



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “FORMACIÓN PRESENCIAL, CONVERSACIONAL Y VIRTUAL EN IDIOMAS INGLÉS, FRANCÉS, ALEMÁN, CHINO E ITALIANO PARA EMPLEADOS PÚBLICOS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0947663328390878330**



## 1. OBJETO

La contratación del servicio de impartición de las acciones formativas de Idioma Inglés, Francés, Alemán, Chino e Italiano, programadas por la Dirección General de Función Pública (en adelante DGFP) en el ejercicio de las competencias relativas al diseño y ejecución de las políticas de formación del personal al servicio de la Comunidad de Madrid, en las modalidades presencial, conversacional y virtual, todo ello de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas y en sus correspondientes Anexos.

## 2. REQUERIMIENTOS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 2.1. Descripción del servicio

El adjudicatario asumirá la prestación de todo el servicio que se contrata y la dirección de sus recursos humanos, dentro del marco contenido en los pliegos tanto técnicos como administrativos, que rigen el presente procedimiento.

Todos los trabajos y prestaciones que el adjudicatario deberá realizar al amparo de este contrato, y que se señalan a continuación, se facturarán de acuerdo a los conceptos indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, cuyos precios máximos y horas máximas estimadas se recogen en el mismo.

Los cursos y las horas señaladas para las acciones formativas de naturaleza presencial y conversacional, y las licencias/matrículas para las de carácter virtual corresponden a las previsiones estimadas para todo el periodo de ejecución del contrato. No se originará ningún tipo de indemnización para el contratista en el supuesto de no realizarse todas las horas estimadas o no cubrirse todas las matrículas durante el período citado.

Con independencia de lo señalado en el párrafo anterior, el adjudicatario deberá contar con todos los medios necesarios que se requieran para la ejecución de los trabajos máximos estimados.

En los cursos presenciales, si se hubiera convocado una edición del curso, y la misma no se celebrara por causas no imputables al adjudicatario, éste podrá facturar por el concepto de docencia, el importe de las horas correspondientes al primer día.

En los cursos de naturaleza conversacional la anulación de una clase por el alumno en un plazo de tiempo inferior a 24 horas al momento en que ésta debiera celebrarse permitirá la facturación del 50 por ciento de la misma.





Los empleados de la empresa contratista que ejecuten por cuenta de ésta trabajos directamente relacionados con el objeto del presente contrato, utilizarán los medios de producción físicos y lógicos de que hayan sido provistos por la propia empresa contratista, salvo que por razones operativas asociadas a la naturaleza del servicio a prestar, la Comunidad de Madrid proporcione medios, en todo caso con carácter transitorio, a la empresa contratista, los cuales se utilizarán única y exclusivamente para la ejecución del contrato y el desarrollo de los trabajos que constituyen el objeto del mismo.

Los equipos, materiales no fungibles, e instalaciones que la Comunidad de Madrid con carácter transitorio pudiera poner a disposición del adjudicatario para la celebración de los cursos, deberán ser devueltos en las mismas condiciones que fueron entregados. Si éstos sufrieran algún deterioro por causa imputable al adjudicatario, deberá correr con los gastos de su reparación.

Las tareas que deberá realizar dentro del servicio requerido, se pueden desglosar en tres ámbitos diferenciados:

- Servicio de actividad docente.
- Servicio de actividad de asistencia a la gestión administrativa y de logística.
- Servicio de instalaciones e infraestructuras.

## 2.2. Servicio de actividad docente

En este servicio se engloban todas las tareas encaminadas a proveer o facilitar el conocimiento de los programas formativos en idiomas emprendidos por la DGFP, bajo las modalidades presencial, conversacional y virtual.

Estas actividades (recogidas en Anexo I del presente pliego) engloban el diseño de los cursos o acciones formativas de acuerdo a los contenidos mínimos y características establecidos por la DGFP en el Anexo II; la elaboración y entrega a los alumnos del material didáctico, la preparación, impartición tutorización y dinamización de las actividades formativas; la realización de pruebas previas y finales y la cumplimentación de los informes que establezca la Dirección General de Función Pública.

En los cursos virtuales cada alumno dispondrá de un tutor durante el plazo completo de impartición de los mismos. Este servicio de tutorías no tendrá ningún coste de comunicación para los alumnos, poniéndose a disposición de los mismos un correo electrónico y un teléfono para consultar sus dudas.

Los tutores se presentarán al alumno a través de la carta de bienvenida y realizarán, al menos, las siguientes tareas específicas:

- Dinamización y seguimiento de los alumnos mediante envíos de e-mail, SMS y avisos en la agenda, así como llamada telefónica a los alumnos que tras el envío de dos e-mail, SMS o avisos, no hayan atendido a lo indicado en los mismos.
- Dirección de las herramientas colaborativas de aprendizaje (foros, chat, etc).
- Corrección y evaluación de los ejercicios y de la prueba de conocimiento final.





- Resolución de dudas y consultas con respuesta síncrona (en línea o telefónica, en el horario que se indicará en la agenda del alumno y que será de, al menos una hora por la mañana y otra por la tarde en días alternos) y/o asíncrona (por vía telemática con plazo de respuesta máximo de 48 h).

## 2.3. Servicio de asistencia a la gestión administrativa y de logística

Estas actividades (recogidas en Anexo I del presente pliego) en términos generales, las componen todas aquellas tareas necesarias para posibilitar el desarrollo de la actividad docente, relacionadas con los procesos de gestión administrativa y tramitación. Así mismo, se incluyen tareas de logística y coordinación de los equipos de trabajo.

En los cursos virtuales la empresa adjudicataria deberá dar soporte a los alumnos en las incidencias que se puedan producir en relación con las tareas antes descritas, por lo que deberá disponer de un servicio de Asistencia Técnica mediante línea telefónica en horario de 9:00 a 20:00 h de lunes a viernes, excluidos los festivos, o telemáticamente en cualquier momento, con plazo de respuesta en 24 h, excluyendo de este cómputo los sábados, domingos y festivos.

## 2.4. Servicio de Instalaciones e infraestructuras

Las acciones formativas que integran el presente contrato, con las excepciones a las que se hace referencia más abajo, se impartirán en las aulas que proporcione el adjudicatario, de acuerdo con las especificaciones relacionadas en el Anexo III del presente Pliego. A tal efecto, el adjudicatario deberá disponer de aulas con las condiciones necesarias para una adecuada impartición, siendo necesario que cuenten con buena comunicación por transporte público. Dichas aulas deberán estar ubicadas en alguno de los siguientes distritos de la ciudad de Madrid: Chamberí, Salamanca, Centro, Retiro, Arganzuela o Moncloa (exclusivamente referido al barrio de Argüelles).

Su utilización será convenida con el adjudicatario en tiempo y forma según las necesidades de la DGFP. Se entiende que las horas de cesión de aulas responderán exclusivamente a horas lectivas realizadas. Además, el adjudicatario se compromete a, en caso de ser requerido, poner a disposición algún aula situada en otro término municipal de la Comunidad de Madrid, si las circunstancias del alumnado de algún curso así lo exigieran.

En el caso de que el adjudicatario cambie la ubicación de las instalaciones ofertadas, deberá notificarlo a la DGFP con una antelación mínima de un mes. El nuevo emplazamiento para prestar los servicios objeto del contrato, deberá contar con las mismas o mejores condiciones que el lugar original. La DGFP deberá dar su autorización previa y expresa a cualquier cambio de ubicación. Los costes correspondientes a cualquier cambio de sede, si los hubiera, serán por cuenta del adjudicatario.

Quedan exceptuados de la obligación de aportar aulas por el adjudicatario, por su propia naturaleza, los cursos de carácter virtual, así como los cursos de inglés, francés, alemán e italiano conversacional y el curso “Inglés presentación de ponencias”, cursos, todos ellos, en los que las sesiones de conversación o de preparación de la ponencia se desarrollarán en el lugar indicado por el





alumno, y que, con carácter general, será su centro de trabajo o domicilio particular. En el supuesto de existir discrepancia podrá elevarse consulta a la DGFP sobre la idoneidad del lugar elegido.

Del mismo modo, en el supuesto, excepcional, de que dadas las especiales circunstancias concurrentes en alguno de los grupos que se formen para la impartición de alguno de los cursos presenciales previstos, fundamentalmente referidas a la integración de los citados grupos por alumnos de un mismo centro de trabajo o departamento que cuente con disponibilidad de aulas y ceda su utilización, podrá la DGFP, si lo considera oportuno, en aras de evitar desplazamientos innecesarios a los alumnos, exonerar al adjudicatario de aportar aulas para la impartición de estas ediciones, utilizándose en su consecuencia las cedidas por el centro de referencia.

En todo caso, las sesiones deberán celebrarse en instalaciones adecuadas que garanticen el consiguiente aprovechamiento didáctico.

En los cursos virtuales si para la realización de alguna prueba o examen final que forme parte del itinerario formativo, debiera celebrarse alguna sesión presencial, ésta tendrá lugar en aulas facilitadas por la empresa adjudicataria. Estas aulas estarán sujetas a los mismos requisitos y condiciones que lo indicado para los cursos de naturaleza presencial.

## **2.5. Adaptación del modelo de impartición y utilización del sistema de videoconferencia síncrona para impartir las clases presenciales en supuestos excepcionales.**

En cualquier momento durante la ejecución del contrato, incluso al inicio del mismo, si concurrieran circunstancias que no hicieran aconsejable, o incluso impidieran, la concurrencia del alumnado en las clases de naturaleza presencial, o la reunión física entre profesor y alumno propia de las sesiones de los cursos de refuerzo conversacional, las clases de los cursos catalogados en el Anexo I como presenciales o conversacionales, que sean incluidos en la comunicación que a tal efecto remita la DGFP al adjudicatario solicitando el cambio de modelo de impartición, deberán ofrecerse a los alumnos en el formato de videoconferencia síncrona.

Este sistema de videoconferencia deberá reproducir al máximo el sistema de clase presencial, de tal modo que la formación grupal en los cursos que tengan esta naturaleza se mantenga, pudiendo los alumnos interactuar entre ellos y con el docente del mismo modo que en la clase presencial en aula. En el caso de las clases de refuerzo conversacional deberá mantenerse siempre el contacto visual entre profesor y alumno.

La adaptación prevista en este apartado se ejecutará a través de la infraestructura que el adjudicatario ponga a disposición del contrato, y de los recursos que éste considere necesario aplicar para la correcta prestación del servicio, sin que pueda suponer para el alumno más carga que la de aportar el equipo informático o receptor (ordenador, tablet, stmarphone, etc).

El sistema de impartición de clases por videoconferencia síncrona no comportará en ningún caso la conversión del curso de presencial a virtual. Las clases impartidas a través de este recurso tendrán la consideración de clase presencial a todos sus efectos. Del mismo modo, el precio hora de la clase





impartida en este formato se mantendrá en los mismos importes que se prevén en estos pliegos para la hora de clase presencial y para la hora de clase conversacional, sin que puedan producirse alteraciones en su cuantía.

## 2.6. Horarios del servicio.

El horario de servicio, con carácter general, será de lunes a viernes de 8:00 a 20:30 horas, si bien y dado que el desarrollo de los cursos no podrá coincidir con la franja horaria que se corresponda con el horario de obligado cumplimiento de los alumnos, no se prevé que las acciones formativas de carácter presencial y grupal en horario de mañana lleguen a representar el 10 % del total.

En el caso de los cursos virtuales el acceso a la plataforma utilizada para la realización de los cursos estará disponible para los participantes 24 h al día los siete días de la semana, si bien se informará al alumno de que el curso debe realizarse fuera de su horario de obligado cumplimiento, debiendo prestarse el servicio de asistencia indicado en el apartado 2.3 y en el Anexo I.

## 3. EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES FORMATIVAS

### 3.1. Procedimiento de aprobación.

#### 3.1.1. Cursos presenciales y conversacionales

Aprobado por la DGFP el calendario de inicio de las acciones formativas presenciales y conversacionales lo comunicará a la empresa adjudicataria a los efectos de que ésta presente en el plazo indicado por la DGFP, y que en ningún caso será inferior a una semana, su planificación ajustada a la propuesta de ésta, donde se recoja, además, para cada una de las acciones los medios y recursos técnicos y materiales que aporta, así como el profesorado asignado en el modelo que figura como Anexo IV.

Igualmente, la empresa contratista hará entrega de un ejemplar del material didáctico o de apoyo correspondiente a cada uno de los cursos.

Tanto la planificación como los materiales deberán ser aprobados, con carácter previo al inicio de los cursos, por la DGFP. No obstante lo anterior, excepcionalmente, por razones justificadas y con anterioridad a su ejecución, dicha propuesta podrá ser modificada y adaptada a las nuevas necesidades siguiendo instrucciones de la DGFP dentro del marco del presente contrato.

#### 3.1.2. Cursos virtuales

En el caso de los cursos virtuales, una vez aprobado por la DGFP el calendario de las acciones formativas, ésta lo comunicará al adjudicatario, con el fin que realice todas las tareas descritas en el Anexo I.

---

La empresa adjudicataria, deberá presentar en el plazo de una semana una propuesta en la que





refleje su planificación ajustada a la propuesta de la DGFP donde se recojan, además para cada una de las acciones formativas a impartir, los medios y recursos técnicos y materiales que se aportan para cada una de ellas y el profesorado asignado a cada actividad formativa aportando el modelo que figura en el Anexo IV. Junto a ello hará, igualmente, entrega del material didáctico o de apoyo correspondiente a cada uno de los cursos y proporcionará una clave de acceso con el perfil de alumno a una “demo” del mismo.

Así mismo, y respecto del proceso de dinamización la empresa adjudicataria entregará a la DGFP junto con su propuesta de planificación de las acciones formativas, y por cada una de ellas, la correspondiente hoja de ruta, con las tareas y funciones de cada uno de los participantes (coordinador, tutor, dinamizador, administrador y alumno) e interacciones entre ellos en la que se contendrá al menos:

- Un apartado en el que se especifique con precisión las diferentes actividades: apertura de foros, asignación, en su caso, de material adicional, apertura y cierre de módulo o unidad didáctica y apertura y cierre de las evaluaciones.
- Una agenda de las actividades y un esquema con los contenidos de cada nivel de dinamización comprometido.

Dicha planificación y materiales deberán ser aprobados por la DGFP con carácter previo al inicio de los cursos. No obstante lo anterior, excepcionalmente por razones justificadas y con anterioridad a su ejecución, dicha propuesta podrá ser modificada y adaptada a las nuevas necesidades siguiendo instrucciones de la DGFP dentro del marco del presente contrato.

### 3.2. Procedimiento de comunicación de alumnos.

El adjudicatario deberá gestionar las solicitudes de los empleados que le comunique la DGFP, convocando formalmente a los alumnos para realizar las pruebas de nivel de conocimientos y asignarles a la edición del nivel que les corresponda. Del mismo modo, deberá notificar a los alumnos el nivel del grupo al que han sido asignados y realizar la correspondiente convocatoria con mención expresa de la fecha de comienzo y fin del curso. En el caso de los cursos presenciales grupales, además, de la comunicación del calendario, horario, ubicación e identificación del aula en el que se desarrollarán las clases, se solicitará al alumno confirmación de la asistencia al curso. Del mismo modo, corresponde al adjudicatario resolver en todos los cursos incluidos en los presentes pliegos de prescripciones técnicas las incidencias que se produzcan, especialmente en materia de altas, bajas y reasignaciones.

Realizadas estas actuaciones y antes del inicio del curso o edición deberá remitir a la DGFP el listado final de alumnos asignado a cada uno de ellos.

### 3.3. Variación en el número de ediciones o licencias/matrículas.

Si durante la ejecución del contrato no llegara a realizarse alguna de las acciones formativas, alguna de las ediciones de los cursos presenciales previstas, no se cubrieran todas las plazas u horas







de los cursos de naturaleza conversacional, o no se asignaran todas las licencias/matrículas de alguno de los cursos virtuales, con el saldo sobrante podrá desarrollarse alguna edición adicional a las previstas en el Anexo II, incrementarse el número de alumnos de los cursos de naturaleza conversacional que tuvieran demanda, o incrementarse el número de licencias/matrículas en cursos virtuales que tuvieran solicitudes, sin que estas circunstancias, ni la modificación de los códigos de los cursos por razones organizativas, puedan considerarse modificativas del contrato descrito en el presente pliego.

## 4. MODELO PEDAGÓGICO

El modelo de pedagogía que debe utilizar el adjudicatario combinará la impartición de enseñanzas teóricas con ejercicios prácticos que reproduzcan situaciones reales, de forma que se logre una mayor similitud entre el escenario de formación y el del trabajo real del alumno.

Dos son los principales objetivos:

- Capacitar al alumno y dotarle del conocimiento suficiente para la inmediata aplicación de lo aprendido en su puesto de trabajo.
- Optimizar las posibilidades del conocimiento colectivo, generando sinergias entre todo el grupo que puedan ser aprovechadas.

Las especialidades sobre cada una de las modalidades de formación quedan descritas en el Anexo I del presente Pliego.

En los cursos virtuales el modelo pedagógico deberá tener en cuentas los siguientes aspectos:

- a) La metodología del curso estará basada en la adquisición y asimilación de ideas a través de textos claros y coherentes, bien estructurados y con un diseño atractivo en pantalla.
- b) El curso será de alto valor didáctico, con distintos tipos de interactividades, con el objetivo de que el alumno se sienta activo: utilizando links, preguntas de acceso a módulos o unidades didácticas, autoevaluaciones etc. Así mismo, incorporará elementos multimedia e interactivos, además de los ejercicios y evaluaciones, tales como esquemas interactivos, palabras claves, gráficos animados, videos, animaciones hipermedia y fotografías y posibles gráficos que ilustren el contenido de los módulos o unidades didácticas.
- c) En particular, los cursos se configurarán con las siguientes reglas específicas:
  - Los contenidos se estructurarán en unidades didácticas que habrán de ser superadas de forma secuencial y que deberán contar con ejercicios propuestos que podrán ser de autoevaluación. Al menos uno de ellos deberá ser de carácter práctico para su corrección por el tutor.
  - Se limitará el avance en el curso si no se han completado con éxito los ejercicios de cada







unidad.

- Cada una de las unidades estará compuesta por un contenido teórico de textos, imágenes y gráficos, apoyados por vídeos explicativos de las cuestiones más importantes.
- Para los ejercicios se utilizarán, al menos, combinados cuatro de los siguientes sistemas de respuesta: verdadero/falso; pregunta/respuesta; ordenar palabras; establecer parejas; arrastrar a una imagen; seguir la serie de palabras; rellenar huecos para completar frases; seleccionar una zona de una imagen y respuesta escrita; crucigramas, sopas de letras y otras posibilidades que ofrezca la gamificación aplicada a las unidades didácticas.
- Se realizará una prueba de conocimiento final una vez completadas todas las unidades, a determinar en función del contenido y los destinatarios del curso por la empresa previa conformidad de la DGFP.

## 5. MATERIAL DIDÁCTICO Y APOYO

### 5.1. Acciones formativas presenciales y conversacionales.

Para las actividades formativas presenciales el adjudicatario deberá aportar material didáctico específico que cumpla los requisitos exigidos para cada uno de ellos en las fichas del Anexo II de este Pliego. En aquellos casos en los que las citadas fichas lo permitan, podrá elaborar y editar manuales, guías activas y/u otros elementos de conocimiento, los cuales podrán estar disponibles para su descarga por el alumno en la plataforma del adjudicatario o ser entregado a elección de este, al alumno en soporte digital USB. La utilización de cualquier otro soporte digital deberá ser aprobada previamente por la DGFP.

Los materiales didácticos se compondrán principalmente de manuales o guías de aprendizaje que desarrollarán los contenidos de los cursos e incluirán índices, textos paginados, esquemas, gráficos, así como actividades prácticas.

Cuando durante la impartición del curso se precise la realización de ejercicios prácticos, el adjudicatario podrá entregar al alumno en soporte papel los ejercicios a realizar, salvo que los mismos se encuentren en la documentación entregada, acceso o soporte facilitado.

Todo el material elaborado por el adjudicatario expresamente para la ejecución de este contrato deberá ser diseñado teniendo en cuenta la imagen corporativa de la DGFP que se comunicará a estos efectos.

Al inicio del curso el contratista facilitará al alumno obligatoriamente un programa detallado de su desarrollo, calendario, profesorado, criterios y procedimientos de evaluación, así como una relación detallada del material didáctico a utilizar en el mismo.





## 5.2. Acciones formativas virtuales.

Para cada una de las actividades formativas el adjudicatario deberá aportar el material didáctico ajustado a los contenidos del programa de cada curso fijados por la DGFP en el Plan de Formación y que se recogen en el Anexo II del presente pliego.

Todo el material elaborado por el adjudicatario deberá ser diseñado teniendo en cuenta la imagen corporativa aprobada por la DGFP que se la comunicará a estos efectos y con carácter general se soportará en formatos compatibles para dispositivos móviles.

Las características generales del material didáctico son las que se indican a continuación en función de su tipo de formato, salvo que para un curso determinado se precise un material específico en cuyo caso vendrá descrito en el apartado de material didáctico de la mencionada ficha del curso (Anexo II).

### a) Recursos didácticos:

- Programa formativo virtual con las características y requisitos descritos en los Anexos del presente Pliego.

### b) Documentación complementaria del curso:

- Manual del curso en formato PDF o HTML para consulta y/o descarga, y en formatos compatibles para dispositivos móviles.
- Opción de descarga de los vídeos explicativos y vídeo-conferencias en formato WMV, MP4 o en SWF, en los casos en que así proceda.
- Enlaces a páginas web con contenidos similares al objeto del curso.
- Presentaciones en pps.

### c) Las utilidades que se incorporarán en el curso serán al menos las siguientes:

- Mapa: El usuario podrá acceder al mapa del curso, donde podrá ver su progreso: ubicación actual, módulos o unidades realizados (porcentaje), así como los resultados obtenidos en las evaluaciones de cada uno de los módulos o unidades (porcentaje de aciertos y si ha sido o no superada la evaluación).
- Glosario: El usuario tendrá a su disposición un glosario donde podrá averiguar el significado de los términos sobre los que tenga duda.
- Biblioteca digital: El usuario tendrá acceso y se podrá descargar toda la documentación precisa para la realización del curso.
- FAQs: Preguntas frecuentes.

## 5.3.- Kit del alumno.

Estará compuesto por un cuaderno y un bolígrafo, cuya elaboración, producción y pago le corresponde a la Dirección General de Función Pública, sin que dicho coste se repercuta en el





adjudicatario.

La empresa adjudicataria deberá recoger el kit para distribuirlo y entregarlo a todos los alumnos en la primera clase de los cursos presenciales de naturaleza grupal, asumiendo el adjudicatario todos los gastos que pudieran derivarse de dicha distribución y entrega.

No se entregará el referido kit en las acciones formativas de naturaleza conversacional o virtual.

#### 5.4. Características técnicas de los equipos de los alumnos (cursos virtuales).

Los materiales didácticos y tutorías de los cursos virtuales serán accesibles desde ordenadores que cumplan los siguientes requisitos:

- PC con conexión a Internet y Windows 8 o superior.
- Navegador: Internet Explorer versión 10 o superior, Google Chrome versión 31.0 o superior, Mozilla Firefox versión 31 o superior.
- Monitor SVGA (resolución mínima 1024x768 píxeles).
- Adobe Acrobat Reader.

Los materiales didácticos, programas o aplicaciones no deberán requerir el uso de Macromedia Flash, ni Adobe Flash, sino que deberán estar desarrollados utilizando HTML5. □

### 6. PERSONAL NECESARIO PARA LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

El adjudicatario deberá disponer del equipo adecuado para la prestación de los servicios objeto del contrato, en adelante equipo prestador de los servicios.

Dado el carácter multidisciplinar de los contenidos, para el equipo docente, con carácter general, se exigirán las características mínimas descritas a continuación salvo que por la naturaleza o contenido concreto se requiera un perfil más específico, en cuyo caso se recogerá en la ficha correspondiente que figura en el Anexo II del presente pliego.

Dicho equipo se estructura de la siguiente forma:

#### 6.1. Jefe del Proyecto.

Es la persona designada por la empresa adjudicataria para actuar ante la DGFP como responsable del cumplimiento de las condiciones del contrato.

#### 6.2. Equipo docente.

El equipo pedagógico es el encargado de impartir los cursos y estará compuesto por profesores y tutores expertos en la materia y dinamizadores, en función de la modalidad de impartición de los mismos. Todos ellos deberán reunir la titulación y experiencia que se indica en el Anexo II del presente pliego y sus funciones serán las que se describen en el Anexo I del mismo.





Con carácter general todos los profesores o tutores deberán poseer titulación superior o estar en posesión de la correspondiente titulación habilitante para la impartición de idiomas, ser expertos en la materia y haber impartido, al menos, 200 horas de formación para los cursos presenciales y 100 horas para los cursos de naturaleza conversacional y virtual relacionadas con los contenidos de los cursos objeto del contrato. Los dinamizadores deberán ser expertos en teleformación, con una experiencia mínima de 20 cursos en esta modalidad y haber dinamizado al menos a 100 alumnos, salvo las especialidades que, en su caso, a este respecto se puedan recoger para determinados cursos en la ficha específica correspondiente incluida dentro del Anexo II. Sus funciones se describen en el apartado 2.2 y en el Anexo I del presente pliego.

El número total de integrantes del equipo docente lo determinará la empresa, teniendo en cuenta las características y especialidades de cada una de las acciones formativas, así como la distribución temporal o calendario que de las mismas realice la DGFP de acuerdo con lo previsto en el apartado 3.1 del presente pliego de prescripciones técnicas y de los mínimos previstos en el Anexo I respecto del profesorado para las modalidades de formación conversacional y virtual.

En cualquier caso, el profesorado propuesto será altamente cualificado tanto en consideración a sus titulaciones académicas como a sus capacidades didácticas y formativas, aspectos todos ellos que deberán acreditarse documentalmente, en el modelo contenido en el Anexo IV por el adjudicatario antes de iniciarse la acción formativa, de acuerdo con lo previsto en el apartado 3.1.1. y 3.1.2.

La sustitución de cualquier profesor o tutor deberá recaer sobre docentes que reúnan los requisitos de titulación y experiencia previstos en este apartado y, en todo caso, habrá de ser autorizada por la DGFP.

La empresa adjudicataria tendrá la capacidad de controlar el acceso a las aulas y los profesores la obligación de mantener el orden interno en las mismas, trasladando las incidencias que se produzcan a la autoridad competente.

### 6.3. Equipo de Asistencia a la Gestión Administrativa.

La composición y conocimientos del equipo deberá ser la adecuada para la realización de las funciones descritas en el Anexo I del presente pliego.

## 7. MODELO DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

El adjudicatario deberá presentar los siguientes informes:

- a) Informes periódicos de seguimiento del Servicio: El adjudicatario proporcionará a la DGFP en el desarrollo de cada acción formativa los informes de gestión del servicio periódicos requeridos de conformidad con lo establecido en el presente pliego y un informe final al término de la misma. El modelo de informe se establecerá por la DGFP y será presentado al inicio del contrato. Dichos informes podrán ser objeto de las especificaciones y modificaciones que se requieran a nivel operativo, debidas a las particularidades del





entorno y características del servicio.

- b) Informes específicos: El adjudicatario elaborará, a petición de la DGFP cuantos informes específicos se requieran, cuando surja una necesidad de información que no esté contemplada en los informes periódicos. La entrega se realizará en un plazo máximo de diez días hábiles para asuntos no urgentes y de dos días hábiles para cuestiones urgentes o de gravedad. Adicionalmente, elaborará los informes necesarios para dar respuesta a requerimientos legales y procesos de aseguramiento de la calidad.
- c) Informe de gestión: Realizadas las acciones formativas el adjudicatario aportará un informe de su gestión con los contenidos que establezca la DGFP.

El adjudicatario se compromete a entregar los informes en soporte electrónico compatible con Microsoft Office ®.

## 8. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado por los alumnos durante el desarrollo del curso pertenecerán a la Administración de la Comunidad de Madrid. Cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso por escrito de la DGFP.

El adjudicatario se verá también obligado a guardar las normas vigentes sobre Copyright, propiedad intelectual y documentación clasificada o de difusión restringida que, por necesidades del contrato, se vea obligado a manejar.

La empresa adjudicataria es la responsable de que todo el material didáctico que se entregue a los alumnos o que esté en la plataforma virtual, respeta la normativa vigente relacionada con la propiedad intelectual, sin que en ningún caso y bajo ningún concepto, de manera tácita o expresa pueda trasladar dicha responsabilidad a la Comunidad de Madrid.

En concreto, cuando los materiales que se utilicen en los cursos se desarrollen en la modalidad de obra colectiva, deberán ser originales y propiedad del autor y todos los recursos empleados deberán estar libres de derechos, cumpliendo escrupulosamente la normativa que la legislación actual establece sobre derechos de cita. En el caso de utilizar materiales sujetos a derechos de autor se deberán tramitar los correspondientes permisos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho sobre los informes, estudios y documentos que como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de prescripciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la DGFP.





## 9. CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Si en algún supuesto, para la impartición de alguna acción formativa durante la ejecución del presente contrato, fuera utilizada alguna dependencia de la DGFP, esta informará y dará instrucciones a la empresa adjudicataria acerca de los riesgos generales de las instalaciones en las que deban realizar sus tareas o posibles riesgos específicos de las actividades allí desarrolladas por la concurrencia de actividades, así como, en su caso las medidas preventivas y de protección a tomar:

- En su caso, deberá informar sobre los riesgos específicos de las actividades que se desarrollen en el centro de trabajo que puedan afectar a los trabajadores de la empresa contratista, en particular sobre aquellos que puedan verse agravados o modificados por circunstancias derivadas de la concurrencia de actividades.
- Medidas de emergencia (posibles situaciones de emergencia o evacuación así como las instrucciones básicas de actuación para el personal en caso de producirse dichas situaciones de peligro).

La empresa deberá satisfacer todo lo previsto, en su sector, por la Reglamentación vigente de prevención de riesgos laborales, estando en posesión de cuantas acreditaciones legales sean necesarias. En especial lo relativo a los principios de la acción preventiva (Art. 15 de la Ley 31/1995), Información a los trabajadores (Art. 18 de la Ley 31/95) y Formación de los trabajadores (Art. 19 de la Ley 31/1995). La empresa adjudicataria y la Comunidad de Madrid se comprometen, cuando el desarrollo de la prestación del servicio objeto del presente contrato así lo requiera, al estricto cumplimiento de las medidas de coordinación previstas en el artículo 24 de la Ley 31/95, de Prevención de Riesgos Laborales y R.D. 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 en materia de coordinación de actividades empresariales.

Cuando, como consecuencia de los riesgos de las actividades concurrentes, se produzca un accidente de trabajo, el empresario deberá informar de aquél a los demás empresarios presentes en el centro de trabajo.

El adjudicatario será el responsable de cumplir y hacer cumplir tanto a sus trabajadores como a las subcontratas la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. En caso de subcontratación, informará a los subcontratistas de los requisitos de seguridad y las normas de emergencia de la DGFP y garantizará que los subcontratistas apliquen de manera coherente y responsable los principios de la acción preventiva que se recogen en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales durante la ejecución de los trabajos, y en particular a los que se refiere el artículo 24 de la LPRL y Real Decreto 171/2004, exigiendo por parte de éstos su cumplimiento.

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS  
Y ACTUACIONES JURÍDICAS.

Fdo. Vicente Rodríguez Herrero.







## ANEXOS

### IMPARTICIÓN DE CURSOS DE FORMACIÓN PRESENCIAL, CONVERSACIONAL Y VIRTUAL EN IDIOMAS INGLÉS, FRANCÉS, ALEMÁN, CHINO E ITALIANO

#### ANEXO I - DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Toda la labor de desarrollo de las actuaciones de enseñanza de los idiomas que se contienen en este Pliego, se inspiran en el Marco Común Europeo de Referencia de enseñanza de lenguas oficiales del Consejo de Europa (en adelante, MCER), como instrumento que proporciona una base común para la elaboración de programas de lenguas, orientaciones curriculares, exámenes, y evaluaciones. Ello no quiere decir que todas las actividades deban seguir los principios de tal Marco, pues como en el propio Marco se define, no pretende imponerse un sistema de enseñanza, sino manifestar un conjunto de cuestiones o preguntas relativas a la enseñanza y aprendizaje de idiomas como ayuda para el desarrollo y conocimiento común de las lenguas dentro de la Unión Europea.

Los alumnos serán asignados a grupos de impartición según el nivel de conocimientos acreditado en la prueba que habrán de realizar.

Los grupos de aprendizaje deberán seguir la estructura de conocimiento definida en el MCER para la enseñanza de las lenguas, como estándar de aprendizaje, enseñanza y evaluación, que pretende servir de patrón internacional para medir el nivel de comprensión y expresión orales y escritas en una lengua.

Por ello, tales grupos de conocimiento deberán comprender desde el nivel que se puede considerar de principiante (nivel A1 del Marco Europeo) al más avanzado (Nivel C2 del mismo marco).

Cada uno de los niveles descritos en el Marco Europeo de Referencia, deberá presentar las siguientes características.

- **Nivel A1:** comprensión y utilización de expresiones cotidianas de uso muy frecuente, frases sencillas, saber presentarse a sí mismo, pedir y dar información personal básica, etc.
- **Nivel A2:** comprensión de frases y expresiones de uso frecuente relacionadas con áreas de experiencia que le son especialmente relevantes, comunicación sobre tareas simples y cotidianas, descripción de aspectos de su pasado y su entorno, entre otras.
- **Nivel B1:** comprensión de los puntos principales de textos claros y en lengua estándar; producción de textos sencillos y coherentes sobre temas familiares, experiencias, acontecimientos, deseos y aspiraciones, etc.
- **Nivel B2:** comprensión de ideas principales de textos complejos, incluso técnicos, siempre que estén dentro de su campo de especialización; capacidad de relación con hablantes nativos con un grado suficiente de fluidez y naturalidad.
- **Nivel C1:** comprensión de una amplia variedad de textos extensos y con cierto nivel de exigencia; expresión de forma fluida y espontánea sin muestras muy evidentes de esfuerzo para encontrar la expresión adecuada; uso flexible y efectivo del idioma para fines







sociales, académicos y profesionales.

- **Nivel C2:** comprensión con facilidad de prácticamente todo lo que oye o lee; reconstrucción de la información y los argumentos procedentes de diversas fuentes, ya sean en lengua hablada o escrita y expresión espontánea, y con gran fluidez y precisión.

## 1. FORMACIÓN PRESENCIAL Y CONVERSACIONAL

### 1.1. ACTIVIDAD DOCENTE.

#### 1.1.1. Formación Presencial.

Para cada uno de los cursos a impartir bajo esta modalidad el adjudicatario deberá diseñar un programa y cronograma teniendo en cuenta, el perfil de los destinatarios, los contenidos del curso, la duración y los tiempos de dedicación a cada una de las fases del mismo (exposición teórica, ejercicios prácticos, pruebas de conocimiento y evaluación de la calidad por parte del alumno).

Así mismo, en base al programa y cronograma deberá elaborar o adquirir el material didáctico para entregar a los alumnos.

Las principales características de esta formación son:

- Utilización de los ejercicios prácticos y su puesta en común como método de aprendizaje garante de la adquisición y actualización del conocimiento.
- Clases participativas en grupos de alumnos en función de la tipología del curso y de acuerdo con lo establecido en el Anexo II del presente pliego. Los grupos de alumnos estarán constituidos exclusivamente por personal adscrito a la Administración de la Comunidad de Madrid, no pudiendo incluirse en los referidos grupos alumnos cuyo origen sea distinto al de los listados de alumnos entregados por la DGFP.
- Nivel de homogeneidad de los perfiles de conocimiento previos para la asignación de los alumnos a las acciones formativas.
- Mejora continua basada en el análisis de los comentarios de los alumnos y del profesor durante y tras la finalización del curso.
- Flexibilidad del docente para prestar atención personalizada a los alumnos en función de sus perfiles precisos de conocimiento.
- Las pruebas de conocimiento presenciales se compondrán preferentemente de un ejercicio que el alumno realizará al finalizar el curso cuya superación será exigida como requisito indispensable para la obtención del correspondiente certificado, lo que se determinará por la DGFP en el instrumento normativo por el que se aprueba el Plan de Formación y da publicidad al mismo mediante su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.
- Control de la asistencia a clase de los alumnos a través de sistemas que permitan su acreditación.





## **Docencia. Formación presencial en grupos.**

La actividad de docencia en la modalidad presencial en grupos, incluye la realización de las siguientes tareas:

- Diseño y revisión de los contenidos del programa (contenidos con cronograma, a quién va dirigido, objetivos, requisitos previos y duración).
- Preparación previa del profesor.
- Diseño de los soportes documentales.
- Preparación, cuando proceda, de ejercicios para cada tipo de actividad formativa y su actualización.
- Preparación de los diversos modelos de las pruebas de evaluación del conocimiento y sus periódicas actualizaciones (previas y finales).
- Realización de los procesos de selección y nivelación de alumnos, cuando proceda.
- Impartición del programa formativo, realización de pruebas previas (cuando se consideren necesarias), evaluación personal continua, realización de una prueba de evaluación de conocimientos final y corrección de la misma.
- Elaboración de un informe final de cada acción formativa en el modelo que a tal efecto facilite la DGFP, que se entregará en el plazo de diez días siguientes a su finalización, sin perjuicio de los mecanismos de seguimiento del contrato establecidos en la cláusula séptima del presente pliego.

El profesorado encargado de ejecutar la acción formativa objeto de los cursos presenciales, habrá de ser titulado superior o estar en posesión de la correspondiente titulación habilitante para la impartición de idiomas, siendo necesario que el profesorado sea nativo de países de habla correspondiente al idioma impartido para los cursos de niveles avanzados, y bilingüe para los restantes. Los profesores nativos deberán conocer el castellano con una fluidez tal que permita la realización de explicaciones en castellano en caso de solicitarlo así el alumno. Cualquier profesor que no cumpla este requisito deberá ser previamente autorizado por la DGFP para actuar como tal.

En cualquier caso, el profesorado propuesto será altamente cualificado tanto en consideración a sus titulaciones académicas como a sus capacidades didácticas y formativas, aspectos, todos ellos, que habrán de acreditarse documentalmente antes del inicio de cualquier actividad docente, requiriéndose una experiencia mínima de 200 horas de impartición de actividades de formación análogas. El porcentaje de profesores nativos deberá situarse, en torno al 50% del total de profesores propuestos.

En caso de que a lo largo de la impartición tenga lugar alguna modificación que afecte al profesorado, la empresa deberá poner a disposición un nuevo profesor con un perfil similar al requerido según el nivel a impartir.

El profesorado que no reúna, a juicio de la DGFP, el perfil mínimo para la impartición de las actividades formativas, deberá ser sustituido por el adjudicatario a requerimiento de la DGFP.





## 1.1.2. Formación conversacional.

Las principales características de esta formación, basada en el mantenimiento de sesiones de conversación presenciales, con un tutor son:

- Las sesiones presenciales individuales de conversación podrán desarrollarse a opción del alumno, a través de la concurrencia de profesor y alumno en un mismo espacio físico o a través de un sistema de videoconferencia en el que el soporte receptor (Tablet, ordenador, Smartphone) será por cuenta del alumno. La posibilidad de optar entre uno u otro sistema la mantendrá el alumno durante todo el curso, de forma que iniciada la formación en uno de ellos, si este considera más operativo o más adecuado para su formación el otro, podrá solicitar el cambio al adjudicatario, que deberá acceder a la mayor brevedad, y en todo caso en el plazo de 15 días desde la correspondiente solicitud por parte del alumno. En estos supuestos, si la agenda de profesor no permitiera el cambio de modalidad podrá producirse un cambio de docente.
- La duración de las sesiones de conversación será la indicada por el alumno al inicio de la formación, sin que puedan exceder de dos horas, ni ser inferior a 60 minutos. Las fracciones de hora no podrán ser inferiores a 30 minutos.
- El modelo pedagógico estará centrado en la conversación permanente con el alumno, adaptada a su nivel de conocimiento.
- El programa formativo incidirá en la superación de los principales déficits de conocimiento observados en el alumno.
- Se efectuará seguimiento y conclusiones sobre el programa desarrollado con cada alumno.

## Docencia. Formación conversacional.

La actividad de docencia en la modalidad presencial a través de sistemas conversacionales, incluye la realización de las siguientes tareas:

- Establecimiento del sistema de contacto con los alumnos.
- Establecimiento del sistema de determinación de horario, calendario y progreso del curso.
- Preparación previa del profesor.
- Diseño del programa conversacional a seguir.
- Elaboración de un informe final de cada acción formativa en el modelo que a tal efecto facilite la DGFP, que se entregará en el plazo de diez días siguientes a su finalización, sin perjuicio de los mecanismos de seguimiento del contrato establecidos en la cláusula séptima del presente pliego.

Con la pretensión de potenciar y reforzar los aspectos orales y de conversación relativos a los idiomas a los que hace referencia el presente pliego, los alumnos seleccionados habrán de estar en posesión de un nivel intermedio-alto de conocimiento del idioma.

El profesorado encargado de ejecutar esta acción formativa habrá de ser titulado superior o estar en posesión de la correspondiente titulación habilitante para la impartición de idiomas, deberá acreditar





una experiencia mínima de 100 horas de impartición de actividades de formación análogas. Para la impartición de esta modalidad el profesorado deberá ser nativo de países de habla correspondiente al idioma impartido o bilingüe. Los profesores nativos deberán conocer el castellano con una fluidez tal que permita la realización de explicaciones en castellano en caso de solicitarlo así el alumno. Cualquier profesor que no cumpla este requisito deberá ser previamente autorizado por la DGFP para actuar como tal. El porcentaje de profesores nativos deberá situarse en torno al 50% del total de profesores propuestos.

El número de profesores mínimo será:

- Inglés conversacional: 15 profesores.
- Francés conversacional: 6 profesores.
- Alemán conversacional: 2 profesores.
- Italiano conversacional: 2 profesores.

El profesorado nativo que la empresa adjudicataria asigne a la ejecución del presente contrato deberá estar provisto de varios acentos de cada una de las lenguas, todo ello con la finalidad de ofrecer el mayor número de matices de pronunciación y conversación del idioma.

El horario de impartición de las sesiones de conversación no podrá coincidir con la franja horaria de la jornada de obligado cumplimiento a la que estén obligados los empleados de la Administración de la Comunidad de Madrid conforme a la normativa aplicable.

La impartición de las clases se efectuará, cuando estas se impartan con concurrencia de profesor y docente en un espacio físico, se desarrollará en el lugar que determine el alumno, de acuerdo con lo previsto en el apartado 4 de la cláusula 2 del presente pliego.

## 1.2. ACTIVIDAD DE ASISTENCIA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE LOGÍSTICA.

Corresponderá a la empresa adjudicataria el cumplimiento de la gestión ordinaria de los asuntos que se deriven de la propia ejecución de las acciones formativas objeto del presente contrato, con especial incidencia en las cuestiones que a continuación se relacionan, y de cuyo desarrollo deberá informar puntualmente a la DGFP:

- Remitidos por la DGFP los listados de alumnos, la empresa adjudicataria deberá gestionar las solicitudes convocando formalmente a los alumnos para realizar la correspondiente prueba de nivel de conocimientos.

Igualmente, llevará a cabo la posterior asignación de los alumnos a los distintos niveles según conocimientos acreditados, así como la notificación a aquéllos de las características del curso/grupo al que sean asignados con mención expresa del nivel de conocimientos, fecha de comienzo del curso, calendario, horario, e identificación y ubicación del aula en el





que se desarrollarán las clases. En el mismo acto de remisión de esta comunicación al alumno, se solicitará, confirmación de la asistencia al curso. Esta confirmación tendrá el valor de reserva de plaza a efectos de computar el número de alumnos mínimo para dar inicio a la edición del correspondiente curso. Finalmente, se procederá a comunicar antes del inicio del curso a la DGFP el listado final de alumnos adscritos a cada uno de los grupos.

En el supuesto de la formación de refuerzo conversacional, la convocatoria al alumno tendrá, además, por objeto acordar con él las fechas, hora y modalidad de desarrollo, esto es, si tendrá lugar a través de la reunión de docente y alumno en un espacio físico determinado o a través de videoconferencia. En el primero de los casos el alumno comunicará el lugar concreto, que deberá estar ubicado en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, y en el segundo la empresa adjudicataria comunicará al alumno el procedimiento que debe seguir para acceder al sistema de videoconferencia a través del cual se desarrollará la sesión de conversación.

- La empresa adjudicataria resolverá las incidencias relativas a altas, bajas, sustituciones y reasignaciones o cambios de nivel de los alumnos y remitirá la oportuna comunicación a la DGFP. Dentro de estas incidencias se encuadra lo relativo a las siguientes situaciones:
  - La recepción y resolución de las solicitudes de cambio de ubicación y/o nivel de conocimiento provenientes de los alumnos seleccionados, así como su comunicación posterior a los mismos.
  - La gestión de las bajas de alumnos que pudieran tener lugar, así como la cobertura de aquéllas con las altas procedentes de la lista de espera que, en su caso, se llegara a elaborar.
  - La gestión de la lista de espera integrada por alumnos que en calidad de reservas no hubieran sido seleccionados en un principio.
- La empresa adjudicataria durante el desarrollo de los cursos realizará las funciones relativas al control de asistencia de los alumnos a las clases, de ordinario a través del sistema de control mediante la firma del alumno en el correspondiente listado. En todo caso deberá asegurarse de que tanto al principio como al final de cada clase, o en el momento en que el alumno abandone el aula de hacerlo con anterioridad al fin de la sesión, este refleja su firma en el correspondiente parte. A efectos de la acreditación de la información sobre la asistencia del alumnado a clase, estas firmas deberán realizarse en presencia de personal administrativo o docente al servicio del adjudicatario. El adjudicatario deberá conservar los partes de firmas para su posterior entrega a la DGFP junto con las certificaciones que presentará a los efectos de iniciar el procedimiento de pago.

Si por motivos sanitarios o de higiene fuera necesario evitar la circulación entre el alumnado y el personal docente o administrativo al servicio de la empresa adjudicataria, de listados de alumnos en soporte papel, podrán adoptarse sistemas alternativos que garanticen la certeza de la información, a través de declaraciones a cargo de personal al servicio de la empresa





adjudicataria en las que conste solamente la firma de quien acredite su veracidad.

Sin perjuicio de la comunicación mensual a la que se ha hecho referencia en el punto anterior, al finalizar cada una de las acciones formativas la empresa adjudicataria, indicará en el informe final que deberá remitir a la DGFP, para cada uno de los alumnos y junto a la nota obtenida en evaluación final, el porcentaje de asistencia de cada alumno al curso, teniendo en cuenta la duración total del mismo. Todo ello, a efectos de que la DGFP pueda extender los correspondientes certificados de aprovechamiento o de asistencia previstos en los planes de formación.

- Del mismo modo, a efectos de que el alumno pueda acreditar su asistencia a clase ante el correspondiente departamento de personal, el adjudicatario deberá entregar a cada alumno un certificado mensual en el que se deje constancia de las clases a las que ha asistido y a las que no. Este documento deberá entregarse al alumno en la primera semana del mes siguiente al que corresponda la información.

En aquellos supuestos excepcionales en los que sea de aplicación la adaptación del modelo de impartición revista en el apartado 2.5 de estos pliegos y la asistencia a clase de los alumnos sea sustituida por clases a través de videoconferencia síncronas, en los que la firma del alumno no pueda incorporarse a los listados de asistencia utilizados de forma ordinaria, el adjudicatario deberá remitir a la DGFP los listados de conexión y permanencia de cada uno de los alumnos durante la impartición de la clase a través de videoconferencia síncrona.

En el supuesto, de las clases conversacionales impartidas a través de videoconferencia tanto como consecuencia del derecho de opción reconocido como en el supuesto excepcional al que hace referencia el citado apartado 2.5, se utilizará preferentemente el sistema de declaración responsable de alumno y profesor que ambos dirigirán al adjudicatario y que finamente serán remitidos a la DGFP junto con las facturación mensuales.

- Mensualmente, la empresa adjudicataria al presentar la facturación deberá acompañar documentación acreditativa de las horas o matrículas que se facturan utilizando para ello los formatos o modelos que le entregue la DGFP.

Respecto de los cursos en los que esté previsto la entrega de material didáctico, junto con la primera certificación la empresa adjudicataria deberá entregar a la DGFP un listado en el que quede acreditado a través de la firma de cada alumno la entrega y recepción del material didáctico señalado para cada curso en el Anexo II.

- La empresa deberá recoger el kit del alumno elaborado por la DGFP y entregarlo en cada uno de los cursos antes de su inicio, de conformidad con lo previsto en la cláusula quinta del presente pliego.
- La empresa adjudicataria velará por el cumplimiento de los calendarios y horarios previstos.
- La empresa adjudicataria resolverá cualquier incidencia que surja durante el desarrollo del curso, en materias tales como las que afecten a cambios o sustituciones en el profesorado o







modificaciones en la documentación, e informará o pedirá autorización, en su caso, según lo previsto en estos pliegos a la DGFP.

- A lo largo de la celebración de los cursos la empresa adjudicataria deberá elaborar los informes periódicos de seguimiento y mantener un registro de incidencias. Con carácter semanal, salvo que la DGFP autorice un plazo superior -quincenal o mensual-, deberá remitir un informe de seguimiento del avance de los alumnos de los cursos de naturaleza conversacional (clases recibidas, días y horarios de impartición, profesor, anulaciones de clases, etc).
- En los cursos de refuerzo conversacional e “Inglés presentación de ponencias” a las certificaciones mensuales la empresa adjudicataria deberá acompañar, en relación con cada uno de los alumnos, el documento acreditativo de las horas impartidas o anuladas que se recoge como Anexo V de este pliego, debidamente cumplimentado tanto por el alumno como por el profesor. Este mismo requisito deberá cumplirse en relación con las horas de conversación individual impartidas en los cursos “Inglés preparación de examen acreditativo”.
- A la finalización del curso y tras la realización del examen o prueba de conocimientos, la empresa adjudicataria deberá entregar a los alumnos para su cumplimentación el cuestionario de evaluación de calidad reproducido en el Anexo VI, e informará a los alumnos sobre el procedimiento de obtención de los certificados expedidos por la DGFP.
- La empresa adjudicataria deberá entregar a la DGFP, tras la finalización del curso, en el plazo indicado a tal efecto por la DGFP, la siguiente documentación:
  - Los cuestionarios de evaluación cumplimentados por los alumnos y la transcripción de las valoraciones individuales en un fichero Excel, de acuerdo a las instrucciones que la DGFP entregará al adjudicatario.
  - El informe final de valoración al que se hace referencia en la descripción de actividades de docencia presencial en este mismo Anexo.
  - Las pruebas de evaluación corregidas con una relación de APTOS/NO APTOS a efectos de la emisión por la DGFP de los certificados que correspondan. A estos efectos, no se realizará prueba final en los cursos de naturaleza conversacional y en el curso “Inglés presentación de ponencias”.

## 2. FORMACIÓN VIRTUAL

### 2.1. DOCENCIA, MODELO PEDAGÓGICO Y TUTORES.

#### 2.1.1. Docencia y modelo pedagógico.







Para cada uno de los cursos virtuales incluidos en el presente contrato **la docencia** incluirá los siguientes conceptos:

- Diseño y elaboración de los materiales didácticos ajustados a los contenidos del programa de cada curso fijados por la DGFP en el Plan de Formación, conforme a las características señaladas en el Anexo II para cada acción formativa y la preparación del mismo de acuerdo con los criterios formales establecidos en las cláusulas cuarta y quinta del presente pliego.
- Tutorías: En los términos descritos en la cláusula segunda y demás anexos del presente pliego.
- Comprobación de los requisitos de superación del curso, de conformidad con el programa formativo utilizado y de acuerdo con las instrucciones y criterios que al efecto pudiera emitir la DGFP.

El **modelo pedagógico** de la formación virtual deberá basarse en:

- La permanente atención del tutor: desde la bienvenida al curso, pasando por la evaluación continua y la corrección de los ejercicios prácticos. El tutor deberá disponer de un sistema de alarmas que le permita controlar las diferentes fases por las que pasa el alumno, respondiendo en todo momento a las dudas planteadas.
- El fomento en el alumno de una actitud proactiva que le permita ejecutar las recomendaciones de su tutor, la participación en los recursos didácticos de uso común descritos en el párrafo anterior y el estudio continuo de la materia en estrecha relación de comunicación con el tutor asignado.
- Un proyecto formativo centrado en un esquema de desarrollo y seguimiento de la tutorización y evaluación del curso, propuesto por la empresa licitadora, que deberá expresar además, su extensión temporal, teniendo en cuenta que el programa formativo se debe sustentar en una herramienta que equivalga, al menos, a 100 horas lectivas, y pueda desarrollarse por el alumno en el plazo de seis meses.

El programa informático de formación a utilizar deberá ser proporcionado por el adjudicatario. El coste por la utilización del programa (licencia de uso) deberá estar incluido en la oferta que realice el licitador, que también incluirá el coste de todas las acciones que comprenda el curso virtual.

- Recursos didácticos: los cursos virtuales incluidos en el presente contrato deberán contar, al menos con los siguientes recursos didácticos y medios técnicos formativos:

- Profesor Virtual encargado de:
  - Explicación teórica y prácticas guiadas.
  - Explicación del desarrollo de los ejercicios prácticos.
  - Explicación de los elementos fundamentales de gramática y pronunciación.
  - Sistema de autoevaluación y seguimiento de progreso.
  - Manual.





- Tutorías escritas y con ejercicios orales grabados y susceptibles de ser enviadas a los tutores a través del propio programa.
  - Tutorías telefónicas (conversación telefónica).
- 
- Herramienta formativa de al menos nueve unidades didácticas.
  - Glosario de Términos.
  - Diccionario de vocabulario.
  - Vídeos formativos adaptados a los diferentes niveles de conocimientos (con posibilidad de subtitulación en español o el idioma correspondiente).
  - Sistema de grabación y reproducción de voz del alumno.
  - Ejercicios escritos y orales sobre:
    - Actividades de vocabulario.
    - Actividades de comprensión.
    - Ejercicios de práctica gramatical.
    - Actividades de pronunciación enfocados a desarrollar habilidades orales.
  - Contarán además, con otros recursos, tales como aulas virtuales, foros, chats, wikis, línea de asistencia pedagógica y técnica, etc., que permita al tutor relacionarse de manera directa con los alumnos, planteando un tema de debate y activando la participación de cada uno de ellos.

## 2.1.2. Tutorías y tutores.

El alumno participará, al menos, en dos **tutorías** por cada tres unidades lectivas existentes, de las cuales:

- En el supuesto de alumnos con nivel de conocimientos equivalente a B1 o inferior, ambas serán escritas y con ejercicios orales grabados, y mediante el envío a través de la propia plataforma de la prueba realizada por el alumno, que le será devuelta corregida con las pertinentes anotaciones.
- En el resto de casos, para alumnos con nivel de conocimientos B2 o superior, una de las tutorías será como la descrita anteriormente, y otra oral de carácter telefónico o por videoconferencia (a elección del alumno).

El desarrollo, obligatorio en los casos mencionados, de la tutoría telefónica o por videoconferencia tendrá una duración de 20 minutos. Esta tutoría estará orientada a que el alumno pueda poner en práctica de forma intensiva su expresión oral, pronunciación y mejorar la fluidez oral y la comprensión auditiva, ajustándose al nivel en que se encuentra el alumno, tanto en contenidos como en metodología. Al finalizar cada tutoría, el tutor, expondrá oralmente o por correo electrónico, a su elección, las conclusiones, correcciones y comentarios didácticos de cada tutoría. El tutor con el que el alumno desarrolle la tutoría oral deberá ser el mismo que tenga asignado durante todo el curso, salvo que concurran circunstancias que justifiquen la sustitución de este tutor por otro, previa aprobación de dicho cambio por la DGFP.

Los alumnos tendrán asignado un **tutor** personal especialista en los contenidos de la acción con experiencia para desarrollar las tutorías a través de teleformación. Salvo imposibilidad debidamente





justificada el alumno tendrá asignado siempre el mismo tutor.

La proporción máxima de alumnos asignados a cada tutor no podrá superar los 40. Los tutores deberán reunir la condición de profesores de idiomas altamente cualificados (titulación superior o titulación habilitante para la impartición de idiomas) tanto en consideración a sus titulaciones académicas como a sus capacidades didácticas y formativas “on line”, así mismo, deberán contar con una experiencia de, al menos, 100 horas de formación relacionada con los contenidos del curso. Los dinamizadores deberán ser expertos en teleformación y contar con una experiencia mínima de 20 cursos en esta modalidad y haber dinamizado a 100 alumnos. Si la condición de tutor y dinamizador coincide en la misma persona deberá cumplir los requisitos indicados para cada perfil. Estos aspectos deberán ser acreditados a petición de la DGFP.

Los tutores deberán ser nativos de países de habla correspondiente a los idiomas impartidos o bilingües (inglés/español o francés/español). Cualquier tutor que no cumpla este requisito debe ser previamente autorizado por al DGFP para actuar como tal. En el caso de ser nativos deberá conocer el castellano con una fluidez tal que permita la realización de explicaciones en castellano en caso de solicitarlo así el alumno.

El tutor estará accesible de manera continuada a lo largo de toda la acción formativa. En este sentido, atenderá, contestará y resolverá todas las consultas, dudas y cuestiones que el alumno plantee, y formará, orientará, guiará y aconsejará al alumno, tanto sobre los contenidos del curso, como sobre sus actividades de evaluación.

Las competencias que el tutor asumirá durante el periodo de vigencia de la acción formativa se concretan en las siguientes tareas:

- Planificará la tutoría añadiendo valor al proceso de aprendizaje a través de las tutorías telefónicas, presenciales y escritas y la corrección de trabajos.
- Proporcionará recursos sobre los contenidos de la acción formativa. El tutor resolverá las dudas que los alumnos planteen, proporcionando información bibliográfica y documental y elaborando material complementario.
- Animará y motivará a los alumnos. El tutor establecerá una relación personalizada con el alumno, identificando situaciones problemáticas, transmitiendo confianza y optimismo, reconociendo sus logros y motivando el compromiso.
- Fomentará la comunicación. El tutor promoverá el uso del correo electrónico, u otros medios telemáticos adecuados para crear foros y encuentros con los alumnos.
- Evaluará el progreso del alumno. El tutor controlará las respuestas del alumno a los test, entregando retroalimentación sobre los resultados y emitiendo un informe personal de evaluación.
- Dinamizará el proceso formativo. El tutor contactará vía correo electrónico periódicamente con los alumnos cuya participación en el curso no esté resultando óptima para incentivarla.

Las actividades a realizar por los tutores comprenderán todas aquellas tareas que sean relativas





al seguimiento de los alumnos, destacando como más relevantes:

- Seguimiento y comunicación continua con los alumnos.
- Verificación y seguimiento del progreso de cada alumno.
- Atención de consultas individuales (tutorías personales) sobre cualquier aspecto del curso (técnico, teórico o práctico).
- Elaboración de la documentación de los cursos y actualización de la misma (ejercicios, prácticas guiadas, etc).
- Corrección de los ejercicios prácticos remitidos por los alumnos.
- Atención de las Aulas Virtuales como moderador/animador.
- Evaluación y validación de la participación en las Aulas Virtuales.
- Preparación, asistencia y corrección de las pruebas de evaluación del conocimiento al final de cada uno de los cursos.
- Elaboración del informe final del tutor.
- Elaboración de un informe de resultados de las pruebas de evaluación del conocimiento.

## 2.2. SERVICIO DE ASISTENCIA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE LOGÍSTICA.

En los cursos incluidos en el presente contrato este servicio incluirá las siguientes funciones:

- Enviar la propuesta de planificación mensual de las acciones formativas a impartir de conformidad con lo previsto en la cláusula tercera del presente pliego y de acuerdo con los modelos de fichas o documentación que a tales efectos determine la Dirección General de Función Pública.
- Ejecutar el plan de comunicación a través de :
  - Carta de bienvenida: la empresa adjudicataria comunicará a cada alumno el comienzo del curso mediante el envío por correo electrónico de una carta de bienvenida.
  - Agenda: cada alumno dispondrá de una agenda donde el tutor colgará la convocatoria de eventos (vídeo-conferencias, foro o chat síncrono, etc) y la fecha y lugar de celebración de la prueba de conocimiento final, si ésta se programase en formato presencial. A través de la agenda el alumno podrá comprobar su progreso en el curso.
- Realizar las tareas relativas a la gestión de alumnos:
  - La DGFP se encargará de la difusión y convocatoria de los cursos a los empleados de la Comunidad de Madrid y de la selección de alumnos. Una vez efectuada la selección, la DGFP remitirá al adjudicatario un fichero Excel en el que consten los datos de contacto de los alumnos a efectos de comunicaciones y para que la adjudicataria se ponga en contacto con los alumnos convocándolos para realizar la oportuna prueba de nivel de conocimiento, que será realizada al objeto de ubicar a cada alumno en el que corresponda de acuerdo con las competencias acreditadas.
  - El adjudicatario pondrá en marcha una campaña de comunicación interna que consistirá





en el envío de un correo electrónico en el que comunicará al alumno el nivel del curso que realizará. Acto seguido procederá a cubrir las plazas previstas para cada curso y gestionará las bajas que en su caso se produzcan cubriendo las vacantes con nuevos alumnos del listado, en tanto no se haya agotado éste. La carta de bienvenida tendrá los efectos de convocatoria al curso pero no constituirá matrícula abierta a efectos de facturación mientras el alumno no alcance el tiempo mínimo de conexión, que permita su consideración como tal, y de participación en el curso, que permita la facturación.

- Realizar las tareas relativas a la gestión de las altas y bajas de alumnos y cambios de nivel:
  - El periodo habilitado a los alumnos para realizar el curso se indicará en la carta de bienvenida, de acuerdo con las indicaciones recibidas de la DGFP. Este plazo podrá ser modificado por la DGFP de concurrir circunstancias que lo aconsejaren y se aplicará del mismo modo para los alumnos que sean sucesivamente convocados para cubrir vacantes.
  - Plazo de conexión: transcurridos 5 días desde el primer correo con la carta de bienvenida sin conectarse, el adjudicatario dará de baja al alumno titular y ocupará la misma matrícula con el siguiente alumno que figure en el listado de reservas, sin coste adicional para la Comunidad de Madrid.
  - Periodo habilitado para cubrir vacantes por baja de los inicialmente convocados: quince días desde que se produzca dicha baja para el envío del primer correo con la carta de bienvenida al nuevo alumno convocado.
  - La empresa adjudicataria resolverá las solicitudes de cambio de nivel de los alumnos seleccionados.
- Elaboración de los informes de seguimiento: El adjudicatario enviará a la DGFP los siguientes informes de seguimiento sobre el progreso de los alumnos:
  - Transcurrido el plazo de conexión: número de plazas cubiertas con la relación de alumnos conectados que están realizando el curso, y el número y relación de los alumnos que han sido baja por no conectarse en plazo. Estos datos se presentarán en formato Excel, en el modelo que determine la DGFP. Del mismo modo y de forma sucesiva, se remitirá informe sobre los alumnos que han sustituido y ocupado la plaza de los que causaron baja.
  - Durante el desarrollo del curso:
    - Número y relación de bajas definitivas.
    - Igualmente se comunicarán por correo electrónico a los responsables de formación de la DGFP las incidencias que surjan en su caso durante la ejecución de los cursos.
    - Informes acreditativos de la participación de los alumnos en cada curso en orden a





la expedición de las correspondientes facturas.

- Finalizado el curso: número y relación de alumnos que lo han completado y la calificación obtenida (APTOS/NO APTOS) a efectos de la emisión de certificados por la DGFP, en el mismo modelo y formato. En este informe se incluirá para cada uno de los alumnos indicación del tiempo total de conexión y porcentaje de realización de los contenidos del curso sobre el total.
  - Igualmente, se entregará a la DGFP un listado con las horas de inicio y fin de las diferentes conexiones de cada uno de los alumnos, que comprenderá para cada uno de ellos tantas líneas como conexiones haya realizado. Este listado irá referido a todos los alumnos, tanto si han obtenido la calificación de aptos como la de no aptos.
  - Cuestionario de evaluación: Al finalizar el curso se ofrecerá a los alumnos un cuestionario de satisfacción, de acuerdo con el modelo facilitado por la DGFP, que los alumnos completarán en la plataforma del adjudicatario.
- Actuar como oficina técnica y realizar las funciones propias de este servicio respecto de la plataforma formativa puesta a disposición de la ejecución del contrato, ofreciendo a los alumnos un programa telefónico de ayuda, orientación y de asistencia técnica. Este servicio deberá estar operativo en horario de 09:00 a 20:00 de lunes a viernes, excluidos los festivos o telemáticamente en cualquier momento y a través de una cuenta de correo, con un plazo de respuesta de 24 horas, excluyendo de este cómputo los sábados, domingos y festivos.
- Igualmente, la empresa adjudicataria deberá brindar a los alumnos, a través de personal técnico, la asistencia que pudiera ser precisa en temas relacionados con el soporte informático: instalaciones, accesos, problemas de conexión configuración, etc. A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de los alumnos un teléfono exclusivo e independiente.
- Mantener un registro de incidencias recibidas, para la presentación de informes periódicos a la DGFP.
  - Personalizar el entorno formativo. La empresa adjudicataria se compromete a crear un dominio personalizado para los alumnos de la Dirección General de Función Pública.

En este ámbito, la empresa adjudicataria asume las siguientes obligaciones:

- Diseñar una página principal de acceso con la imagen corporativa de la Consejería de Hacienda y Función Pública – Dirección General de Función Pública, con los logotipos identificativos correspondientes que facilitará la DGFP.
- En todas las páginas accesibles, sean de contenidos o de navegación estarán presente los logotipos mencionados.
- Elaborar un documento con la planificación del curso y tres guías de acceso y utilización del programa: guía de realización de la prueba de nivel, guía de navegación del curso y guía de descarga de software, que se colocarán en la







página de acceso y estarán disponibles para que los alumnos puedan abrirlas, archivarlas o imprimirlas, si lo desean.

- Acceso de la Dirección General de Función Pública a la plataforma del adjudicatario.

Además, el adjudicatario proporcionará el acceso y la utilización a través de internet de una plataforma tecnológica “e-learning” capaz de albergar los contenidos establecidos en el presente pliego, que deberá reunir los siguientes requisitos:

- Capacidad para dar servicios simultáneos a un mínimo de 600 alumnos.
- Administrar todas las fases del proceso de formación.
- Certificar y evaluar los resultados, así como permitir la obtención de informes de actividad del alumno.
- Permitir una permanente actualización de contenidos.
- Crear flujos multidireccionales de información entre administradores, tutores y alumnos.
- Contemplar un mecanismo de feedback del alumno a través del canal telemático mediante correo electrónico y, opcional y adicionalmente, mediante foros y tablón de anuncios.
- La interfaz del usuario deberá estar personalizada de acuerdo con la imagen institucional proporcionada desde la DGFP.
- La página de acceso a los cursos contendrá una vinculación a la dirección URL que se indique desde la DGFP.
- La plataforma ha de permitir el seguimiento de los cursos a través de un servidor proxy. El adjudicatario colaborará en las adaptaciones y gestiones necesarias para permitir el acceso de los empleados públicos a través de redes intranet de las diferentes Consejerías u Organismos y proporcionará una guía con las indicaciones necesarias para el acceso desde dichas redes a la plataforma tecnológica.

La plataforma deberá tener capacidad para prestar los siguientes servicios:

a) Administración y gestión del entorno:

- Administración de usuarios y perfiles de los mismos.
- Gestión de datos.







- Centralización en bases de datos.
- Diseño de grupos de usuarios.
- Gestión de permisos de usuarios.

b) Gestión de contenidos:

- Control de usuarios.
  - Seguimiento de actividades de aprendizaje.
  - Informes individuales de seguimiento y aprovechamiento accesibles para el tutor.
  - Informes de seguimiento y evolución del alumno.
- Facilitar a la DGFP las labores de supervisión del seguimiento de los cursos por parte de los alumnos: El adjudicatario facilitará a los responsables de formación de la DFFP las claves de acceso que, en su caso, resulten precisas para cualquier labor de seguimiento y control que precisen realizar (por ejemplo, comprobar los tiempos de conexión real de los alumnos; las tutorías realizadas; los tiempos de respuesta a consultas; datos de conexión de los tutores, etc).
  - Presentar a los alumnos el cuestionario de evaluación: El modelo de cuestionario será el facilitado por la DGFP a tal efecto. El alumno lo cumplimentará de forma telemática antes de la realización de la prueba final. Los resultados de los cuestionarios individuales se entregarán en un fichero Excel con las características y en el plazo que determine la DGFP desde la finalización del curso.
  - Informar a los alumnos sobre el procedimiento para la obtención de los certificados expedidos por la DGFP, la cual proporcionará al adjudicatario las instrucciones correspondientes para que éste informe a los alumnos calificados como aptos qué actuaciones deben realizar para obtenerlos.



## ANEXO II

### RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

CURSO	EDICIONES	ALUMNOS EDICION	HORAS EDICIÓN	PRECIO	COSTE TOTAL	MODALIDAD	AULAS
INGLÉS (PRESENCIAL)	25	12	70	36 €/hora	63.000	PR	EM
INGLÉS( VIRTUAL)	1	400	100	56€/matrícula	22.400	VI	--
INGLÉS PREPARACIÓN EXAMENES ACREDITATIVOS (PRESENCIAL)	2	12	48	36 €/hora	3.456	PR	EM
			24	28 €/hora	1.344	CO	--
INGLÉS PREPARACIÓN PARA LA FLUIDEZ VERBAL (PRESENCIAL)	16	8	40	36 €/hora	23.040	PR	EM
INGLÉS REFUERZO CONVERSACIONAL	1	140	5.600	28 €/hora	156.800	CO	--
FRANCÉS (PRESENCIAL)	8	12	70	36 €/hora	20.160	PR	EM
FRANCÉS (VIRTUAL)	1	125	100	56 €/matrícula	7.000	VI	--
FRANCÉS PREPARACIÓN PARA LA FLUIDEZ VERBAL (PRESENCIAL)	5	8	40	36 €/hora	7.200	PR	EM
FRANCÉS REFUERZO CONVERSACIONAL	1	30	1200	28 €/hora	33.600	CO	--
ALEMÁN (PRESENCIAL)	4	12	70	36 €/hora	10.080	PR	EM
ALEMÁN REFUERZO CONVERSACIONAL	1	10	250	28 €/hora	7.000	CO	--
ITALIANO (PRESENCIAL)	4	12	70	36 €/hora	10.080	PR	EM
ITALIANO REFUERZO CONVERSACIONAL	1	10	250	28 €/hora	7.000	CO	--
CHINO (PRESENCIAL)	2	12	70	36 €/hora	5.040	PR	EM
INGLÉS ATENCIÓN AL PÚBLICO (PRESENCIAL)	4	12	40	36 €/hora	5.760	PR	EM
INGLÉS PRESENTACION DE PONENCIAS	6	1	15	28 €/hora	2.520	CO	--
FRANCÉS ATENCIÓN AL PÚBLICO (PRESENCIAL)	2	12	40	36 €/hora	2.880	PR	EM
					<b>CON EXENCIÓN DE IVA</b>	<b>388.360,00</b>	
					<b>CON IVA (21%)</b>	<b>469.915,60</b>	

MODALIDAD: PR (Presencial) VI (Virtual) CO (Conversacional)  
 AULAS: EM (Empresa)

La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **09476633283890878330**



## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CURSO

Modalidad: PRESENCIAL		
Denominación: INGLÉS		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 25	Horas por edición: 70	Alumnos por edición: 12
<b>Destinatarios:</b> Personal funcionario, laboral y estatutario de la Administración de la Comunidad de Madrid. Tendrán prioridad las solicitudes de los empleados cuyo puesto de trabajo justifique la necesidad de formación en idioma inglés.		
<b>Programa / Contenidos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicación.</li><li>- Vocabulario</li><li>- Gramática</li><li>- Pronunciación.</li><li>- Ejercicios prácticos.</li><li>- Conversación.</li></ul>		
<b>Metodología:</b> Aprendizaje y / o perfeccionamiento del idioma inglés en grupos de impartición configurados en virtud de los niveles de conocimiento acreditados por los alumnos participantes. La prueba o examen final deberá analizar el avance del alumno en gramática, vocabulario y expresión oral y escrita.		
<b>Profesorado (Titulación y experiencia):</b> El profesorado deberá ser titulado superior o estar en posesión de la correspondiente titulación habilitante para la impartición de idiomas y tener una experiencia docente de, al menos, 200 horas de formación en la enseñanza del idioma inglés. Deberá ser nativo para la impartición de los niveles avanzados y bilingües para los restantes niveles.		
<b>Material didáctico:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Libro de texto, sujeto a la normativa sobre propiedad intelectual, debidamente editado y registrado y con el correspondiente código ISBN. Deberá estar acompañado de algún sistema de audio de uso común en los libros de texto para el aprendizaje de lenguas extranjeras, bien a través de soportes físicos o enlaces a páginas de la editorial, que reproduzca todo o parte del manual para ayudar al alumno en el perfeccionamiento de su entonación y pronunciación.</li><li>- Constará al menos de 5 unidades didácticas. Cada una de ellas deberá tener secciones de gramática, vocabulario, pronunciación, práctica y desarrollo de ejercicios escritos.</li><li>- Dispondrá de un cuaderno de ejercicios prácticos que bien puede estar integrado en el libro o figurar de manera independiente.</li><li>- Deberá disponerse de libros de diferentes niveles de conocimiento.</li></ul>		



## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CURSO

Modalidad: VIRTUAL		
Denominación: INGLÉS		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 1	Horas por edición: 100	Alumnos por edición: 400
<b>Destinatarios:</b> Personal funcionario, laboral y estatutario de la Administración de la Comunidad de Madrid que esté en posesión de unos conocimientos mínimos en materia de informática. Tendrán prioridad las solicitudes de los empleados cuyo puesto de trabajo justifique la necesidad de formación en idioma inglés.		
<b>Programa / Contenidos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicación.</li><li>- Vocabulario.</li><li>- Gramática.</li><li>- Pronunciación.</li><li>- Práctica. Conversación.</li></ul>		
<b>Metodología:</b> Modalidad de aprendizaje que se basa en una plataforma formativa en la que se proponen ejercicios y actividades complementarias, con apoyo y supervisión de un tutor durante la impartición del curso.		
<b>Profesorado/Tutores (Titulación y experiencia):</b> Los tutores/expertos deberán poseer titulación superior o titulación habilitante para la impartición de idiomas, deberán ser expertos en la materia y haber impartido 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso. Los dinamizadores deberán ser expertos en teleformación, con una experiencia mínima de 20 cursos en esta modalidad y haber dinamizado al menos a 100 alumnos. Si el profesional designado va a desempeñar al mismo tiempo las funciones de tutor experto y dinamizador, deberá cumplir los requisitos antes indicados para cada perfil.		
<b>Material didáctico:</b> El curso on line deberá reunir al menos las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"><li>- Profesor Virtual: sistema de profesor virtual mediante un sistema pregrabado que garantice las explicaciones suficientes al alumnado sobre el contenido de cada una de las unidades didácticas y les preste apoyo a medida que avanzan en el contenido de cada una de ellas.</li><li>- Herramienta formativa de al menos nueve unidades didácticas.</li><li>- Explicaciones teóricas sobre los contenidos gramaticales que abarque cada unidad.</li><li>- Prácticas guiadas de carácter escrito y oral sobre el contenido didáctico de cada unidad. Sistemas de vídeo en inglés (subtitulados en español/inglés) demostrativos de las explicaciones y contenidos de la unidad didáctica.</li><li>- Ejercicios prácticos, tanto escritos como orales mediante sistemas de grabación y escucha de la propia voz de alumno, que abarquen: actividades de vocabulario, actividades de comprensión, ejercicios de práctica gramatical y actividades de pronunciación enfocados a desarrollar habilidades orales.</li><li>- Sistema de autoevaluación, tanto en formato escrito como con ejercicios orales.</li><li>- Manual de guiado en el avance y utilización del programa formativo.</li><li>- Tutorías telefónicas, presenciales o escritas, en función del nivel de conocimientos del alumno, para la evaluación de las unidades didácticas concluidas, a realizar con el tutor asignado.</li><li>- Glosario de Términos.</li><li>- Diccionario de vocabulario.</li></ul>		



## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CURSO

Modalidad: PRESENCIAL		
Denominación: INGLÉS PREPARACIÓN EXÁMENES ACREDITATIVOS		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 48 horas presenciales (grupales) y 24 horas de conversación individual (2 horas de conversación por alumno)	Alumnos por edición: 12
<b>Destinatarios:</b> Personal funcionario, laboral y estatutario de la Administración de la Comunidad de Madrid. Tendrán prioridad las solicitudes de los empleados cuyo puesto de trabajo justifique la necesidad de certificación de conocimientos en idioma inglés. Los destinatarios deberán estar en posesión al menos del nivel B2 del idioma. El curso no incluye las tasas de examen ni la gestión para la presentación al mismo.		
<b>Programa / Contenidos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comprensión de textos.</li><li>- Expresión escrita.</li><li>- Gramática.</li><li>- Comprensión auditiva.</li><li>- Expresión oral.</li></ul>		
<b>Metodología:</b> Aprendizaje y preparación destinado a la obtención, por parte de los alumnos, del certificado expedido, tras la superación de la prueba correspondiente, por alguna de las entidades de enseñanza del idioma inglés con prestigio internacional y normalmente reconocidas en el ámbito público y privado como entidades que garantizan el conocimiento del idioma al poseedor de alguno de sus certificados de conocimiento (Tipo Cambridge ESOL -First, Advanced,...- TOEFL, IELTS, etc.). <p>El curso estará destinado tanto a la enseñanza del idioma, como a la preparación de exámenes acreditativos de estar en posesión de un determinado nivel de conocimientos. Por ello, los alumnos, previo al inicio de la acción formativa, serán sometidos a una prueba de conocimiento del idioma por parte de la empresa adjudicataria que garantice que los alumnos que se incluyan en el curso están, al menos, en posesión de un nivel de conocimientos B2.</p> <p>Una vez determinado este extremo, y teniendo en cuenta las características del alumnado, se precisará al adjudicatario la referencia del examen acreditativo al que debe destinarse la formación. Como quiera que los diferentes exámenes de acreditación de destrezas tienen estructuras similares, el curso de preparación deberá recoger como partes diferenciadas del mismo la enseñanza y preparación de los alumnos para diferentes pruebas, en concreto:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comprensión de textos.</li><li>- Expresión escrita.</li><li>- Gramática.</li><li>- Comprensión auditiva.</li><li>- Expresión oral.</li></ul> <p>El curso para cada alumno tendrá una duración de 50 horas de las cuales 48 serán grupales y 2 individuales de conversación para perfeccionar la expresión oral. Este crédito horario de dos horas de conversación el alumno podrá disfrutarlo, a su elección, en dos sesiones de una hora o en cuatro sesiones de 30 minutos.</p>		
<b>Profesorado/Tutores (Titulación y experiencia):</b> <p>El profesorado deberá ser titulado superior o estar en posesión de la correspondiente titulación habilitante para la impartición de idiomas y tener una experiencia docente de, al menos, 200 horas de formación en la enseñanza del idioma inglés. Deberá ser nativo para la impartición de los niveles avanzados y bilingües para los restantes niveles.</p>		





Modalidad: PRESENCIAL	
Denominación: INGLÉS PREPARACIÓN EXÁMENES ACREDITATIVOS	
<b>Material didáctico:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Libro de texto, sujeto a la normativa sobre propiedad intelectual, debidamente editado y registrado y con el correspondiente código ISBN. Deberá estar acompañado de algún sistema de audio de uso común en los libros de texto para el aprendizaje de lenguas extranjeras, bien a través de soportes físicos o enlaces a páginas de la editorial, que reproduzca todo o parte del manual para ayudar al alumno en el perfeccionamiento de su entonación y pronunciación.</li><li>- Constará al menos de 5 unidades didácticas. Cada una de ellas deberá tener secciones de gramática, vocabulario, pronunciación, práctica y desarrollo de ejercicios escritos.</li><li>- Deberá disponerse de libros de diferentes niveles de conocimiento.</li></ul>	





## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CURSO

Modalidad: PRESENCIAL		
Denominación: INGLÉS PREPARACIÓN PARA LA FLUIDEZ VERBAL		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 16	Horas por edición: 40	Alumnos por edición: 8
<b>Destinatarios:</b> Personal funcionario, laboral y estatutario de la Administración de la Comunidad de Madrid. Tendrán prioridad las solicitudes de los empleados cuyo puesto de trabajo justifique la necesidad de formación en idioma inglés.		
<b>Programa / Contenidos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicación.</li><li>- Vocabulario</li><li>- Pronunciación.</li><li>- Práctica. Conversación.</li></ul>		
<b>Metodología:</b> Iniciación en las habilidades de expresión oral en lengua inglesa, a través de sistemas de conversación grupal. Desarrollo de conversaciones en inglés sobre diferentes temáticas, incidiendo en los principales aspectos de conocimiento y necesidades de aprendizaje del grupo. De la misma forma, se promoverá la participación de todos los miembros del grupo y la generación de situaciones cotidianas de la vida diaria para su conversación en inglés. Los alumnos deberán recibir información mensual sobre su progreso y los principales puntos fuertes y débiles detectados por el profesor en el avance de las sesiones.		
<b>Profesorado (Titulación y experiencia):</b> El profesorado deberá ser titulado superior o estar en posesión de la correspondiente titulación habilitante para la impartición de idiomas y tener una experiencia docente de, al menos, 200 horas de formación en la enseñanza del idioma inglés. Deberá ser nativo para la impartición de los niveles avanzados y bilingües para los restantes niveles.		
<b>Material didáctico:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Guión con el contenido a desarrollar en cada una de las sesiones de conversación.</li><li>- Material audiovisual de práctica de conversación.</li></ul>		







## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CURSO

Modalidad: PRESENCIAL		
Denominación: INGLÉS REFUERZO CONVERSACIONAL		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 1	Horas por edición: 40 (por alumno)	Alumnos por edición: 140
<b>Destinatarios:</b> Personal funcionario, laboral y estatutario de la Administración de la Comunidad de Madrid, con nivel de conocimiento del idioma que permita la conversación fluida.		
<b>Programa / Contenidos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Práctica de conversación.</li></ul>		
<b>Metodología:</b> Reforzamiento del aprendizaje del idioma inglés especialmente en su aspecto oral y conversacional mediante sesiones individuales de conversación. Las sesiones habrán de ir adaptadas al nivel del alumno, y deberán ser desarrolladas sobre los aspectos o temáticas que puedan influir en una mejora de la expresión oral y del vocabulario del alumno. En la parte final de cada sesión el alumno deberá recibir explicaciones sobre sus principales puntos fuertes y débiles, así como los errores que pueda haber cometido, tanto en pronunciación como en expresión, gramática, vocabulario, etc.		
<b>Profesorado (Titulación y experiencia):</b> El profesorado deberá ser titulado superior o estar en posesión de titulación habilitante para la impartición de idiomas y tener una experiencia docente de, al menos, 100 horas de formación en la enseñanza del idioma inglés. Deberá ser nativo en torno al 50% y el resto bilingüe.		
<b>Material didáctico:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Guión con el contenido a desarrollar en cada una de las sesiones de conversación.</li></ul>		





## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CURSO

Modalidad: PRESENCIAL		
Denominación: FRANCÉS		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 8	Horas por edición: 70	Alumnos por edición: 12
<b>Destinatarios:</b> Personal funcionario, laboral y estatutario de la Administración de la Comunidad de Madrid. Tendrán prioridad las solicitudes de los empleados cuyo puesto de trabajo justifique la necesidad de formación en idioma francés.		
<b>Programa / Contenidos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicación.</li><li>- Vocabulario</li><li>- Gramática</li><li>- Pronunciación.</li><li>- Ejercicios prácticos.</li><li>- Conversación.</li></ul>		
<b>Metodología:</b> Aprendizaje y / o perfeccionamiento del idioma francés en grupos de impartición configurados en virtud de los niveles de conocimiento acreditados por los alumnos participantes. La prueba o examen final deberá analizar el avance del alumno en gramática, vocabulario y expresión oral y escrita.		
<b>Profesorado (Titulación y experiencia):</b> El profesorado deberá ser titulado superior o estar en posesión de la correspondiente titulación habilitante para la impartición de idiomas y tener una experiencia docente de, al menos, 200 horas de formación en la enseñanza del idioma francés. Deberá ser nativo para la impartición de los niveles avanzados y bilingües para los restantes niveles.		
<b>Material didáctico:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Libro de texto, sujeto a la normativa sobre propiedad intelectual, debidamente editado y registrado y con el correspondiente código ISBN. Deberá estar acompañado de algún sistema de audio de uso común en los libros de texto para el aprendizaje de lenguas extranjeras, bien a través de soportes físicos o enlaces a páginas de la editorial, que reproduzca todo o parte del manual para ayudar al alumno en el perfeccionamiento de su entonación y pronunciación.</li><li>- Constará al menos de 5 unidades didácticas. Cada una de ellas deberá tener secciones de gramática, vocabulario, pronunciación, práctica y desarrollo de ejercicios escritos.</li><li>- Dispondrá de un cuaderno de ejercicios prácticos que bien puede estar integrado en el libro o figurar de manera independiente.</li><li>- Deberá disponerse de libros de diferentes niveles de conocimiento.</li></ul>		



## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CURSO

Modalidad: VIRTUAL		
Denominación: FRANCÉS		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 1	Horas por edición: 100	Alumnos por edición: 125
<b>Destinatarios:</b> Personal funcionario, laboral y estatutario de la Administración de la Comunidad de Madrid que esté en posesión de unos conocimientos mínimos en materia de informática. Tendrán prioridad las solicitudes de los empleados cuyo puesto de trabajo justifique la necesidad de formación en idioma francés.		
<b>Programa / Contenidos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación.</li> <li>- Vocabulario.</li> <li>- Gramática.</li> <li>- Pronunciación.</li> <li>- Práctica. Conversación.</li> </ul>		
<b>Metodología:</b> Modalidad de aprendizaje que se basa en una plataforma formativa en la que se proponen ejercicios y actividades complementarias, con apoyo y supervisión de un tutor durante la impartición del curso.		
<b>Profesorado/Tutores (Titulación y experiencia):</b> Los tutores/expertos deberán poseer titulación superior o titulación habilitante para la impartición de idiomas, deberán ser expertos en la materia y haber impartido 100 horas de formación relacionadas con los contenidos del curso. Los dinamizadores deberán ser expertos en teleformación, con una experiencia mínima de 20 cursos en esta modalidad y haber dinamizado al menos a 100 alumnos. Si el profesional designado va a desempeñar al mismo tiempo las funciones de tutor experto y dinamizador, deberá cumplir los requisitos antes indicados para cada perfil.		
<b>Material didáctico:</b> El curso on line deberá reunir al menos las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesor Virtual: sistema de profesor virtual mediante un sistema pregrabado que garantice las explicaciones suficientes al alumnado sobre el contenido de cada una de las unidades didácticas y les preste apoyo a medida que avanzan en el contenido de cada una de ellas.</li> <li>- Herramienta formativa de al menos nueve unidades didácticas.</li> <li>- Explicaciones teóricas sobre los contenidos gramaticales que abarque cada unidad.</li> <li>- Prácticas guiadas de carácter escrito y oral sobre el contenido didáctico de cada unidad. Sistemas de vídeo en inglés (subtitulados en español/inglés) demostrativos de las explicaciones y contenidos de la unidad didáctica.</li> <li>- Ejercicios prácticos, tanto escritos como orales mediante sistemas de grabación y escucha de la propia voz de alumno, que abarquen: actividades de vocabulario, actividades de comprensión, ejercicios de práctica gramatical y actividades de pronunciación enfocados a desarrollar habilidades orales.</li> <li>- Sistema de autoevaluación, tanto en formato escrito como con ejercicios orales.</li> <li>- Manual de guiado en el avance y utilización del programa formativo.</li> <li>- Tutorías telefónicas, presenciales o escritas, en función del nivel de conocimientos del alumno, para la evaluación de las unidades didácticas concluidas, a realizar con el tutor asignado.</li> <li>- Glosario de Términos.</li> <li>- Diccionario de vocabulario.</li> </ul>		





## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CURSO

Modalidad: PRESENCIAL		
Denominación: FRANCÉS PREPARACIÓN PARA LA FLUIDEZ VERBAL		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 5	Horas por edición: 40	Alumnos por edición: 8
<b>Destinatarios:</b> Personal funcionario, laboral y estatutario de la Administración de la Comunidad de Madrid. Tendrán prioridad las solicitudes de los empleados cuyo puesto de trabajo justifique la necesidad de formación en idioma francés.		
<b>Programa / Contenidos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicación.</li><li>- Vocabulario</li><li>- Pronunciación.</li><li>- Práctica. Conversación.</li></ul>		
<b>Metodología:</b> Iniciación en las habilidades de expresión oral en lengua francesa, a través de sistemas de conversación grupal. Desarrollo de conversaciones en francés sobre diferentes temáticas, incidiendo en los principales aspectos de conocimiento y necesidades de aprendizaje del grupo. De la misma forma, se promoverá la participación de todos los miembros del grupo y la generación de situaciones cotidianas de la vida diaria para su conversación en francés. Los alumnos deberán recibir información mensual sobre su progreso y los principales puntos fuertes y débiles detectados por el profesor en el avance de las sesiones.		
<b>Profesorado (Titulación y experiencia):</b> El profesorado deberá ser titulado superior o estar en posesión de la correspondiente titulación habilitante para la impartición de idiomas y tener una experiencia docente de, al menos, 200 horas de formación en la enseñanza del idioma inglés. Deberá ser nativo para la impartición de los niveles avanzados y bilingües para los restantes niveles.		
<b>Material didáctico:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Guión con el contenido a desarrollar en cada una de las sesiones de conversación.</li><li>- Material audiovisual de práctica de conversación.</li></ul>		





## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CURSO

Modalidad: PRESENCIAL		
Denominación: FRANCÉS REFUERZO CONVERSACIONAL		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 1	Horas por edición: 40 (por alumno)	Alumnos por edición: 30
<b>Destinatarios:</b> Personal funcionario, laboral y estatutario de la Administración de la Comunidad de Madrid, con nivel de conocimiento del idioma que permita la conversación fluida.		
<b>Programa / Contenidos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Práctica de conversación.</li></ul>		
<b>Metodología:</b> Reforzamiento del aprendizaje del idioma francés especialmente en su aspecto oral y conversacional mediante sesiones individuales de conversación. Las sesiones habrán de ir adaptadas al nivel del alumno, y deberán ser desarrolladas sobre los aspectos o temáticas que puedan influir en una mejora de la expresión oral y del vocabulario del alumno. En la parte final de cada sesión el alumno deberá recibir explicaciones sobre sus principales puntos fuertes y débiles, así como los errores que pueda haber cometido, tanto en pronunciación como en expresión, gramática, vocabulario, etc.		
<b>Profesorado (Titulación y experiencia):</b> El profesorado deberá ser titulado superior o estar en posesión de titulación habilitante para la impartición de idiomas y tener una experiencia docente de, al menos, 100 horas de formación en la enseñanza del idioma francés. Deberá ser nativo en torno al 50% y el resto bilingüe.		
<b>Material didáctico:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Guión con el contenido a desarrollar en cada una de las sesiones de conversación.</li></ul>		





## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CURSO

Modalidad: PRESENCIAL		
Denominación: ALEMÁN		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 4	Horas por edición: 70	Alumnos por edición: 12
<b>Destinatarios:</b> Personal funcionario, laboral y estatutario de la Administración de la Comunidad de Madrid. Tendrán prioridad las solicitudes de los empleados cuyo puesto de trabajo justifique la necesidad de formación en idioma alemán.		
<b>Programa / Contenidos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicación.</li><li>- Vocabulario</li><li>- Gramática</li><li>- Pronunciación.</li><li>- Ejercicios prácticos.</li><li>- Conversación.</li></ul>		
<b>Metodología:</b> Aprendizaje y / o perfeccionamiento del idioma alemán en grupos de impartición configurados en virtud de los niveles de conocimiento acreditados por los alumnos participantes. La prueba o examen final deberá analizar el avance del alumno en gramática, vocabulario y expresión oral y escrita.		
<b>Profesorado (Titulación y experiencia):</b> El profesorado deberá ser titulado superior o estar en posesión de la correspondiente titulación habilitante para la impartición de idiomas y tener una experiencia docente de, al menos, 200 horas de formación en la enseñanza del idioma alemán. Deberá ser nativo para la impartición de los niveles avanzados y bilingües para los restantes niveles.		
<b>Material didáctico:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Libro de texto, sujeto a la normativa sobre propiedad intelectual, debidamente editado y registrado y con el correspondiente código ISBN. Deberá estar acompañado de algún sistema de audio de uso común en los libros de texto para el aprendizaje de lenguas extranjeras, bien a través de soportes físicos o enlaces a páginas de la editorial, que reproduzca todo o parte del manual para ayudar al alumno en el perfeccionamiento de su entonación y pronunciación.</li><li>- Constará al menos de 5 unidades didácticas. Cada una de ellas deberá tener secciones de gramática, vocabulario, pronunciación, práctica y desarrollo de ejercicios escritos.</li><li>- Dispondrá de un cuaderno de ejercicios prácticos que bien puede estar integrado en el libro o figurar de manera independiente.</li><li>- Deberá disponerse de libros de diferentes niveles de conocimiento.</li></ul>		







## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CURSO

Modalidad: PRESENCIAL		
Denominación: ALEMÁN REFUERZO CONVERSACIONAL		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 1	Horas por edición: 25 (por alumno)	Alumnos por edición: 10
<b>Destinatarios:</b> Personal funcionario, laboral y estatutario de la Administración de la Comunidad de Madrid, con nivel de conocimiento del idioma que permita la conversación fluida.		
<b>Programa / Contenidos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Práctica de conversación.</li></ul>		
<b>Metodología:</b> Reforzamiento del aprendizaje del idioma alemán especialmente en su aspecto oral y conversacional mediante sesiones individuales de conversación. Las sesiones habrán de ir adaptadas al nivel del alumno, y deberán ser desarrolladas sobre los aspectos o temáticas que puedan influir en una mejora de la expresión oral y del vocabulario del alumno. En la parte final de cada sesión el alumno deberá recibir explicaciones sobre sus principales puntos fuertes y débiles, así como los errores que pueda haber cometido, tanto en pronunciación como en expresión, gramática, vocabulario, etc.		
<b>Profesorado (Titulación y experiencia):</b> El profesorado deberá ser titulado superior o estar en posesión de titulación habilitante para la impartición de idiomas y tener una experiencia docente de, al menos, 100 horas de formación en la enseñanza del idioma alemán. Deberá ser nativo en torno al 50% y el resto bilingüe.		
<b>Material didáctico:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Guión con el contenido a desarrollar en cada una de las sesiones de conversación.</li></ul>		





## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CURSO

Modalidad: PRESENCIAL		
Denominación: ITALIANO		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 4	Horas por edición: 70	Alumnos por edición: 12
<b>Destinatarios:</b> Personal funcionario, laboral y estatutario de la Administración de la Comunidad de Madrid. Tendrán prioridad las solicitudes de los empleados cuyo puesto de trabajo justifique la necesidad de formación en idioma italiano.		
<b>Programa / Contenidos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicación.</li><li>- Vocabulario</li><li>- Gramática</li><li>- Pronunciación.</li><li>- Ejercicios prácticos.</li><li>- Conversación.</li></ul>		
<b>Metodología:</b> Aprendizaje y / o perfeccionamiento del idioma italiano en grupos de impartición configurados en virtud de los niveles de conocimiento acreditados por los alumnos participantes. La prueba o examen final deberá analizar el avance del alumno en gramática, vocabulario y expresión oral y escrita.		
<b>Profesorado (Titulación y experiencia):</b> El profesorado deberá ser titulado superior o estar en posesión de la correspondiente titulación habilitante para la impartición de idiomas y tener una experiencia docente de, al menos, 200 horas de formación en la enseñanza del idioma italiano. Deberá ser nativo para la impartición de los niveles avanzados y bilingües para los restantes niveles.		
<b>Material didáctico:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Libro de texto, sujeto a la normativa sobre propiedad intelectual, debidamente editado y registrado y con el correspondiente código ISBN. Deberá estar acompañado de algún sistema de audio de uso común en los libros de texto para el aprendizaje de lenguas extranjeras, bien a través de soportes físicos o enlaces a páginas de la editorial, que reproduzca todo o parte del manual para ayudar al alumno en el perfeccionamiento de su entonación y pronunciación.</li><li>- Constará al menos de 5 unidades didácticas. Cada una de ellas deberá tener secciones de gramática, vocabulario, pronunciación, práctica y desarrollo de ejercicios escritos.</li><li>- Dispondrá de un cuaderno de ejercicios prácticos que bien puede estar integrado en el libro o figurar de manera independiente.</li><li>- Deberá disponerse de libros de diferentes niveles de conocimiento.</li></ul>		





## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CURSO

Modalidad: PRESENCIAL		
Denominación: ITALIANO REFUERZO CONVERSACIONAL		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 1	Horas por edición: 25 (por alumno)	Alumnos por edición: 10
<b>Destinatarios:</b> Personal funcionario, laboral y estatutario de la Administración de la Comunidad de Madrid, con nivel de conocimiento del idioma que permita la conversación fluida.		
<b>Programa / Contenidos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Práctica de conversación.</li></ul>		
<b>Metodología:</b> Reforzamiento del aprendizaje del idioma italiano especialmente en su aspecto oral y conversacional mediante sesiones individuales de conversación. Las sesiones habrán de ir adaptadas al nivel del alumno, y deberán ser desarrolladas sobre los aspectos o temáticas que puedan influir en una mejora de la expresión oral y del vocabulario del alumno. En la parte final de cada sesión el alumno deberá recibir explicaciones sobre sus principales puntos fuertes y débiles, así como los errores que pueda haber cometido, tanto en pronunciación como en expresión, gramática, vocabulario, etc.		
<b>Profesorado (Titulación y experiencia):</b> El profesorado deberá ser titulado superior o estar en posesión de titulación habilitante para la impartición de idiomas y tener una experiencia docente de, al menos, 100 horas de formación en la enseñanza del idioma italiano. Deberá ser nativo en torno al 50% y el resto bilingüe.		
<b>Material didáctico:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Guión con el contenido a desarrollar en cada una de las sesiones de conversación.</li></ul>		





## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CURSO

Modalidad: PRESENCIAL		
Denominación: CHINO		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 70	Alumnos por edición: 12
<b>Destinatarios:</b> Personal funcionario, laboral y estatutario de la Administración de la Comunidad de Madrid, que, preferentemente cuente con unos conocimientos básicos del idioma. Tendrán prioridad las solicitudes de los empleados cuyo puesto de trabajo justifique la necesidad de formación en idioma chino.		
<b>Programa / Contenidos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comunicación.</li><li>- Vocabulario</li><li>- Gramática</li><li>- Pronunciación.</li><li>- Práctica. Conversación.</li></ul>		
<b>Metodología:</b> Aprendizaje y / o perfeccionamiento del idioma chino en grupos de impartición configurados en virtud de los niveles de conocimiento acreditados por los alumnos participantes. La prueba o examen final deberá analizar el avance del alumno en expresión, oral, escrita, gramática y vocabulario.		
<b>Profesorado (Titulación y experiencia):</b> El profesorado deberá ser titulado superior o estar en posesión de la correspondiente titulación habilitante para la impartición de idiomas y tener una experiencia docente de, al menos, 200 horas de formación en la enseñanza del idioma chino. Deberá ser bilingüe.		
<b>Material didáctico:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Libro de texto, sujeto a la normativa sobre propiedad intelectual, debidamente editado y registrado y con el correspondiente código ISBN. Deberá estar acompañado de algún sistema de audio de uso común en los libros de texto para el aprendizaje de lenguas extranjeras, bien a través de soportes físicos o enlaces a páginas de la editorial, que reproduzca todo o parte del manual para ayudar al alumno en el perfeccionamiento de su entonación y pronunciación.</li><li>- Constará al menos de 5 unidades didácticas. Cada una de ellas deberá tener secciones de gramática, vocabulario, pronunciación, práctica y desarrollo de ejercicios escritos.</li><li>- Dispondrá de un cuaderno de ejercicios prácticos que bien puede estar integrado en el libro o figurar de manera independiente.</li><li>- Deberá disponerse de libros de diferentes niveles de conocimiento.</li></ul>		





## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CURSO

Modalidad: PRESENCIAL		
Denominación: INGLÉS ATENCIÓN AL PÚBLICO		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 4	Horas por edición: 40	Alumnos por edición: 12
<b>Destinatarios:</b> Personal funcionario, laboral y estatutario destinado en unidades administrativas de atención al público y que esté al menos en posesión de unos conocimientos básicos del idioma.		
<b>Programa / Contenidos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Vocabulario</li><li>- Fórmulas de cortesía en conversación y atención al cliente.</li><li>- Fórmulas de recepción.</li><li>- Práctica. Conversación.</li><li>- Comunicación con los usuarios a través de internet y correo electrónico en idioma inglés.</li></ul>		
<b>Metodología:</b> Modalidad centrada en el aprendizaje y perfeccionamiento del idioma inglés para atender y comunicarse con el público, pedir información, entender las peticiones de los usuarios y comunicar respuestas con precisión. La metodología será eminentemente práctica. La prueba o examen final deberá analizar el avance del alumno en expresión, oral, escrita, gramática y vocabulario.		
<b>Profesorado (Titulación y experiencia):</b> El profesorado deberá ser titulado superior o estar en posesión de la correspondiente titulación habilitante para la impartición de idiomas y tener una experiencia docente de, al menos, 200 horas de formación en la enseñanza del idioma inglés. Deberá ser nativo para la impartición de los niveles avanzados y bilingües para los restantes niveles.		
<b>Material didáctico:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Libro de texto, sujeto a la normativa sobre propiedad intelectual, debidamente editado y registrado y con el correspondiente código ISBN. Deberá estar acompañado de algún sistema de audio de uso común en los libros de texto para el aprendizaje de lenguas extranjeras, bien a través de soportes físicos o enlaces a páginas de la editorial, que reproduzca todo o parte del manual para ayudar al alumno en el perfeccionamiento de su entonación y pronunciación.</li><li>- Constará al menos de 5 unidades didácticas. Cada una de ellas deberá tener secciones de gramática, vocabulario, pronunciación, práctica y desarrollo de ejercicios escritos.</li><li>- Dispondrá de un cuaderno de ejercicios prácticos que bien puede estar integrado en el libro o figurar de manera independiente.</li><li>- Deberá disponerse de libros de diferentes niveles de conocimiento.</li></ul>		



## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CURSO

Modalidad: PRESENCIAL		
Denominación: INGLÉS PRESENTACIÓN DE PONENCIAS		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 6	Horas por edición: 15 (por alumno)	Alumnos por edición: 1
<b>Destinatarios:</b> Personal funcionario, laboral y estatutario de la Administración de la Comunidad de Madrid, con nivel de conocimiento del idioma superior a intermedio.		
<b>Programa / Contenidos:</b> El curso comprende tanto la corrección gramatical de la ponencia elaborada por el alumno, que será de una extensión equivalente como máximo a 60 minutos de exposición oral, como el entrenamiento y la preparación oral de la presentación junto a su tutor.		
<b>Metodología:</b> Proyecto formativo dirigido a empleados públicos que preferentemente presten servicios en ámbitos, en los que sea frecuente la participación en jornadas o congresos nacionales o internacionales en los que deba intervenir en idioma inglés. La metodología será eminentemente práctica e irá dirigida al perfeccionamiento gramatical de la ponencia elaborada del alumno y a la adquisición de competencias de expresión oral en un entorno formal y ante un elevado número de oyentes. Se hará especial hincapié en la adquisición de habilidades dirigidas a una correcta dicción y pronunciación, así como en la importancia del ritmo de la intervención para su fácil seguimiento por el potencial auditorio.		
<b>Profesorado (Titulación y experiencia):</b> El profesorado deberá ser titulado universitario o estar en posesión de titulación habilitante para la impartición de idiomas y tener una experiencia docente de al menos 100 horas de formación en la enseñanza del idioma inglés. Deberá ser nativo en torno al 50% y el resto bilingüe.		
<b>Material didáctico:</b> - Propio material de la presentación o ponencia que elaborará el alumno.		





## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CURSO

Modalidad: PRESENCIAL		
Denominación: FRANCÉS ATENCIÓN AL PÚBLICO		
DESCRIPCIÓN DEL CURSO		
Ediciones: 2	Horas por edición: 40	Alumnos por edición: 12
<b>Destinatarios:</b> Personal funcionario, laboral y estatutario destinado en unidades administrativas de atención al público y que esté al menos en posesión de unos conocimientos básicos del idioma.		
<b>Programa / Contenidos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Vocabulario</li><li>- Fórmulas de cortesía en conversación y atención al cliente.</li><li>- Fórmulas de recepción.</li><li>- Práctica. Conversación.</li><li>- Comunicación con los usuarios a través de internet y correo electrónico en idioma francés.</li></ul>		
<b>Metodología:</b> Modalidad centrada en el aprendizaje y perfeccionamiento del idioma francés para atender y comunicarse con el público, pedir información, entender las peticiones de los usuarios y comunicar respuestas con precisión. La metodología será eminentemente práctica. La prueba o examen final deberá analizar el avance del alumno en expresión, oral, escrita, gramática y vocabulario.		
<b>Profesorado (Titulación y experiencia):</b> El profesorado deberá ser titulado superior o estar en posesión de la correspondiente titulación habilitante para la impartición de idiomas y tener una experiencia docente de, al menos, 200 horas de formación en la enseñanza del idioma francés. Deberá ser nativo para la impartición de los niveles avanzados y bilingües para los restantes niveles.		
<b>Material didáctico:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Libro de texto, sujeto a la normativa sobre propiedad intelectual, debidamente editado y registrado y con el correspondiente código ISBN. Deberá estar acompañado de algún sistema de audio de uso común en los libros de texto para el aprendizaje de lenguas extranjeras, bien a través de soportes físicos o enlaces a páginas de la editorial, que reproduzca todo o parte del manual para ayudar al alumno en el perfeccionamiento de su entonación y pronunciación.</li><li>- Constará al menos de 5 unidades didácticas. Cada una de ellas deberá tener secciones de gramática, vocabulario, pronunciación, práctica y desarrollo de ejercicios escritos.</li><li>- Dispondrá de un cuaderno de ejercicios prácticos que bien puede estar integrado en el libro o figurar de manera independiente.</li><li>- Deberá disponerse de libros de diferentes niveles de conocimiento.</li></ul>		







## ANEXO III – REQUISITOS DE LAS AULAS FORMATIVAS

Las aulas que debe proporcionar el adjudicatario para impartir las acciones formativas incluidas en los presentes pliegos, habrán de reunir las siguientes características:

- Acceso a personas con discapacidad y aseos.
- Cumplir las condiciones de ergonomía y ambientales adecuadas.
- Tener capacidad para el número máximo de personas por edición indicadas para cada curso en el Anexo II, permitiendo la separación de seguridad entre docentes y alumnos y entre estos entre sí, que por razones sanitarias hubiera de ser respetada, de conformidad con la normativa vigente en cada momento.
- Ordenador para el profesor, pantalla, pizarra y equipo de proyección.
- Ubicación en alguno de los distritos de Madrid siguientes: Chamberí, Salamanca, Centro, Retiro, Arganzuela o Moncloa (exclusivamente referido al barrio de Argüelles), con buena comunicación por transporte público.
- Mesas y sillas para los alumnos o cualquier otro mobiliario de uso común en aulas de formación.
- Cumplimiento de la normativa relativa a la dotación de espacios para la impartición de acciones formativas que en materia sanitarias estén vigentes en cada momento, para la prevención de contagios tales como los establecidos para el coronavirus COVID-19 o similares.

El horario de disponibilidad de todas las aulas, con carácter general, será de lunes a viernes de 08:00 a 20:30 h, si bien el desarrollo de los cursos, dada la imposibilidad de coincidencia con el horario de obligado cumplimiento de los alumnos, con carácter habitual se efectuará en horario de tarde. El adjudicatario se compromete a prestar el servicio docente en los horarios que se le proporcionen en el calendario formativo, teniendo en cuenta una previsión de desarrollo de actividades formativas en las que el horario de mañana no superará previsiblemente el 10% del total.





## ANEXO IV

## DATOS CURRICULARES DEL PROFESORADO

[illegible]

## ANEXO IV

## DATOS CURRICULARES DEL PROFESORADO

[illegible]



## ANEXO V

### SEGUIMIENTO MENSUAL DE CLASES INDIVIDUALES DE CONVERSACIÓN

CURSO :		CÓDIGO CURSO:
NOMBRE Y APELLIDOS ALUMNO:		
DNI ALUMNO:		
CONSEJERÍA / DEPARTAMENTO:		
LUGAR DE IMPARTICIÓN :		
NOMBRE Y APELLIDOS PROFESOR:		
DNI/NIE PROFESOR:		
MES / AÑO:		HORAS TOTALES IMPARTIDAS:
		HORAS TOTALES ANULADAS:

#### SEGUIMIENTO HORAS IMPARTIDAS

Firma del alumno	Firma del alumno	Firma del alumno	Firma del alumno	Firma del alumno
Fecha: Horario:	Fecha: Horario:	Fecha: Horario:	Fecha: Horario:	Fecha: Horario:
Duración 1 hora <input type="checkbox"/> 1 hora y 30 minutos <input type="checkbox"/> 2 horas <input type="checkbox"/>	Duración 1 hora <input type="checkbox"/> 1 hora y 30 minutos <input type="checkbox"/> 2 horas <input type="checkbox"/>	Duración 1 hora <input type="checkbox"/> 1 hora y 30 minutos <input type="checkbox"/> 2 horas <input type="checkbox"/>	Duración 1 hora <input type="checkbox"/> 1 hora y 30 minutos <input type="checkbox"/> 2 horas <input type="checkbox"/>	Duración 1 hora <input type="checkbox"/> 1 hora y 30 minutos <input type="checkbox"/> 2 horas <input type="checkbox"/>
Firma del profesor	Firma del profesor	Firma del profesor	Firma del profesor	Firma del profesor

#### HORA CANCELADA CON MENOS DE 24 HORAS DE ANTELACIÓN

(La clase anulada con menos de 24 horas de antelación se abonará en un 50 por ciento. Será necesaria la firma de profesor y alumno acreditando la correspondiente anulación).

Firma del alumno	Firma del alumno	Firma del alumno	Firma del alumno	Firma del alumno
Fecha: Duración :	Fecha: Duración :	Fecha: Duración :	Fecha: Duración :	Fecha: Duración :
Firma del profesor	Firma del profesor	Firma del profesor	Firma del profesor	Firma del profesor



## ANEXO VI - CUESTIONARIOS DE VALORACIÓN DE LOS ALUMNOS

Denominación del curso:  
 Lugar de realización:  
 Fecha de realización:

**AI.7**

Solicitamos su colaboración para recoger su opinión sobre el desarrollo del curso. El objetivo es conocer los aspectos que se han que se han de modificar con el fin de mejorar la calidad de la formación, garantizando el anonimato de estas opiniones.

Marque con **X** el valor que mejor refleje su grado de acuerdo con cada una de las afirmaciones que se le plantean, teniendo en cuenta que: **1 es el valor más negativo y 10 es el valor más positivo**

1. Los contenidos impartidos se han ajustado a los programados
 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
2. Los casos prácticos han sido bien planteados y le han facilitado el aprendizaje
 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
3. Considera que las horas dedicadas al curso han sido suficientes
 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
4. El curso ha respondido a sus expectativas de aprendizaje
 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
5. Puntúe su satisfacción por lo aprendido
 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
6. Utilizará estos conocimientos en su trabajo
 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
7. Le parece que los medios técnicos utilizados han sido adecuados
 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
8. La documentación recibida recoge total y claramente todos los contenidos del curso
 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
9. La documentación recibida le resultará útil en su trabajo
 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
10. La organización y el trato recibido en el centro de formación han sido satisfactorios
 

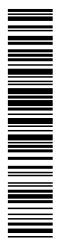
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
11. La coordinación del curso desde su Consejería (información, tiempo de aviso, etc.) ha sido satisfactoria
 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
12. La difusión del Plan de Formación ha sido eficaz y le ha facilitado su rápido conocimiento
 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
13. Sus superiores le han facilitado la asistencia al curso
 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
14. Su valoración global del curso es (De 1 a 10):
 

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv) mediante el siguiente código seguro de verificación: **0947663328390878330**



<b>Nombre:</b>										
Claridad en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Metodología utilizada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ritmo en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ha conseguido su participación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<b>Nombre:</b>										
Claridad en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Metodología utilizada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ritmo en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ha conseguido su participación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<b>Nombre:</b>										
Claridad en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Metodología utilizada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ritmo en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ha conseguido su participación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<b>Nombre:</b>										
Claridad en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Metodología utilizada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ritmo en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ha conseguido su participación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

<b>Nombre:</b>										
Claridad en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Metodología utilizada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ritmo en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ha conseguido su participación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**OBSERVACIONES (MODIFICACIONES, ÁREAS O CURSOS DE INTERÉS, HORARIOS, ETC):**





## ANEXO VII CONDIFENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

### CONDIFENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

#### 1 Confidencialidad

*El adjudicatario se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por la Dirección General de Función Pública y que sean concernientes a la prestación del Servicio aquí regulado.*

*En particular, será considerado como Información Confidencial todo el know how o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios contratados (los Servicios), debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.*

#### 2 Protección de datos

##### 2.1. Normativa

*De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.*

*Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. **En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.***

##### 2.2. Tratamiento de Datos Personales

***Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales esta Dirección General de Función Pública es Responsable del Tratamiento (Responsable del Tratamiento) de la manera que se especifica en el Anexo a este pliego, denominado "Tratamiento de Datos Personales".***

*Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento (Encargado del Tratamiento) y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los **Datos Personales**.*

*Por tanto, sobre la Dirección General de Función Pública recaen las responsabilidades del **Responsable del Tratamiento** y sobre el adjudicatario las de **Encargado de Tratamiento**. Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como **Responsable del Tratamiento**, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.*

*El Anexo "Tratamiento de Datos Personales" describe en detalle los **Datos Personales** a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por el adjudicatario.*







En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales", el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Dirección General de Función Pública estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo "Tratamiento de Datos Personales" actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

## 2.3 Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del **RGPD**, el adjudicatario se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales":

a) Tratar los **Datos Personales** conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Dirección General de Función Pública por escrito en cada momento.

El adjudicatario informará inmediatamente a la Dirección General de Función Pública cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de **Datos Personales** aplicable en cada momento.

b) No utilizar ni aplicar los **Datos Personales** con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.

c) Tratar los **Datos Personales** de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del **RGPD**, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los **Datos Personales** a los que tenga acceso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el Anexo VIII "Tratamiento de Datos Personales".

d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los **Datos Personales** a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los **Datos Personales** objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Dirección General de Función Pública dicha documentación acreditativa.

f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de **Datos Personales** de las personas autorizadas a su tratamiento.

g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del **Responsable del Tratamiento**, no comunicar (ceder) ni difundir los **Datos Personales** a terceros, ni siquiera para su conservación.

h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a la Dirección General de Función Pública, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los **Datos Personales** (representantes del **Encargado de Tratamiento**), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.





i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, a devolver o destruir los **Datos Personales** a los que haya tenido acceso; los **Datos Personales** generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El **Encargado del Tratamiento** podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el **Responsable del Tratamiento**. En este último caso, los **Datos Personales** se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

j) Según corresponda y se indique en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, a llevar a cabo el tratamiento de los **Datos Personales** en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado Anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Dirección General de Función Pública o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Dirección General de Función Pública, según se establezca en dicho Anexo en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.

k) Salvo que se indique otra cosa en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales” o se instruya así expresamente por la Dirección General de Función Pública, a tratar los **Datos Personales** dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a la Dirección General de Función Pública de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Dirección General de Función Pública, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar a la Dirección General de Función Pública, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los **Datos Personales**, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los “**Derechos**”), ante el **Encargado del Tratamiento**, éste debe comunicarlo a la Dirección General de Función Pública con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

Asistirá a la Dirección General de Función Pública, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de **Derechos**.

n) Colaborar con la Dirección General de Función Pública en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de medidas de seguridad, comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad





a las autoridades competentes o los interesados, y colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales **y consultas previas al respecto a las autoridades competentes**; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de la Dirección General de Función Pública, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Dirección General de Función Pública.

En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Dirección General de Función Pública (**Responsable del tratamiento**), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

o) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Dirección General de Función Pública a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Dirección General de Función Pública toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

p) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

**La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo correspondiente de este pliego relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la Dirección General de Función Pública y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.**

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro **Dato Personal** responsabilidad de la Dirección General de Función Pública y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales". Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Dirección General de Función Pública no contemplados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales" el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la Dirección General de Función Pública, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

## 2.4. Subencargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del pliego, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de la Dirección General de Función Pública, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la Dirección General de Función Pública decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a la Dirección General de Función Pública la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):





- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de la Dirección General de Función Pública.

- Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de la Dirección General de Función Pública a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El adjudicatario informará a la Dirección General de Función Pública de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la Dirección General de Función Pública la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de la Dirección General de Función Pública a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.





## ANEXO VIII “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES”

### *Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar*

El tratamiento consistirá en: Gestión de los cursos de formación para empleados públicos y obtención de datos que permitan la evaluación de las actividades formativas

El personal adscrito por la organización adjudicataria, para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

En caso de que, como consecuencia de la ejecución del contrato, resultara necesario, en algún momento, la modificación de lo estipulado en este Anexo, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la *Dirección General de Función Pública* estuviese de acuerdo con lo solicitado, emitirá un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Con carácter general, los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, se deben implantar, al menos, las medidas de seguridad siguientes:

- La determinación de las medidas de seguridad concretas se realizará a través de una lista exhaustiva de entre las medidas establecidas en el Anexo II del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, en función de las dimensiones de seguridad y el nivel determinado en cada caso respecto de los servicios y las condiciones en que son prestados.

- En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

- a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

El adjudicatario no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa de la **Dirección General de Función Pública**.

A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por la **Dirección General de Función Pública**, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por la mencionada Dirección General.

### *Servidores de la empresa adjudicataria*

Los servidores de la empresa adjudicataria y los servidores de los servicios asociados a los mismos deberán estar en territorio nacional, preferentemente o, en su caso, en territorio del Espacio Económico Europeo.

Serán de obligado cumplimiento los siguientes aspectos relacionados con la ubicación de los servidores informáticos empleados por el encargado del tratamiento:

- La empresa adjudicataria deberá presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos. La declaración responsable hará constar que la empresa queda obligada a comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información







facilitada en dicho documento.

- Los licitadores deberán indicar en su oferta si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

## **Medidas a adoptar en materia de protección de datos respecto al personal que va a tener acceso a los datos:**

### **Generales:**

- Formación apropiada del personal sobre protección de datos.
- Comunicación auditable y clara de las responsabilidades del personal en relación con el cumplimiento de las políticas de privacidad y de seguridad de la organización así como de las sanciones aparejadas al incumplimiento de las mismas.
- Formación apropiada del personal sobre protección de datos, seguridad y uso adecuado de las TIC.

### **Deber de secreto**

- Establecer mecanismos y procedimientos de concienciación para todo el personal sobre la obligación de guardar secreto sobre los datos personales que se conozcan en el ejercicio de las funciones profesionales y sobre las sanciones disciplinarias previstas para quienes incumplan el deber de secreto y las políticas de confidencialidad de la organización.
- Establecer procedimientos que garanticen que se notifica formalmente a los trabajadores que acceden a datos personales de la obligación de guardar secreto sobre aquellos que conozcan en el ejercicio de sus funciones y de las consecuencias de su incumplimiento.
- Notificar que se dará traslado a las autoridades competentes de las violaciones de confidencialidad que puedan entrañar responsabilidades penales.
- Establecer procedimientos para garantizar la destrucción de soportes desechados que contengan datos personales.
- Formación adecuada de los empleados sobre sus obligaciones y responsabilidades respecto a la confidencialidad de la información.

### **Colectivos y datos tratados**

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a los que puede tener acceso el adjudicatario son:

<b>Tratamientos y principales colectivos de interesados</b>	<b>Datos personales del tratamiento a los que se puede acceder</b>
Tratamiento 1: Impartición cursos formación presencial	DNI / NIF (anonimizado conforme orientaciones AEDP sobre aplicación DA 7ª LOPDGDD) NOMBRE Y APELLIDOS CORREO ELECTRONICO TELÉFONO
Tratamiento 2: Impartición cursos formación virtual	DNI / NIF (anonimizado conforme orientaciones AEDP sobre aplicación DA 7ª LOPDGDD) CODIGO IDENTIFICATIVO DEL ALUMNO NOMBRE Y APELLIDOS CORREO ELECTRONICO TELÉFONO



El tratamiento de los Datos Personales comprenderá: *(márquese lo que proceda)*

<input checked="" type="checkbox"/> Recogida (captura de datos)	<input checked="" type="checkbox"/> Registro (grabación)	<input type="checkbox"/> Estructuración	<input type="checkbox"/> Modificación
<input checked="" type="checkbox"/> Conservación (almacenamiento)	<input type="checkbox"/> Extracción (retrieval)	<input checked="" type="checkbox"/> Consulta	<input type="checkbox"/> Cesión
<input type="checkbox"/> Difusión	<input type="checkbox"/> Interconexión (cruce)	<input type="checkbox"/> Cotejo	<input type="checkbox"/> Limitación
<input type="checkbox"/> Supresión	<input type="checkbox"/> Destrucción (de copias temporales)	<input checked="" type="checkbox"/> Conservación (en sus sistemas de información)	<input type="checkbox"/> Otros: _____
<input type="checkbox"/> Duplicado	<input type="checkbox"/> Copia (copias temporales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Recuperación

## Disposición de los datos durante y al terminar el Servicio

En los cursos presenciales el adjudicatario deberá recoger los partes de firma diariamente y entregarlos a la Administración a la finalización de la actividad formativa, quedando expresamente prohibido de que la empresa adjudicataria, haga copia del parte de control de firmas. Igual obligación existe en los cursos virtuales sobre los soportes en los que se transmite la información.

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario deberá devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal que todavía consten en su poder. La empresa adjudicataria deberá presentar a la finalización del contrato una declaración en la que conste que no ha realizado copia alguna del parte de control de asistencia, ni conserva copia alguna del mismo y que así mismo ha procedido al borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

## Medidas de Seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad.

El adjudicatario no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa de la Dirección General de Función Pública.

A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por la Dirección General de Función Pública, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por la Dirección General de Función Pública,

