
- Complejidad del diseño instruccional de la actividad.
- Número y complejidad de iconos, imágenes, animaciones y fotografías
- Número y complejidad de vídeos formativos
- Número de ramificaciones y contenido contextual dependiendo de la actuación del alumno.
- Control de avance, duración y de páginas visitadas, y trazabilidad.
- Nivel de Interactividad del curso, entendido desde un nivel básico pasivo a un nivel activo.
- Complejidad de los test de aprendizaje, desde *bullets* tradicionales a pruebas que usan *drag-and-drop*
- Utilización de simulaciones.
- Utilización de audio profesional.

Se establecen en la Matriz de Complejidad cuatro niveles de complejidad: Bajo, Medio, Alto y Extra.

Tarifa T2: La tarifa de precio/hora máxima a aplicar por hora de duración del aprendizaje para la realización de actividades de carácter virtual será la que se muestra en la siguiente tabla:

Nivel de complejidad	Tarifa T2
Bajo	1.333,00 €
Medio	2.500,00 €
Alto	4.000,00 €
Extra	6.067,00 €

Esta tarifa T2 incluye todos los trabajos del Adjudicatario necesarios para que la acción formativa de carácter virtual pueda estar disponible para los alumnos.

Debido al constante cambio tecnológico y de evolución de la formación la Agencia determinará al principio del Contrato la parametrización de la hoja de cálculo de la Matriz de complejidad de contenido de carácter virtual basándose en los criterios anteriormente reseñados. La Agencia revisará esta parametrización en el caso de que sean necesarias actualizaciones en los parámetros de dichos criterios.



7.2 Ejecución de actividades formativas.

Los trabajos de ejecución de actividades se facturarán en función de la duración de las actividades y el esfuerzo que realice el Adjudicatario. Para reflejar dicho esfuerzo, se establecen varias formas de facturación en función de las modalidades. Estas formas se detallan a continuación. En todos los casos que se describen en este apartado se incluyen los trabajos necesarios de gestión administrativo y todas las tareas necesarias para la completa impartición de las actividades, desde su preparación a su total finalización.

La Agencia solicitará al Adjudicatario la realización de las actividades. Para cada actividad, el Adjudicatario presentará en función de dicha solicitud una **Propuesta de Ejecución** de la actividad incluyendo entre otras, el desglose de los contenidos, las fechas de impartición, la duración del aprendizaje, el precio asociado, y el grupo de personas objeto de dicha actividad. Antes de que el Adjudicatario inicie la ejecución de cualquier actividad, la Propuesta de Ejecución debe ser aprobada por la Agencia.

7.2.1 Formación presencial (incluidos los talleres presenciales).

La ejecución de las actividades formativas de carácter presencial se facturará mediante una tarifa precio/hora de duración de aprendizaje de la actividad. Esta tarifa es independiente del número de alumnos o de la dificultad de la actividad.

Tarifa T3.1.: La tarifa de precio/hora máxima a aplicar para la ejecución de actividades formativas de carácter presencial, será de **86,00 €** por hora de duración del aprendizaje.

Pueden existir determinadas actividades de carácter presencial que conlleven una alta complejidad, que debe ser previamente justificada. En estos casos la Agencia aprobará dicho carácter.

Tarifa T3.2.: La tarifa de precio/hora máxima a aplicar para la ejecución de actividades de carácter presencial de alta complejidad será de **139,00 €** por hora de duración del aprendizaje.

7.2.2 Tutorías.

Tarifa T4: La tarifa de precio/hora máxima a aplicar para la ejecución de tutorías será de **73,00 €** por cada hora de duración de la tutoría. Esta tarifa es independiente del número de alumnos.

7.2.3 Acreditaciones.

Tarifa T5: La tarifa de precio/hora máxima a aplicar para la ejecución de las pruebas de acreditación, será de **93,00 €** por cada hora de duración de la prueba de acreditación. Esta tarifa es independiente del número de alumnos.



7.2.4 Facturación de la formación virtual.

La ejecución de este tipo de actividades formativas se facturará en función de la duración del aprendizaje y el número de alumnos que finalizan la actividad.

Para cada curso de modalidad virtual o para la parte online de la modalidad mixta el importe a facturar (IFNA) se calcula con la siguiente fórmula:

$$\text{IFNA} = \text{NAF} \times \text{DPV} \times \text{T6}$$

Donde:

- **NAF:** número de alumnos en el mes que **finalizan** completamente un curso de modalidad virtual o parte on-line de la modalidad mixta.
- **DPV:** duración del aprendizaje de la parte virtual, en horas.
- **T6:** Tarifa máxima a aplicar de la actividad virtual, es de **2,22 €**

7.2.5 Comunidades.

Para que una comunidad se considere activa y por tanto facturable se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- Número de integrantes de cada comunidad.
- Número de publicaciones.
- Número de accesos a la comunidad tanto en modo lectura como en modo participativo.

Al principio del Contrato la Agencia determinará los parámetros relativos a los criterios anteriormente definidos para que una comunidad pueda ser declarada como activa. En caso de ser necesario, dichos parámetros podrán ser revisados por la Agencia. El funcionamiento y características de dicho comité se tratan en el apartado 5.1 de este documento.

Tarifa T7: La tarifa máxima a aplicar por comunidad activa y por mes es de **289,00 €**

El importe a facturar comprende todos los trabajos necesarios para tener la comunidad activa, convenientemente dinamizada y con respuesta puntual a cualquier evento que en ella se produzca.

7.3 Aplicación de porcentaje de baja en las tarifas.

A todas las tarifas anteriormente indicadas se les aplicará el mismo porcentaje de baja que resulte de la adjudicación.



CLÁUSULA 8ª - PLAZO DE GARANTÍA

Se establece un plazo de garantía de **TRES MESES**, cuyo cómputo se iniciará desde la fecha de recepción o conformidad de los trabajos.

Hasta que no tenga lugar la finalización del periodo de garantía, el Adjudicatario responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiera, sin que sea eximente ni le otorgue derecho alguno la circunstancia de que los representantes de la Agencia los hayan examinado o reconocido durante su ejecución o aceptado en comprobaciones, valoraciones, certificaciones o recepciones parciales e incluso en la recepción total del trabajo, en previsión de la posible existencia de vicios o fallos ocultos en los trabajos ejecutados.

CLÁUSULA 9ª – PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Normativa aplicable.

1. En el caso de que el Adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relacionan a continuación:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD).
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).
- Y las disposiciones dictadas en desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Medidas de seguridad de carácter mínimo.

2. No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por el RD 1720/2007 respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas (Artículo 9.2. LOPD):

2.1 En la fase de diseño funcional del sistema de referencia se realizará un estudio previo de datos de carácter personal a tratar, su naturaleza y las medidas de seguridad que requieran de conformidad con la naturaleza de los datos y los requerimientos del RD 1720/2007. Si procede igualmente se propondrá la correspondiente creación e inscripción en la Agencia Española de Protección de Datos (en adelante AEPD).

2.2 Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la normativa de seguridad de la información y de protección de datos de la Agencia, y en concreto:

2.2.1 Deberá existir un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal y establecer un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica, los efectos que se hubieran derivado de la misma y las medidas correctoras aplicadas.



2.2.2 Los usuarios tendrán acceso únicamente a aquellos recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones. El Adjudicatario se encargará de que exista una relación actualizada de usuarios y perfiles de usuarios, y los accesos autorizados para cada uno de ellos.

2.2.3 Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado por la Agencia. La salida de soportes y documentos fuera de los locales deberá ser también autorizada por la Agencia. Siempre que vaya a desecharse cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal deberá procederse a su destrucción o borrado, mediante la adopción de medidas dirigidas a evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.

2.2.4 Lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información. Con una periodicidad no superior a un año se cambiarán las contraseñas asignadas a los usuarios, las cuales, mientras estén vigentes, se almacenarán de forma ininteligible.

2.2.5 Solo con el consentimiento expreso y escrito de la Agencia, el equipo prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso y tratará datos de carácter personal contenidos o soportados en los equipos o recursos mantenidos.

2.2.6 Deberán realizarse, como mínimo semanalmente, copias de respaldo, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos. Asimismo, se establecerán procedimientos para la recuperación de los datos que garanticen en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.

2.2.7 Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento.

2.2.8 Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a datos de carácter personal a través de redes de comunicaciones, deberán garantizar un nivel de seguridad equivalente al correspondiente a los accesos en modo local.

2.2.9 Cuando los datos personales se almacenen en dispositivos portátiles o se traten fuera de los locales del responsable de fichero o tratamiento, o del encargado del tratamiento será preciso que exista una autorización previa del responsable del fichero o tratamiento, y en todo caso deberá garantizarse el nivel de seguridad correspondiente al tipo de fichero tratado.

2.3 Además de las medidas hasta aquí enumeradas, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a la comisión de infracciones administrativas o penales, procedimientos tributarios, o aquéllos que contengan datos que ofrezcan una definición de las características o de la personalidad de los ciudadanos y que permitan evaluar determinados aspectos de la personalidad o del comportamiento de los mismos, deberán observar las siguientes medidas:

2.3.1 Deberá establecerse un sistema de registro de entrada y de salida de soportes que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción, que deberá estar debidamente autorizada.

2.3.2 Exclusivamente el personal autorizado por la Agencia podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información.



2.3.3 Será necesaria la autorización de la Agencia para la ejecución de los procedimientos de recuperación de los datos.

2.4 Además de las medidas enumeradas en los anteriores apartados 2.1, 2.2 y 2.3, los tratamientos de datos de carácter personal relativos a ideología, afiliación sindical, religión, creencias, origen racial, salud o vida sexual (salvo los tratados para verificar meras transferencias dinerarias, o los referentes exclusivamente al grado o condición de discapacidad o invalidez con motivo del cumplimiento de deberes públicos, a los que se les aplican las medidas del anterior apartado 2.2); los que contengan o se refieran a datos recabados para fines policiales; o aquéllos que contengan datos derivados de actos de violencia de género, deberán observar las siguientes medidas:

2.4.1 La identificación de los soportes se deberá realizar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de personas. La distribución de los soportes que contengan datos de carácter personal se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando otro mecanismo que garantice que dicha información no sea accesible o manipulada durante su transporte. Asimismo, se cifrarán los datos que contengan los dispositivos portátiles cuando éstos se encuentren fuera de las instalaciones que están bajo el control de la Agencia.

2.4.2 Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en la normativa de protección de datos personales, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.

2.4.3 De cada intento de acceso se guardarán, como mínimo, la identificación del usuario, la fecha y hora en que se realizó, el fichero accedido, el tipo de acceso y si ha sido autorizado o denegado. En el caso de que el acceso haya sido autorizado, será preciso guardar la información que permita identificar el registro accedido.

2.4.4 El período mínimo de conservación de los datos registrados será de dos años. El Adjudicatario se encargará de revisar al menos una vez al mes la información de control registrada y elaborará un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.

2.4.5 Cuando se transmitan datos de carácter personal a través de redes públicas o redes inalámbricas de comunicaciones electrónicas se realizará cifrando dichos datos o bien utilizando cualquier otro mecanismo que garantice que la información no sea inteligible ni manipulada por terceros.

Personal prestador del servicio.

3. Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal firmarán un documento por el que quedarán obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar la relación contractual. Así como a la renuncia expresa de los derechos de propiedad intelectual que les pudiera corresponder y compromiso del cumplimiento de las obligaciones de protección de datos de carácter personal. El Adjudicatario nombrará de entre los miembros del equipo prestador del servicio a un Responsable de Seguridad, que se encargará de la puesta en práctica y de la inspección de las medidas de seguridad, informando de su nombre y puesto a la Agencia.

El Adjudicatario se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias.



El personal prestador del objeto del contrato tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

Cesión o comunicación de datos a terceros.

4. Los datos de carácter personal o documentos objeto del tratamiento no podrán ser comunicados a un tercero bajo ningún concepto, sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de la Agencia, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.

5. El Adjudicatario tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. A la finalización del contrato, según el criterio o indicación de la Agencia, el equipo prestador del servicio procederá a destruir o a devolver a la Agencia toda la información confidencial o cualquier dato de carácter personal que haya sido susceptible de ser tratado durante la prestación del servicio, independientemente de que haya sido de forma escrita, grabada o empleando cualquier otro soporte en que pudiera recogerse.

La destrucción o devolución de la información confidencial o cualquier dato de carácter personal no exonerarán al equipo prestador del servicio de su obligación de tratar dicha Información Confidencial como estrictamente confidencial aún finalizada la relación convencional existente entre las mismas. En el caso que el Adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

6. De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 10 Apartado Tres Letra c) de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, la Agencia, que actúa en nombre y por cuenta del Responsable del Fichero o Tratamiento, ejerce como función la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, a cuyo fin le corresponde particularmente la administración, mantenimiento y soporte de los equipos físicos y lógicos de tratamiento de la información y de las comunicaciones de cualquier especie que se encuentren instalados en la misma. La contratación de las funciones propias del Encargado del Tratamiento de datos de carácter personal, será realizada de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 21 RD 1720/2007, y se limitará a los servicios que constituyen el objeto del presente contrato.

El contenido del servicio contratado estará determinado por el conjunto de derechos y obligaciones que, en virtud del presente contrato, asume el Adjudicatario como encargado del tratamiento de datos personales. Sin perjuicio de las instrucciones que, adicionalmente, pudieran establecerse por el Encargado del Tratamiento, el Adjudicatario queda sujeto en el tratamiento de datos personales a las instrucciones procedentes del Responsable del Fichero. El Adjudicatario se obliga a cumplir las medidas de seguridad establecidas en el Artículo 9 de la LOPD, las previstas en el RD 1720/2007, en los mismos términos que el Responsable del Tratamiento.

Derecho de información en la recogida de datos.

7. Los datos personales recogidos podrán ser incorporados y tratados en el fichero PROVEEDORES, cuya finalidad es la solicitud de ofertas, selección y compra de bienes y servicios requeridos tanto por la Agencia como por la C.M., inscrito en el Registro General de Protección de Datos de la AEPD (www.agpd.es), y no podrán ser cedidos salvo en los supuestos previstos en la ley. El responsable del fichero es la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es la calle Embajadores Nº 181, de Madrid, todo lo cual se informa en cumplimiento del Artículo 5 de la LOPD.

CLÁUSULA 10ª - CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

En el presente apartado se describe la estructura según la cual deberán elaborarse las ofertas técnicas presentadas por cada uno de los licitadores. Para la elaboración de la citada propuesta deberán basarse en los requerimientos recogidos en este pliego.

La exposición de la oferta técnica se ajustará a los Criterios de Adjudicación que se establecen en el Anexo 1 del Pliego de Cláusulas Jurídicas. Para cada apartado deberá indicarse explícitamente y sin ambigüedades, la propuesta o solución técnica planteada.

Con carácter obligatorio, la documentación deberá presentarse en papel y en soporte digital, compatible con las herramientas instaladas en la Agencia (como mínimo: MS Word 2007, y Adobe Acrobat Reader 7.0). Preferiblemente, la documentación se presentará en formato PDF (Adobe Acrobat).

El licitador deberá ajustarse especialmente a lo indicado en este punto, y circunscribir su propuesta exclusivamente a lo demandado en el pliego, separando claramente en la documentación que entregue lo aplicable íntegramente como respuesta técnica, evaluable, de la información sobre catálogos de materiales, equipos y especificaciones técnicas que se deberán incluir como anexos a la oferta técnica.

Los licitadores presentarán una **oferta técnica** completa, donde se podrá explicar y detallar los diferentes aspectos de la oferta, en relación con lo detallado en este pliego de cláusulas técnicas. Asimismo, siempre que se ciña al máximo de 70 páginas por una sola cara y en un único documento podrá incluir otra información de valor añadido que considere de interés para la Agencia.

La **documentación técnica** de las ofertas que presenten cada uno de los licitadores, se entregará en el **Sobre nº 2 “DOCUMENTACIÓN TÉCNICA”**.

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de lo exigido en el Artículo 140 de la TRLCSP, que impone a los órganos de contratación la obligación de no divulgar la información facilitada por los empresarios que éstos hayan designado como confidencial, los licitadores deberán identificar que aspectos concretos de su oferta técnica se han de considerar confidenciales, señalando expresamente los párrafos que contengan dicha información confidencial.

A este respecto, se ha de tener en cuenta que la declaración de confidencialidad no puede afectar a toda la documentación técnica presentada.



CLÁUSULA 11ª – DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

CUADRO DE DOCUMENTACION ADICIONAL:

1. *Catálogo de cursos del Plan de Aprendizaje Digital de 2017*
2. *Política de Calidad del Sistema de Gestión de Calidad de la DADGCV*
3. *Instrucciones Técnicas de forMadrid.*
4. *Metodología de creación de contenidos.*

Estos documentos anteriormente citados se encontrarán a disposición de los licitadores en la sede de la Agencia, sita en la calle Embajadores 181 de Madrid, en la *Dirección de Gestión Económica y Aprovisionamiento*, en el horario entre 10:00h y 14:00h, de lunes a viernes.

Alternativamente, se podrá solicitar el envío de esta documentación mediante correo electrónico dirigido a icm_contratación_tramitación@madrid.org

En ambos casos, se podrá retirar siempre que el licitador se comprometa por escrito a guardar secreto sobre toda la información a la que tengan acceso a través de dicho documento, respecto del cual queda prohibida su reproducción por cualquier medio y su cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica.

CLÁUSULA 12ª - CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente Pliego de Cláusulas Técnicas, los licitadores deberán remitir por correo electrónico las consultas y solicitudes de información que consideren necesarias para elaborar la Propuesta Técnica.

La dirección de correo donde los licitadores deberán dirigir sus consultas o aclaraciones es la siguiente:

[MADRID DIGITAL_FORMACION_CONSULTAS@madrid.org](mailto:MADRID_DIGITAL_FORMACION_CONSULTAS@madrid.org)

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente Pliego, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0890357498016271777274**

ANEXO 1.- ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES

El Acuerdo de Nivel de Servicio es entendido como el nivel mínimo de prestación del Servicio exigido al Adjudicatario para cada uno de los indicadores que se describen en este anexo estableciéndose los valores mínimos requeridos. En este anexo se establecen parámetros medibles que permiten el seguimiento continuo de la calidad del Servicio.

El Adjudicatario proporcionará la información necesaria para el seguimiento del ANS mediante los correspondientes informes de seguimiento. Se revisará de forma mensual el grado cumplimiento del ANS.

El no cumplimiento de los valores comprometidos por causas imputables al Adjudicatario en el ANS supondrán la aplicación de penalizaciones, que se describen en el presente Anexo 1 y de conformidad según el procedimiento establecido en el Pliego de Cláusulas Jurídicas.

Todos los indicadores que se definen en el presente documento son acumulativos e independientes entre sí. En consecuencia, la aplicación de cualquier indicador no minorará la aplicación de cualquiera de los otros.

Los indicadores de ANS que se detallan en este anexo son los siguientes:

Identificador	Título
Indicadores del Equipo de Trabajo.	
IET-1	Adecuación de los currículums.
IET-2	Plazo de preaviso de rotación.
IET-3	Grado de rotación.
Indicadores de disponibilidad y ejecución de los cursos.	
EC-1	Indisponibilidad del contenido.
EC-2	Retraso de las actividades.
EC-3	Resultados de los cuestionarios de calidad.



A1. Indicadores del Equipo de Trabajo.

IET-1. Adecuación de los currículums.

El indicador IET-1 mide la adecuación de los currículums a los requisitos que se establecen en el Anexo 2 ("Requisitos de titulación, formación y experiencia del Equipo de Trabajo.").

Las penalizaciones asociadas a este indicador IET-1 se aplicarán en caso de que las incorporaciones al Equipo de Trabajo no correspondan a los currículums entregados por el Adjudicatario, y/o estos no cumplan los requisitos establecidos en dicho Anexo 2.

La aplicación de este indicador no implica que la Agencia tenga que aceptar cualquier incorporación al Equipo de Trabajo que no cumpla los requisitos mencionados.

Se aplicara este indicador IET-1 mensualmente durante toda la vida del Contrato con la siguiente fórmula:

Importe de penalización IET-1 = IC x MCV

Donde:

- **IC:** importe a computar. Es el 2% del importe total adjudicado del Contrato.
- **NI:** número de personas con incumplimiento de inadecuación de currículums del Equipo de Trabajo sobre los requisitos establecidos.
- **MCV:** modulador del IET-1. Se calcula a partir del valor de NI usando la siguiente tabla:

NI	MCV
0 < NI < 4	0,001
4 ≤ NI < 8	0,005
8 ≤ NI < 12	0,01
12 ≤ NI	0,05

Ejemplo:

En el primer mes del Contrato se detectan 6 incumplimientos sobre los requisitos en los C.V. del Equipo de Trabajo. A modo de ejemplo, el importe de adjudicación del contrato es de 2.000.000 €.

El indicador se calcula así:

IC=40.000 € (2% de 2.000.000); NI = 6; en consecuencia MCV=0,005

*El resultado es el siguiente: **IET-1 = 200,00 €** (0,005 x 40.000,00 €).*



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0890357498016271777274**

IET-2. Plazo de preaviso de la rotación.

Es importante que se minimice la rotación inesperada del Equipo de Trabajo para no impactar el buen funcionamiento del Servicio.

En la sección 4.12 ("Incorporación y sustituciones en el Equipo de Trabajo") se detallan las condiciones para la realización de entradas y salidas de personas al Equipo de Trabajo.

El indicador IET-2 mide el incumplimiento por parte del Adjudicatario del plazo de preaviso de quince días naturales. Este indicador se aplicará de forma mensual usándose la siguiente fórmula:

Importe de penalización IET-2 = IFM x MPA
--

Donde:

- **IFM:** importe de la factura mensual en la que se produjo el incumplimiento.
- **NIPA:** número de incumplimientos del preaviso en el mes a considerar.
- **MPA:** modulador del IET-2. Se calcula a partir del valor del NIPA usando la siguiente tabla:

NIPA	MPA
1	0,01
2	0,02
3	0,04
≤ 4	0,08



IET-3. Grado de rotación.

Un grado de rotación elevado de los recursos del Equipo de Trabajo ocasiona un perjuicio en la calidad del Servicio.

El indicador IET-3 mide este grado de rotación general, y se aplica de forma semestral desde el inicio del Contrato. Por tanto el periodo medido consta de seis meses enteros, es decir, desde el inicio del Contrato, hasta el último día del sexto mes, y así sucesivamente. El último hito de aplicación coincidirá con la fecha de fin del Contrato, o en su caso de sus prórrogas.

Este indicador es aplicable a todos los integrantes del Equipo de Trabajo que tengan una dedicación al Servicio mínima del 30% al final del semestre. El Adjudicatario realizará un informe al inicio de cada semestre indicando las personas del Equipo de Trabajo y el porcentaje de su grado de dedicación. Este informe se presentará al inicio de cada semestre en el Comité de Dirección.

Este indicador se calcula usando la siguiente fórmula:

Importe de penalización IET-3 = ICGR x MGR

Donde:

- **ICGR:** es el 10% del importe total adjudicado del Contrato.
- **IR:** impacto de la rotación. Se calcula con la siguiente fórmula: **IR=(NB/NPIET)**, donde:
 - **NB:** número de bajas en el Equipo de Trabajo en el periodo considerado. Se excluyen en el cálculo las causas de Fuerza Mayor.
 - **NPIET:** número de personas del Equipo de Trabajo incorporadas al inicio del periodo considerado, y trabajando con un grado de dedicación mínimo del 30% al final del semestre en el Servicio. Esta información se obtiene del informe que presentará el Adjudicatario, y que se menciona anteriormente.
- **MGR:** modulador del IET-3. Se calcula a partir del parámetro IR utilizando la siguiente tabla.

IR	MGR
$0 \leq IR < 0,2$	0,002
$0,2 \leq IR < 0,3$	0,005
$0,3 \leq IR < 0,4$	0,02
$0,4 \leq IR$	0,05

Ejemplo:

El Contrato comienza el 1 de mayo de 2018. El Adjudicatario envía una lista de integrantes del Equipo de trabajo constituido por 15 personas cuya dedicación al Servicio al final del semestre ha sido como mínimo del 30%. El 30 de noviembre finaliza este primer semestre y en este periodo ha habido 4 personas que han salido del Equipo de Trabajo. El importe adjudicado del Contrato es de 2.000.000,00€.

Luego: ICGR=200.000€ (10% x 2.000.000€); NB=4; NPIET=15; IR=0,267 (4/15); MGR=0,005;

*En consecuencia la penalización asociada al medidor IET-3 es de **1.000,00€** (0,005 x 200.000€).*



A2. Indicadores de disponibilidad y ejecución de los cursos

EC-1. Indisponibilidad del contenido.

Para cada actividad, la fecha de disponibilidad del contenido estará incluida en la Propuesta de Realización. Esta disponibilidad implica que el contenido está completo y listo para ser usado en la ejecución de las actividades correspondientes.

Este indicador EC-1 se mide a partir de la entrega de los productos de contenido y mide la indisponibilidad de dicho contenido. La penalización asociada a dicho indicador se calcula utilizando la siguiente fórmula:

$$\text{Importe de penalización EC-1} = \text{ICC} \times \text{IPDC}$$

Este indicador tiene los siguientes parámetros:

- **ICC:** importe facturable asociado a cada contenido.
- **TRET:** tasa de retraso. Se calcula así: $\text{TRET} = \text{NDR} / \text{NDD}$, donde:
 - **NDR:** número de días naturales de retraso.
 - **NDD:** número de días naturales previstos de desarrollo del contenido. Es el periodo comprendido desde que se solicita el contenido hasta la fecha prevista de entrega.
- **IPDC:** índice de penalización del EC-1. Se calcula a partir de la tasa de retraso TRET usando la siguiente tabla:

TRET	IPDC
$0 < \text{TRET} \leq 0,1$	0
$0,1 < \text{TRET} \leq 0,2$	0,05
$0,2 < \text{TRET} \leq 0,3$	0,1
$0,3 < \text{TRET} \leq 0,4$	0,15
$0,4 < \text{TRET}$	0,2

La penalización total asociada a este indicador correspondiente a cada mes será la suma de las penalizaciones asociadas a cada contenido que incumpla.

Ejemplo: en un mes se producen 3 retrasos en la entregas de contenido. Los plazos de desarrollo para estos contenidos son de 24 días, 20 días, y 30 días naturales respectivamente. Los retrasos correspondientes son de 1 día, 10 días, y 5 días naturales. Los importes asociados a cada contenido son de 2.500€, 14.000€, y 8.200€. El cálculo del indicador EC-1 se expresa en la siguiente tabla:

	contenidos			
	1	2	3	
NDD	24	20	30	
NDR	1	10	5	
ICC	2.500,00	14.000,00	8.200,00	
TRET	0,0417	0,5000	0,1667	
IPDC	0	0,2	0,05	Total
EC-1	0	2.800,00	410,00	3.210,00



EC-2. Retraso de impartición de las actividades.

La fecha de inicio de las actividades estará incluida en la Propuesta de Ejecución.

Este indicador EC-2 mide en su caso el grado de retraso de las actividades. Se calcula en virtud a la siguiente fórmula:

Importe de penalización EC-2 = IFA x IPRA
--

Este indicador tiene los siguientes parámetros:

- **IFA:** importe facturable asociado a cada actividad.
- **NR:** número de días naturales de retraso sobre la fecha de inicio prevista de cada actividad.
- **IPRA:** índice de penalización del EC-2. Se calcula a partir del parámetro NR anteriormente definido usando la siguiente tabla:

NR	IPRA
$0 < NR \leq 2$	0,03
$2 < NR \leq 5$	0,06
$5 < NR \leq 10$	0,1
$10 < NR$	0,2

La penalización total asociada a este indicador correspondiente a cada mes será la suma de las penalizaciones asociadas a cada contenido que incumpla en cuanto a este indicador EC-2

Ejemplo: en el mes de junio se producen 3 retrasos en el inicio de un curso presencial y dos cursos de modalidad virtual. Los retrasos son respectivamente de 5 días, 1 día y 3 días. Los importes correspondientes a dichas actividades son de 8.000€, 5.500€ y 8.600€. El cálculo de la penalización asociada al indicador EC-2 se expresa en la siguiente tabla:

	actividades			
	1	2	3	
NR	5	1	3	
IPRA	0,06	0,03	0,06	
IFA	8.000,00	5.500,00	8.600,00	Total
EC-1	480,00	165,00	516,00	1.161,00



EC-3. Resultados de las cuestionarios de calidad.

Cada actividad lleva asociada un cuestionario de calidad. Los modelos orientativos del cuestionario de calidad se incluyen en el Anexo 3 de este documento.

Para cada cuestionario de calidad existe un Medidor de Valoración Global (**MVG**)

La penalización asociada al EC-3 se aplicará para cada actividad según la siguiente fórmula:

Importe de penalización EC-3 = IFA x IPE3
--

Donde:

- **IFA:** importe facturable asociado a cada actividad.
- **MVG:** Medidor de Valoración Global del cuestionario de calidad, expresado en porcentaje.
- **IPE3:** Índice de Penalización del EC-3. Se calcula a partir del valor de MVG usando la siguiente tabla:

MVG	IPE3
MVG < 40%	0,85
40% ≤ MVG < 45%	0,75
45% ≤ MVG < 50%	0,65
50% ≤ MVG	0

Este indicador se aplicará de forma mensual, para cada actividad, una vez que haya finalizado completamente, estén disponibles los cuestionarios mencionados, y esté aprobada dicha finalización por la Agencia.

La penalización total asociada a este indicador correspondiente a cada mes será la suma de las penalizaciones asociadas a cada actividad que incumpla en el indicador EC-3.



ANEXO 2.- REQUISITOS DE TITULACIÓN, FORMACIÓN Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO

Los requisitos **mínimos** para el Equipo de Trabajo se expresan a continuación. El Adjudicatario podrá mejorar estos requisitos sin coste adicional para la Agencia.

Perfil	Titulación y Formación	Experiencia
Gestor del Proyecto y Coordinador Académico	<p>- Grado de segundo ciclo (MECES 3), o ingeniería superior o equivalente.</p> <p><u>Formación</u> en gestión de proyectos, gestión de equipos de trabajo, metodologías de comunicación, metodología y herramientas de formación e-learning</p>	<p>- 3 años en la gestión de proyectos, de los cuales 2 años han de ser en proyectos de formación.</p> <p>- Al menos 2 años dentro de los últimos 5 en consultoría de formación relacionadas con entornos tecnológicos.</p>
Docente/ Experto	<p>- Grado de primer ciclo (MECES 2), o ingeniería técnica o equivalente.</p> <p><u>Formación</u> en procesos y metodologías de formación y pedagogía, plataformas de e-learning, herramientas de generación de contenidos, nuevas técnicas digitales de formación y transformación digital, y uso de herramientas colaborativas</p>	<p>- 3 años en impartición de cursos presenciales y en tutorización en actividades online.</p> <p>- 2 años de utilización de herramientas de gestión de contenidos y herramientas de colaboración.</p> <p>- 1 año en gestión y/o utilización de comunidades y redes sociales en el ámbito de la formación.</p> <p>- 50 horas mínimo de formación recibida en los últimos 4 años, en alguna de las siguientes tipologías de Sistemas de Información: S.I. Económico-Financiero, S.I. de Contratación Administrativa, S.I. de Gestión de Recursos Humanos, S.I. del ámbito de Educación, S.I. del ámbito de Justicia, S.I. del ámbito de Tributos, Administración Electrónica, o basados en procedimientos de gestión administrativa de las Administraciones Públicas.</p>
Dinamizador	<p>- Grado de primer ciclo (MECES 2), o ingeniería técnica o equivalente.</p> <p><u>Formación</u> en procesos y metodologías de formación y pedagogía, plataformas de e-learning, nuevas técnicas digitales de formación, transformación digital, uso de herramientas colaborativas, conocimientos de <i>community manager</i></p>	<p>- 3 años en tutorización de actividades e-learning.</p> <p>- 2 años de utilización de herramientas de colaboración para la dinamización de cursos.</p> <p>- 2 años en gestión y/o utilización de comunidades y redes sociales en el ámbito de la formación.</p> <p>- 1 año de experiencia como <i>community Manager</i>.</p>



Perfil	Titulación y Formación.	Experiencia
Redactor Técnico	- Grado de primer ciclo (MECES 2) o ingeniería técnica o equivalente. <u>Formación</u> en procesos y metodologías de formación y pedagogía, plataformas de e-learning, redacción técnica y publicidad, uso de herramientas colaborativas, HTML y/o gestores de contenido.	- 2 años en proyectos de formación dónde se incluyan comunidades y redes sociales. - 2 años en proyectos relacionados con la guionización de contenidos y utilización de herramientas de producción e-learning
Realizador de Contenidos	- Grado de primer ciclo (MECES 2), o ingeniería técnica o equivalente. <u>Formación</u> en herramientas de gestión de contenidos e-learning y técnicas de diseño.	- 2 años en el diseño e implantación de contenidos formativos - 1 año de herramientas de autor para contenidos e-learning
Diseñador Gráfico y Multimedia	- Grado de primer ciclo (MECES 2) o ingeniería técnica o equivalente. <u>Formación</u> en Adobe Photoshop, Adobe Freehand, Adobe Flash, editores HTML, HTML5, CSS y Javascript	- 2 años en proyectos relacionados con Internet, entornos interactivos, identidad corporativa y/o diseño gráfico. - 2 años en proyectos relacionados con creación multimedia.
Desarrollador Web	- Grado de primer ciclo (MECES 2) o ingeniería técnica o equivalente. <u>Formación</u> en HTML5, CSS, XML y Javascript	- 2 años en proyectos relacionados desarrollo de portales, aplicativos web y apps.
Programador	- Grado de primer ciclo (MECES 2) o ingeniería técnica o equivalente. <u>Formación</u> en HTML5/ CSS/ XML /JavaScript, Java, PHP, SQL.	- 3 años en desarrollo de aplicaciones web y apps, y 1 año en administración de Cornerstone on Demand y plataformas e-learning equivalentes.
Operador de Soporte de Equipos	- Título de técnico auxiliar, o FP de grado medio, o bachiller superior o equivalente <u>Formación</u> en conceptos básicos de la arquitectura de PC's y de periféricos, instalación y configuración de herramientas de software ofimáticas, herramientas de configuración y gestión del puesto ofimático, interconexión en red y acceso a internet	- 2 años en todas o en alguna de las siguientes funciones: - Mantenimiento de aplicaciones y entornos de redes. - Instalación, configuración y reparación de la infraestructura informática física y lógica.
Administrativo	- Título de técnico auxiliar o FP ciclo formativo de grado medio, o bachiller superior o equivalente. <u>Formación</u> en herramientas ofimáticas de procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos, atención telefónica	- 2 años en realización de labores administrativas, preferiblemente en actividades de formación.



ANEXO 3.- CUESTIONARIOS DE CALIDAD

Este Anexo 3 contiene de forma orientativa los modelos de cuestionarios de calidad para las distintas modalidades de formación. Las respuestas van del 1 al 5, siguiendo la escala de Likert. Estos cuestionarios podrán ser revisados por la Agencia.

A3.1 Cuestionario de formación presencial

1. Docente/Experto.
La exposición de los contenidos del curso ha sido clara, correcta y organizada.
El Docente/Experto domina la materia y la ha adaptado al nivel de conocimiento de los alumnos.
La metodología y el proceso empleados para el aprendizaje han sido adecuados.
El Docente/Experto ha resuelto las consultas y dudas planteadas, con una exposición dinámica de los temas y obteniendo su participación durante el curso.
2. Contenidos
Los contenidos impartidos se adecuan al programa del curso.
Con los contenidos impartidos se adquieren los conocimientos adecuados para el correcto cumplimiento del objeto del curso.
Las horas dedicadas al curso han sido las adecuadas.
3. Aprovechamiento
El curso ha satisfecho sus expectativas.
Lo aprendido durante el curso ha sido satisfactorio y es aplicable en su trabajo.
4. Documentación
El material didáctico es utilizado durante el curso para facilitar el conocimiento de la materia impartida.
5. Organización, instalaciones, y soporte
Ha recibido correctamente (en tiempo y forma) la convocatoria al curso.
Las aulas son satisfactorias (mobiliario, limpieza...).
Los medios utilizados (PC, impresoras, proyectores, rotafolio...) han sido los adecuados para la correcta impartición del curso.
6. Valoración global.
Valore, de forma global, el curso recibido.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0890357498016271777274**

A3.2 Cuestionario de formación virtual

1. Docente/Experto.
Informa del contenido, objetivos y dinámica del curso y del entorno de aprendizaje (plataforma de formación).
Informa y orienta al alumno sobre los resultados y valoraciones alcanzadas y su progreso en el estudio.
Presta apoyo en el uso de las herramientas disponibles en el entorno de aprendizaje.
Crea y facilita un ambiente de aprendizaje colaborativo. Estimula la participación.
Realiza aportaciones, correcciones, valoraciones, resúmenes, etc. durante el curso.
Claridad de las respuestas a las actividades y dudas planteadas.
Tiempo de respuesta en la contestación de preguntas y corrección de ejercicios.
2. Contenidos y recursos didácticos.
El contenido del curso (temas y actividades) es adecuado con respecto al objetivo y programa del curso.
El contenido del curso está correctamente estructurado en forma y contenidos.
Disponibilidad de otros recursos didácticos durante el curso (foros, blogs, wikis, vídeos formativos, píldoras formativas, seminarios web, tareas, etc.).
Los recursos didácticos y la documentación de apoyo han sido adecuados y de utilidad para el aprendizaje y la resolución de dudas.
3. Plataforma EVA.
Estructura y organización del curso virtual (temas y actividades del curso, novedades, calendario, eventos, etc.).
Sencillez de uso y manejo (navegación por los contenidos, claridad de las indicaciones, etc.).
Acceso o conexión a la plataforma de aprendizaje.
Atención y soporte recibidos en la resolución de incidencias técnicas durante el curso.
4. Aprovechamiento.
Respuesta del curso a sus expectativas previas.
Grado de satisfacción con lo aprendido.
Utilización práctica de los conocimientos adquiridos.
5. Centro de Aprendizaje.
Atención e información proporcionada por el Centro de Aprendizaje Digital
6. Valoración global.
Valore, de forma global, el curso recibido.



A3.3 Comunidades de Aprendizaje

1. Contenido.
El contenido (noticias, infografías, eventos, informes, etc.) proporcionado por el Docente/Experto en la Comunidad es adecuado.
El contenido proporcionado por el resto de miembros de la Comunidad es adecuado.
La disposición (organización y facilidad de acceso) de la información o contenido en la Comunidad.
2. Funcionamiento de la comunidad.
Facilidad de acceso a la Comunidad.
Las opciones disponibles en la Comunidad (abrir conversaciones, votar las aportaciones realizadas, contactar con otros miembros, etc.).
La dinamización (contestación a las dudas o menciones, estimulación de la participación, recompensa "me gusta" de las aportaciones, etc.) realizada por el Docente/Experto.
El conocimiento de las normas de participación en la Comunidad.
El ambiente creado en la Comunidad favorece el intercambio de información y contenidos.
3. Valoración global.
Valore, de forma global, la comunidad.



ANEXO 4.- MATRIZ DE COMPLEJIDAD DE CURSOS VIRTUALES

	BAJO	MEDIO	ALTO	EXTRA
CONTENIDOS				
Dificultad de la materia	Dificultad baja; los contenidos suelen ser teóricos	Dificultad media	Dificultad media; los contenidos requieren un experto, y representan situaciones reales	Dificultad alta; contenidos que requieren un experto
Estructura y contenidos heredados de otro curso (no virtual, o se trata de traducción)	80%	60%	40%	20%
Contenido multimedia heredado (producido por terceros sin coste)	100%	60%	30%	0%
INTERACTIVIDAD				
Intervención del alumno	Lineal, aprendizaje pasivo, únicamente como receptor, unidireccional; el alumno no da feedback; el aprendizaje se basa en el contenido	El alumno interviene, y controla parte del entorno de aprendizaje; se usan escenarios sencillos	El alumno tiene mayor control y da feedback; se usan escenarios complejos; el alumno toma decisiones	El alumno tiene todo el control y es 100% activo; el aprendizaje se basa en el contexto del alumno; el alumno toma decisiones complejas
Navegación	Se pasan páginas en secuencia fijada y lineal.	La navegación tiene cajas desplegables; hay control de avance	Hay control de avance, cajas desplegables, ramificaciones (árboles de decisión) en función de la acción del alumno; navegación adaptativa	Hay ramificaciones (árboles de decisión), navegación adaptativa, existe inmersión en el aprendizaje
Presentador	No hay	Hay, pero no especializado	Especializado	Especializado

	BAJO	MEDIO	ALTO	EXTRA
GRAFICOS Y MULTIMEDIA				
Porcentaje gráfico vs texto	10%	30%	60%	90%
Porcentaje de multimedia vs texto	10%	30%	60%	90%
Imágenes	No hay	Si hay; cantidad media-baja	Si hay; elaboradas; existen como fondos; cantidad alta	Si hay; elaboradas; existen como fondos; cantidad-alta
Gráficos	Básicos	Gráficos animados y clicables; cantidad baja	Gráficos animados, clicables y complejos; cantidad media	Gráficos animados, clicables y complejos; cantidad alta
Audio y video	No hay	Si hay; cantidad baja	Videos animados; cantidad media	Videos animados 3D; cantidad alta
animaciones gráficas	No hay	No hay	Si hay; cantidad media	Si hay; cantidad alta; son clicables
TECNICAS PEDAGÓGICAS Y PRUEBAS				
Gamificación	No hay	No hay	Baja; complejidad media	Media; complejidad alta;
Simulaciones	No hay	No hay	Adaptativa; cantidad media	Avanzadas con role-playing; cantidad alta
Pruebas	Básicos; al final sólo	Medios con drag-n-drop; incluye explicación a las respuestas; aparecen preguntas intermedias en el contenido	Avanzados con gráficos; aparecen preguntas intermedias, con ayudas para corregir errores; drag-n-drop y explicación de las respuestas y errores	Avanzados con gráficos; aparecen preguntas intermedias, con ayudas para corregir errores; drag-n-drop y explicación de las respuestas y errores; avance contextual y según respuestas

ANEXO 5.- VOLUMETRÍAS ESPERADAS

Las volumetrías esperadas, de forma orientativa, durante el Contrato son las siguientes:

	Unidades (títulos)	horas
Realización de contenidos		
Presencial	18	288
Presencial de alta especialización	5	80
Talleres presenciales	52	208
Virtuales		
Bajo	21	115
Medio	15	86
Alto	13	73
Extra	8	15
Ejecución de actividades		
Presencial	430	6.880
Presencial de alta especialización	51	816
Talleres presenciales	450	1.800
Virtual	750	6.000
Tutorías	150	300
Acreditaciones	180	360
	Número	Número x meses
Comunidades activas	22	528

La distribución de las necesidades se ha calculado atendiendo a la siguiente distribución porcentual por anualidades:

	2018	2019	2020
Realización de contenidos	25%	55%	20%
Ejecución de actividades	22%	55%	23%

<p><i>ELABORADO Y PROPUESTO POR</i> <i>La directora de Aprendizaje Digital</i> <i>y Gestión del Campus Virtual</i></p> <p><i>Fdo.: Inmaculada Sánchez Ramos</i></p>	<p><i>APROBADO POR</i> <i>El Consejero Delegado de la Agencia</i> <i>para la Administración Digital de la C.M.</i></p> <p><i>Fdo.: Blas Labrador Román</i></p>
---	--