



DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS
ÁREA DE GESTIÓN DE PERSONAS Y ESTRUCTURA
SERVICIO DE FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL PROGRAMA DE FORMACIÓN EN IDIOMAS DE METRO DE MADRID, S.A.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO DEL CONTRATO	4
3. ALCANCE Y GESTIÓN DEL PROCESO FORMATIVO	12
4. VIGENCIA-DURACIÓN DEL CONTRATO	17
5. REQUISITOS DE EMPRESA ADJUDICATARIA	17
6. ENTORNO TECNOLÓGICO	18
7. PERSONAL ADSCRITO	20
8. EQUIPACIÓN Y GASTOS	21
9. OFERTA ECONÓMICA	21
10. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN	22
12. BASE IMPONIBLE	22

1. INTRODUCCIÓN

Metro de Madrid, tiene constituido un Programa de Formación en Idiomas, incluido en el Plan de Formación, como parte de su estrategia general para abordar las necesidades en materia de formación lingüística de los diferentes colectivos de la compañía.

Dicho programa se desarrolla de acuerdo a la realización de convocatorias anuales cuyo lanzamiento en el período establecido se establece en función de los tiempos de puesta en marcha y conjuntamente con la empresa adjudicataria a fin de dar cumplimiento a los plazos de vigencia del contrato.

En nuestra Organización, la formación en idiomas está orientada, fundamentalmente, a un colectivo de personas que por las **características de sus puestos de trabajo y/o sus niveles de responsabilidad requieren del aprendizaje o mejora de una segunda lengua**. Además, se orienta también a aquellos trabajadores para quienes la participación en un programa lingüístico representa una **fuentes de desarrollo y de enriquecimiento profesional** y personal. En función, de ambos objetivos, la solución práctica de aprendizaje cuenta con elementos diferenciales que dan respuesta a su vez a demandas diferentes.

El capítulo de la formación en idiomas por sus características requiere de un tratamiento particular y adaptado a las necesidades del colectivo antes mencionado. En el contexto actual de eficiencia presupuestaria en las partidas de formación, dentro de las cuales se incluyen los programas de idiomas se hace necesario la revisión constante de las fórmulas que permitan dar respuesta a estas necesidades, fórmulas que en todo caso suponen disponer de modelos flexibles de escalado y asignación de precios.

Por otra parte, el Servicio de Formación y Gestión del Conocimiento en una línea continua de investigación y apuesta por la **innovación**, trabaja en la búsqueda de soluciones capaces de mejorar la **calidad** ofrecida a sus clientes internos en una doble vertiente: Por un lado, la **pedagógica** propiamente dicha, tratando de maximizar la eficacia de la dedicación al aprendizaje de una lengua extranjera y por otro lado, la **económica**, ambas íntimamente relacionadas en un esfuerzo por aportar más ajustando al máximo las partidas económicas destinadas a este fin.

En este contexto, Metro tiene implantado un **modelo blended-learning (mixto)** con una solución de estudio y **aprendizaje on-line** y un sistema de **clases telefónicas individuales (One To One)** junto con un complemento de **seminarios monográficos** para el refuerzo de competencias lingüísticas específicas tales como las presentaciones y las negociaciones, entre otras. A lo largo de la andadura de este programa, la tipología de este importante complemento presencial en el modelo, ha permitido a los responsables de

formación de Metro, evolucionar sus contenidos y temáticas, sus metodologías formativas, así como el elenco de posibilidades que la tecnología nos ofrece. Y todo ello orientado a convertir estos espacios de encuentro en verdaderas experiencias de aprendizaje, intensivas en su duración, innovadores en su enfoque y aplicación, eficaces en los resultados y beneficios reportados por los participantes y memorables en el recuerdo.

El enfoque por el que Metro de Madrid apuesta para el apartado de las lenguas extranjeras es el de este **modelo mixto**, dadas las ventajas de lo que ha venido siendo su aplicación y con la **inclusión de nuevas fórmulas** que pudieran representar una **ventaja económica y/o una sustancial mejora pedagógica** en los sistemas actualmente implantados.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El **objetivo primordial** de la implantación de un programa anual de formación en idiomas reside en dotar y/o mejorar en el manejo y dominio de una segunda lengua, que permita a los participantes afrontar los retos de sus puestos de trabajo, además de garantizarles el adecuado desarrollo personal y profesional.

Como **objetivos asociados**, se encuentran el de profundizar en los conocimientos gramaticales precisos para consolidar las bases necesarias de aprendizaje; perfeccionar el conocimiento del idioma relacionado específicamente con el ámbito profesional y estimular la práctica activa del idioma hablado, constituyendo, sin duda, este último una prioridad esencial para la compañía.

A estos efectos, centraremos la formación en la **lengua inglesa**, pero se valorará que la solución tecnológica de la empresa adjudicataria ofrezca, **además**, la posibilidad de realizar la formación en **otro/s idioma/s**, de forma que el alumno pueda organizar otros itinerarios formativos en otra lengua, de acuerdo a sus necesidades. Al menos, los idiomas que se consideran serán **francés, alemán e italiano**.

El **objeto del presente contrato** reside, por tanto, en la contratación de un programa Blended-learning, constituido por una **solución On-Line y clases telefónicas**, junto con el **complemento de seminarios presenciales** de corta duración que permitan el trabajo intensivo de competencias lingüísticas específicas. Todo ello, de acuerdo a los parámetros que se exponen a continuación:

SOLUCIÓN ON-LINE

La solución *On-Line* constituye el corazón del modelo de aprendizaje, acorde con las demandas actuales de nuestros empleados, para quienes los tiempos de dedicación, la compatibilización con las exigencias de la vida profesional y personal, la ruptura de las barreras físicas, y la utilización de las nuevas y

cambiantes tecnologías, son sin duda elementos esenciales que determinarán su éxito. Por ello, a continuación, se exponen los aspectos que serán considerados necesarios dentro de las soluciones ofertadas por los licitadores.

La plataforma de la empresa adjudicataria deberá **garantizar los siguientes elementos**:

- El **foco de la formación** es la **lengua inglesa**. Se valorará que la solución tecnológica de la empresa adjudicataria pueda **ofertar, además**, la enseñanza en otro/s idioma/s: **francés y/o alemán e/o italiano**, permitiendo a cada alumno no solamente cumplir los objetivos formativos establecidos para la primera lengua (inglés), sino complementar su itinerario en una segunda lengua de acuerdo a sus necesidades.
- Un **entorno intuitivo** y de fácil uso o navegación que facilite el aprendizaje y que pueda ser personalizado para Metro de Madrid.
- La **conectividad multidispositivo**.
- Un modelo, que contemple e integre también las características del aprendizaje adulto, a saber, un **modelo de educación andragógico**, y dirigido a las necesidades formativas de adultos, y que les posibiliten la puesta en práctica y aplicación de las competencias y habilidades. Será **valorable** que el modelo de aprendizaje cuente también con **metodologías más específicas** para el aprendizaje **de los niveles principiantes o debutantes** (niveles A1 y A2 según el Marco Común de Referencia para las lenguas) puesto que la experiencia acumulada nos informa de mayores dificultades de adaptación a estos sistemas de entrenamiento en dichos niveles. Además, se considera que **el modelo propuesto permita al alumno estructurar y organizar su formación** de acuerdo a sus necesidades, intereses y preferencias, así como a sus particulares estilos de aprendizaje, que podríamos definir como constructivista.
- **Contenidos y herramientas de estudio** para desarrollar las distintas **destrezas**: Expresión oral, Comprensión oral, Expresión escrita, Comprensión escrita, así como la interacción entre comprensión oral y escrita. En estos temas de estudio, tanto la **corrección** como la **interacción** será **atendida por personas, evitando las devoluciones automáticas**. En lo referente a **contenidos**, estos deben ser ricos y variados para abarcar un amplio espectro de temáticas del ámbito de los negocios y de otros ámbitos, ocio, viajes, hobbies, ...y a ser posible de actualidad, por lo que se valorará el que puedan ser incrementados durante los períodos de aprendizaje. En lo referente a las **herramientas**, deberá incluir al menos diccionarios, herramientas de búsqueda, herramientas de autoevaluación del progreso personal, estadísticas de avance, herramientas de ayuda embebidas, herramientas colaborativas como foros, chats, blogs y clases virtuales colectivas y *One to One* (de estas últimas, se ahondará un poco más adelante), herramientas de reconocimiento de voz, de pronunciación,

posibilidad de subtítulos en documentos audiovisuales, traductores y ayudas gramaticales, entre otros. Y de acuerdo al concepto de usabilidad del que ya se ha mencionado, su **ubicación y utilización** ha de ser **fácil e intuitiva**.

- Una **amplia variedad de recursos y metodologías** que motiven el aprendizaje de los alumnos, su evolución formativa, la aplicación práctica de las competencias y habilidades lingüísticas en desarrollo. Así, la solución formativa deberá contar con, al menos, las siguientes: Video, audio, juegos, *newsletters*, infografías, ejercicios variados, test.
- El programa de idiomas comportará la realización de **pruebas de nivel**, al menos en dos momentos, a saber, el inicio y el fin de cada convocatoria. Igualmente, podrán incorporarse en otros momentos a petición del adjudicatario o de Metro y siempre de común acuerdo. Los test de inicio, serán obligatorios para todos los alumnos antes del trabajo en el marco de la plataforma para ofrecerles información de su nivel del idioma en ese momento y establecer objetivos de aprendizaje o itinerarios personalizados y ajustados a sus necesidades. Los test de fin, igualmente obligatorios, ofrecerán información sobre el grado de avance, cumplimiento de objetivos y referencias con relación al nivel de idioma en ese momento.
- Posibilidad para que cada participante pueda consultar el **seguimiento** de la formación mediante **estadísticas y devolución detallada** de su seguimiento en las diferentes herramientas de estudio.
- Con relación específica a la realización de **pruebas de aprovechamiento** para las cuales Metro de Madrid marcará de común acuerdo con el contratista el tipo de pruebas de aprovechamiento a realizar y los momentos en los que se realizarán de acuerdo a las políticas establecidas en esta materia, el adjudicatario será responsable de su administración y de remitir los pertinentes informes de resultados. Como mínimo se llevará a cabo una evaluación final que permita determinar el grado de aprovechamiento y avance junto con los pertinentes **informes de resultados** de cara a que los responsables de formación puedan tomar las decisiones oportunas.
- La **dinamización** en un proyecto de formación como el que nos ocupa nos consta como fundamental para asegurar el éxito del mismo, por lo que se refiere a evitar tasas de abandono, por un lado, a la experiencia de aprendizaje como tal y a los resultados mismos del proceso formativo, por lo que a continuación definimos como habrá de ser dicho proceso de dinamización. En este sentido se contará con un proceso de dinamización activa, que motive, informe y recuerde aquellas herramientas y/o recursos de la plataforma menos utilizados por parte de los alumnos, así como las novedades que se vayan incorporando y cualesquiera otras que el adjudicatario considere útiles en este fin de seguimiento permanente. Al referirnos a dinamización activa, entendemos siempre **“proactiva”** por contraposición a otros procesos de seguimiento con carácter “reactivo”. La dinamización podrá ser también coordinada con los responsables de

formación de Metro, quienes llevarán por su parte, las acciones de dinamización interna que consideren adecuadas al buen seguimiento del proyecto. En este sentido, se **valorará** además la inclusión y utilización de forma periódica y coordinada con el departamento de formación, de **herramientas de gamificación**. La posibilidad de recompensas o premios virtuales o no, u otros refuerzos asociados a estos procesos, de los que el contratista tenga testada su bondad o idoneidad, serán revisados y validados en su caso por Metro.

- En este sentido, el **modelo de tutorización** que se plantea, debe ser también de carácter **“Proactivo”** y no solo **reactivo** y con intervención humana además de vía bots si la plataforma los tuviera incorporados. La proactividad deberá estar basada en un protocolo de comunicaciones con el alumno a lo largo de su proceso formativo anual, que, a su vez, podrá ser marcado temporalmente en forma **trimestral o semestral, que será acordada con los responsables de formación de Metro**. La tutorización implicará, además, aquellas acciones que la requieran necesariamente como puede ser la corrección de textos escritos o el **feedback** sobre grabaciones de voz, entre otras. La tutorización proactiva se combinará con la tutorización reactiva con los plazos de respuesta y características del propio sistema de la empresa adjudicataria. Finalmente, y para todo ello, la plataforma deberá contar con los canales de comunicación suficientes que permitan mantener una relación cercana entre tutor y alumno, así como entre los responsables de Metro y los alumnos y entre aquéllos y los de la empresa proveedora. Los **plazos de repuesta ante consultas realizadas** por los alumnos, **no deben ser superiores a 48 horas en días laborables**.
- Las acciones de **tutorización y dinamización** del programa serán de absoluta responsabilidad del adjudicatario y no sólo en el proceso de tutorización inherente al seguimiento del curso, sino también de proveer de los suficientes **recursos de animación** del alumnado que favorezcan el buen seguimiento de los itinerarios personales con el refuerzo constante evitando el “sentimiento de aislamiento” y promoviendo el mayor grado de interacción posible en un **enfoque de comunidad virtual de aprendizaje**. A su vez y como se ha comentado, el departamento de formación podrá llevar a su vez, acciones de dinamización interna que coordinará en cualquier caso con la empresa proveedora en aras de una línea coherente y eficaz de control y seguimiento de la evolución del propio programa.
- **La herramienta** para la realización de **clases virtuales colectivas e individuales** (en este último caso cuando proceda) que permita al alumnado un margen de elección suficiente de acuerdo a su nivel de idioma, a sus intereses y preferencias, y a las franjas horarias para su realización. Las clases virtuales, contarán con una metodología predefinida que les permita su selección y preparación previa, así como su asentamiento y consolidación posterior gracias a documentación de apoyo o resúmenes con la información clave. Deberán, igualmente, ofrecer la posibilidad de contar con profesorado diferente y que les permita trabajar con acentos y pronunciaciones diversas,

a saber, inglés británico, inglés americano, inglés australiano, ...Todo lo desarrollado en el presente párrafo se aplica al caso de clases virtuales individuales, en el caso de que proceda.

- Con relación al **soporte técnico** que incluye el espectro de consultas relacionadas con el uso de la plataforma en cuando a incidencias técnicas, pero también a consultas relacionadas con aspectos del proceso formativo que no sean estrictamente pedagógicas (y referidas ya por tanto al idioma,) ofrecerán un **tiempo máximo de resolución de 24 horas en días laborables y de 48 horas en fines de semana o períodos festivos**, a través de los canales habilitados al efecto. Con relación a los procesos de **soporte pedagógico** en el marco del proceso de tutorización reactiva deberán contemplar, como ya se ha comentado, plazos **máximos de repuesta de 48 horas** en días laborables.
- Por lo que refiere al apartado de **solución On-line**, y los elementos que lo componen tal y como han sido descritos, **no admiten** posibilidad de **subcontratación** y por lo tanto, la empresa contratista ha de contar con una plataforma para el aprendizaje del idioma que integre y contemple al menos, todos los aquí descritos.
- **Se valorará** que la plataforma cuente con **tecnología de Machine Learning y algoritmos de Inteligencia Artificial**, a saber, de “recomendadores” capaces de proponer contenidos, ejercicios, dinámicas, itinerarios en función de los objetivos, niveles, preferencias, ...de los alumnos.
- Las **licencias de acceso** a la plataforma tendrán la **duración de un año natural** y se podrán **sustituir sin coste alguno, sin límite de tiempo y en cualquier momento del desarrollo del programa, de un alumno por otro** para el caso de que éste no esté estudiando con aprovechamiento o ante otro tipo de incidencias.

CLASES TELEFÓNICAS

Las **clases telefónicas One to One** que podrán llevarse a cabo **también en formato vídeo conferencia**, constituyen otro de los pilares esenciales en la concepción del modelo Blended Learning de Idiomas de Metro de Madrid, por cuanto van orientadas a una parte del colectivo de participantes con necesidades más específicas de acuerdo al desempeño de sus puestos de trabajo. Resultan en todo caso, una pieza esencial en su itinerario de formación en idiomas, por lo que a continuación se recogen las características y fundamentos que deben regir su diseño y desarrollo.

Las clases telefónicas deberán estar **integradas en la plataforma de servicios del proveedor**, como un elemento más del sistema integral de aprendizaje, no pudiendo en ningún caso ser realizadas de manera independiente ni ser subcontratadas. Ello se justifica desde el ámbito de la concepción y diseño de la

solución que se ofrece al usuario. El alumno llevará a cabo a lo largo de convocatorias anuales, un itinerario de formación que comporta trabajar desde el entorno on-line, a través de sus clases telefónicas *One to One* y finalmente, con el complemento de los seminarios monográficos presenciales. Por ello, todo debe tener una **coherencia y unicidad**, de manera que la suma de todos los componentes contribuya a la consecución de resultados y de obtención de objetivos. En el caso concreto de las clases telefónicas, estas deberán tener muy en cuenta, el ritmo y el avance del alumno en el conjunto de actividades en el entorno On-Line para buscar rentabilizar su aprovechamiento y su encaje a las necesidades personales y al ritmo de aprendizaje de cada participante. En consecuencia, el profesorado asignado a las mismas, deberá contar con información precisa del avance en el estudio On Line que les permita proponer y adaptar las clases telefónicas en aras de la máxima eficacia en su desarrollo.

Se contempla tal y como se ha referido, que exista la posibilidad de que su celebración se realice vía video conferencia, debiendo existir, en cualquier caso, la vía de conexión telefónica para mantenerlas.

Las clases telefónicas deberán garantizar un **esquema pedagógico orientado a maximizar la eficacia del tiempo** invertido en esta faceta de la comunicación *One to One* y acorde al desarrollo del alumno en el resto de su itinerario de aprendizaje. El **sistema de reservas de clases telefónicas** debe ofrecer al alumno un amplio margen de posibilidades diarias y un espectro amplio de horarios de celebración, de manera que el alumno disponga de posibilidades suficientes para conciliarlas con sus necesidades profesionales y personales. Así mismo, deberá ofrecer una **amplia gama de profesorado** a disposición que les permita contar con diferentes estilos, acentos, orientaciones formativas, etc.

La **plataforma** del proveedor deberá contar con la **herramienta** pertinente para que el alumno pueda llevar a cabo **la selección y reserva de las clases telefónicas** que le correspondan, y que le permitan agendarlas en sus calendarios, con sistemas automáticos, a ser posible, de recordatorio de dichas citas con un tiempo suficiente a la celebración de las mismas. Y la misma, deberá ser de manejo fácil e intuitivo. Así mismo, deberá incluir la **posibilidad de cancelaciones y modificaciones** con los plazos para ello estipulados al efecto.

Estas clases deberán impartirse por **formadores necesariamente nativos, y homologados por la empresa adjudicataria**. El profesorado debe tener como **mínimo 3 años de experiencia docente** en estas enseñanzas demostrada con certificación acreditativa o por formación realizada. En cualquier caso, deberá contar con experiencia en este tipo de formación que implica, experiencia en plataformas on-line, clases a distancia vía teléfono o clases virtuales y conocimiento y experiencia suficiente en la plataforma del proveedor avalada por el mismo. (Se amplían los requisitos del profesorado en párrafos siguientes).

El diseño y ejecución de las clases telefónicas debe comportar ciertas características de desarrollo, en el propio diseño y concepción de la clase, en la ejecución de la misma y en el seguimiento posterior, tal y como se describe:

Por lo que se refiere al **diseño y ejecución**, toda vez que el alumno ha procedido a la reserva de una clase con una antelación suficiente, el profesor deberá haber enviado al alumno vía correo electrónico y/o por cualquier otro medio de mensajería o chat del propio sistema, la documentación necesaria para que éste pueda prepararla, permitiéndole, por ello, prepararse además, en el caso de que exija revisar conceptos o aspectos esenciales y todo ello orientado a obtener el máximo beneficio de la misma.

Se trabajarán las competencias orales que permitan al participante, un tiempo de práctica intensiva de conversación, con el refuerzo y corrección que el profesorado estime conveniente.

Las clases telefónicas deberán incluir **necesariamente un informe de feedback o seguimiento**, por lo que, a su finalización, el profesor enviará al alumno las conclusiones y comentarios de la misma, con las recomendaciones que considere oportunas. Esta comunicación deberá realizarse **dentro de las 24 horas siguientes**. Y utilizando para ello los canales establecidos al efecto.

Las clases telefónicas tendrán una **duración 30 minutos** por cada sesión y su cancelación podrá efectuarse con 24 horas de antelación a la celebración de las mismas sin costes adicionales para Metro de Madrid.

En el caso de que las **clases telefónicas** se desarrollen a través de teléfono, el **coste** de las llamadas de las clases telefónicas correrá en cualquier caso a cargo de la empresa adjudicataria, y podrá hacerse tanto a un **teléfono fijo** como a un **teléfono móvil**.

SEMINARIOS MONOGRÁFICOS

La celebración de **seminarios presenciales de corta duración**, constituye otra de las piezas del modelo *Blended Learning* de Metro de Madrid y su alcance va orientado principalmente al colectivo con una necesidad específica del idioma por su puesto de trabajo, si bien se propondrá su ampliación a la generalidad del colectivo de participantes en el programa de idiomas, facilitando así su índice de expansión.

El enfoque de los mismos, por cuanto a su **diseño y metodología** busca **diferenciarse de los enfoques mas tradicionales**, para orientarse a nuevas concepciones cuyo valor, experiencia y aprovechamiento ofrece resultados ya contrastados por los responsables de formación de Metro. La resultante final de los mismos, será pactado y acordado entre Metro y el adjudicatario si bien éste deberá incluir en su propuesta de servicios, una oferta amplia de posibilidades, temáticas, metodologías y diseños de ejecución.

Los seminarios monográficos tendrán una **duración máxima de 4 horas** y se llevarán a cabo de manera general en las instalaciones de Metro de Madrid de

forma presencial. Tal y como se ha comentado la propuesta deberá incluir una amplia panoplia de temáticas, profesorado, metodologías, escenarios de realización, buscando esencialmente ser disruptivos frente a la oferta más clásica en su nicho. Simplemente y a modo de ejemplo, se citan algunas posibilidades de actuación, realización de Escape Rooms, talleres que contemplen la música, la pintura, la cocina como parte del trabajo en sala, ...

Describimos a continuación y de manera general, las características que debe incluir esta pieza del modelo formativo:

Fundamentalmente, perseguirán complementar el trabajo de formación en la plataforma *On Line* para abordar competencias de comunicación oral de manera intensiva y acorde a objetivos muy concretos.

Los seminarios habrán de ser ***totalmente participativos e interactivos***, estimulando la conversación, comprensión, fluidez y precisión verbal del alumno en todo momento y favoreciendo la ruptura de bloqueos y miedos paralizantes de la habilidad conversacional.

Las ***metodologías*** a implementar en estas jornadas habrán de caracterizarse por la ***utilización variada de actividades*** (Simplemente a título de ejemplo, se indican dinámicas como el Role-Playing, juegos, presentaciones y grabaciones individuales, visionado de vídeos, etc....) al objeto de conseguir que los alumnos participen activamente y reproduzcan situaciones reales de trabajo o situaciones sociales con las que se pueden encontrar en su día a día. En definitiva, propiciando un contexto que permita percibirse cercano a la realidad y que libere tensiones y obstáculos al fluir de la comunicación.

Su ***duración*** estará prevista, tal y como se ha indicado, con un ***máximo de 4 horas por seminario*** en el transcurso de las cuales se trabajen profusamente los contenidos previstos acordes con las temáticas.

Los seminarios monográficos de carácter presencial podrán abarcar una ***amplia gama de contenidos*** desde un curso de Business English o Social English a un monográfico extendido dedicado, por ejemplo, a las Presentaciones o la Redacción de Correos Electrónicos e informes, así como al desarrollo de diferentes competencias y habilidades profesionales como liderazgo, inteligencia emocional, gestión de conflictos, motivación, etc.

La realización de cada taller implicará una adaptación a los objetivos previstos por el Servicio de Formación y Gestión del Conocimiento, de cara a asegurar la plena idoneidad del mismo.

Con la misma filosofía descrita para las clases telefónicas, ***a la finalización*** del mismo, el alumno dispondrá de un ***informe*** sobre los puntos del idioma que debe mejorar y ***recomendaciones*** para seguir desarrollando sus habilidades lingüísticas en un futuro inmediato, que podrán recoger en todo caso, recomendaciones de carácter general que tienen un impacto para el conjunto de los asistentes.

La empresa adjudicataria facilitará a los participantes los **materiales o soportes de apoyo** necesarios en cada caso para el adecuado seguimiento del taller. Se **valorarán**, también, todos aquellos materiales adaptados a la actividad diaria general de Metro.

Los seminarios monográficos se celebrarán en las instalaciones de Metro de Madrid y será Metro quien comunicará a la empresa adjudicataria los lugares concretos para las mismas. Estos se desarrollarán **normalmente, en la franja horaria de 15:00 a 19:00 h** acordándose en cualquier caso y de manera definitiva entre los responsables de Metro y la empresa adjudicataria con antelación a la realización de cada seminario.

El adjudicatario podrá llevar a cabo la subcontratación de los mismos cuando así lo considere, siendo en todo caso el responsable último de su ajuste a los estándares marcados, de la calidad del profesorado responsable de su ejecución y de su buen desarrollo final. Igualmente, la coordinación y comunicación con los responsables de Metro se hará siempre con el adjudicatario directamente sin intermediar ningún otro interlocutor y ello será de aplicación también a la facturación de los mismos.

Se establece la **cancelación** y el **cambio** de manera oficial sin perjuicio económico para Metro, cuando estos se produzcan **con un mínimo de 24 horas de antelación** a la celebración del taller.

3. ALCANCE Y GESTIÓN DEL PROCESO FORMATIVO

La formación en idiomas está dirigida a empleados de Metro de Madrid en **cualquiera de las franjas de nivel lingüístico** en que se encuentren de acuerdo al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

Deberá permitir el desarrollo extensivo de las principales competencias idiomáticas, a saber, la comprensión escrita, la comprensión oral, la expresión escrita y la expresión oral, haciendo especial **hincapié en las capacidades comunicativas**, y atendiendo en todo caso, al desarrollo individual de acuerdo a los itinerarios de aprendizaje que se definan al inicio del programa.

La definición del procedimiento formativo, su coordinación y funcionamiento, de acuerdo a lo que se describe seguidamente **deberá ser asumible por la empresa adjudicataria**, si bien ésta podrá proponer alternativas que impliquen una mejora de los procesos marcados o de las líneas de interlocución previstas entre los responsables de formación de Metro y de la empresa proveedora. Todos los aspectos relacionados en párrafos posteriores se harán siempre en coordinación y previo conocimiento de los responsables de formación, pudiéndose modificar alguno de ellos cuando puntualmente lo decidiera Metro de Madrid para el buen curso del programa.

El programa de idiomas contará con la **celebración de una jornada de lanzamiento o Kick Off** que se marcará el comienzo de cada programa anual, cuyos objetivos serán los siguientes: Presentación del nuevo programa y de la empresa proveedora, explicación del entorno formativo y de sus características, implicaciones y compromisos de los participantes en el marco de las políticas del departamento de formación, entrega de los materiales pertinentes, si procede y creación de un entorno motivacional e inspiracional, capaz de generar atracción hacia el programa, sentimiento de comunidad en el colectivo de participantes y experiencia memorable que perdure a lo largo del tiempo. Para ello, la empresa adjudicataria en coordinación con el Servicio de Formación y Gestión del Conocimiento de Metro, diseñará e implementará una **jornada presencial y/o telemática**, si procede y así se acordara. En el caso de realizarse de forma telemática el entorno debe ser facilitado, a priori por la empresa adjudicataria, pudiéndose en todo caso determinar en última instancia con Metro de Madrid.

Igualmente, el programa de idiomas contará con una **jornada de clausura o Closing Day** se realizará a la **finalización del programa anual** y cuyos objetivos se centrarán en ofrecer un balance de los resultados obtenidos, posibilitar un feedback de los alumnos y abordar el lanzamiento de la nueva convocatoria. Las características de la Jornada de Clausura serán similares a las especificadas para lo descrito en la jornada de lanzamiento.

Con relación a la **Gestión del alumnado**, la empresa adjudicataria será responsable de los diferentes aspectos relacionados con los alumnos participantes en el programa durante todo el desarrollo de las convocatorias (las claves de acceso, procedimientos, asistencia técnica, tutorías on-line, utilización de la plataforma). Los datos de los alumnos que se faciliten por Metro de Madrid, únicamente podrán ser utilizados para el estricto cumplimiento de las funciones derivadas del presente contrato y siempre bajo el cumplimiento de la ley de protección de datos de carácter personal.

En este sentido, para la **gestión de altas y bajas**, será el departamento de formación quien se encargará de comunicar a la empresa proveedora y quienes informarán cualquier nueva incorporación que se produzca una vez efectuado el lanzamiento del programa, siendo el adjudicatario, y como ya se ha descrito en el párrafo correspondiente a gestión del alumnado, el responsable de su comunicación. Con relación al apartado de **bajas**, Metro será también responsable de su gestión y comunicación de acuerdo a los datos proporcionados por la empresa proveedora y de acuerdo a sus políticas internas de formación y a los compromisos y obligaciones de participación establecidos al inicio de la convocatoria. En cualquier caso, tal y como se indicó anteriormente, se podrán solicitar las sustituciones de un alumno por otro, que se precisen, sin coste alguno por **sustitución de licencia y sin límite de tiempo y en cualquier momento del desarrollo del programa**,

Con relación a la **atención del alumnado**, se ha comentado en apartados precedentes, el enfoque en una doble vertiente. Por un lado, un proceso de **dinamización** y por otro lado, un proceso de **tutorización** con sus respectivas

características, y al cual remitimos. En este punto, se considera preceptivo la disposición por parte del adjudicatario de líneas telefónicas de ayuda y **orientación pedagógica** disponibles como mínimo de 7:00 a 19:00 h. los días laborables, y de una dirección de correo o chat habilitado en la plataforma del proveedor con el mismo fin y cuyos tiempos de respuesta **no podrán ser superiores a 48. horas** tanto en días laborables como en fines de semana y festivos. Asimismo, el adjudicatario contará con un canal de **asistencia técnica** en el marco del entorno de aprendizaje con un tiempo de respuesta no superior a **24 horas** los días **laborables** o **48 horas** tanto en **finés de semana y festivos** y que permita la consulta y resolución de incidencias técnicas con el entorno de aprendizaje y que le garantice, por tanto, el adecuado seguimiento de su proceso formativo.

Toda vez que el programa de idiomas en su respectiva convocatoria anual y tras la jornada de lanzamiento, haya dado comienzo, será **responsabilidad íntegra del contratista** en todo su espectro del proceso formativo desde la administración de los pertinentes controles de calidad que el Servicio de Formación establezca en el marco del Programa de Idiomas y de su comunicación, la realización de los test de inicio así como de las diferentes pruebas de aprovechamiento que se establezcan, la atención, dinamización y tutorización del alumnado junto con la atención de las reclamaciones recibidas de los alumnos, de la resolución de las mismas y de su comunicación a los responsables pertinentes de Metro de Madrid. Será responsable de la gestión pedagógica, así como administrativa del alumnado, recibiendo solo de los responsables de formación de Metro la relación de participantes asignados, y de las sucesivas bajas y altas que pudieran producirse. Tendrá plena responsabilidad también, en la gestión del seguimiento y avance del programa con la emisión y adaptación de los informes de evolución de los alumnos, aunque los responsables de formación ostenten permiso de administración en el respectivo canal de informes y seguimiento. En suma, será responsable del aseguramiento de la correcta evolución del programa y de la subsanación de cualquier aspecto que pueda ponerlo en peligro, estando en todo momento adecuadamente coordinado con el departamento de formación de Metro para implementar las acciones que, en el marco del contrato, le puedan ser requeridas.

En caso de que el servicio prestado no reuniese las condiciones de calidad exigidas en algún proceso, se comunicará por escrito a la empresa adjudicataria informándola de las deficiencias observadas y de la necesidad de corregirlas. Las reiteradas comunicaciones de falta de calidad en la prestación del servicio a los alumnos podrán constituir **causa de resolución del contrato**.

De cara a una óptima coordinación de los procesos y al buen desarrollo del programa, tanto la empresa adjudicataria como Metro de Madrid a través de la figura del coordinador de servicio, que se describe a continuación, se mantendrán en estrecho contacto y con absoluta disponibilidad.

El adjudicatario establecerá la figura de un **coordinador de servicio** que será el interlocutor de la empresa adjudicataria con Metro de Madrid con plena disponibilidad. Esta persona tendrá un contacto continuo con Metro y se ocupará del correcto avance del programa en general. Será también responsable ante los gestores de formación de Metro del tratamiento y resolución de cualquier incidencia que pueda acaecer a lo largo de la vigencia del contrato. El establecimiento de esta figura de coordinador de servicio, se hará sin perjuicio de la existencia de otros perfiles, como pueden ser el responsable técnico, el responsable académico o de estudios, etc, con los que Metro podrá tener también interlocución si bien se considera en todo caso, que el coordinador de servicio habrá de ser en primera instancia quien aglutine en su figura todas las cuestiones en aras a una gestión mas eficiente.

La **elaboración y entrega de informes** de gestión será responsabilidad de la empresa proveedora quien remitirá por correo electrónico los pertinentes informes periódicos de seguimiento. Asimismo, dará acceso a Metro de Madrid a su plataforma de seguimiento con un permiso de administración que permita a los responsables de formación contar con información actualizada en todo momento sobre el curso del programa. A su vez, el departamento de formación podrá solicitar a la empresa la adaptación y/o realización de informes o información específica de control, siempre de mutuo acuerdo y en el marco del contrato de servicio. Se define en concreto y como mínimo, la relación de información con la que necesariamente habrá de contar Metro:

- **Calendario-programación anual** con todos los hitos referentes al Programa de Idiomas.
- **Listados** que comprendan el **seguimiento** de la formación on-line y ello desglosado por las actividades o apartados de la misma, la información referida a las clases telefónicas y sus niveles de consumo y seguimiento por parte del alumno, así como los informes referentes a los seminarios monográficos realizados con su grado de aprovechamiento, satisfacción y asistencia.
- **Encuestas de satisfacción** para verificar el grado de aprovechamiento y la calidad del servicio recibido según el formato de Metro de Madrid. Se establecerá la realización de, al menos, una a la finalización de cada convocatoria anual del programa, así como y de común acuerdo, podrán ser fijadas otras que permitan obtener información valiosa de cara al seguimiento del programa.
- **Incidencias** que se hayan producido con respecto a la posible modificación de sesiones telefónicas o presenciales, lo que incluye también el número de sesiones planificadas y no consumidas con coste para Metro, así como cualesquiera otras que el adjudicatario estime informar.

- **Informe final individual** por alumno que refleje su evolución en cuanto a los conocimientos adquiridos, incidencias, asistencia, resultado de pruebas y exámenes, puntos a reforzar y recomendaciones.
- Informe final global sobre el desarrollo del Programa en su conjunto.
- Toda aquella información que Metro de Madrid pueda considerar en un momento determinado.
- Se mantendrán como mínimo **tres reuniones para cada convocatoria anual** de seguimiento y coordinación entre los responsables de formación de Metro y de la empresa adjudicataria y con una periodicidad trimestral. Su objetivo habrá de ser la evaluación permanente de la evolución del programa, de las mejoras a introducir en el curso del mismo o de las modificaciones que en su caso hubieran de producirse.
- La empresa beneficiaria será responsable del **asesoramiento, diseño e integración** del espacio formativo de Idiomas en la plataforma de Metro de Madrid a través de un *Single Sign-on* o pasarela. Será responsable también de la adaptación de su *Look and Feel* a la imagen y diseño corporativo de Metro de Madrid.

El número de participantes en el programa y que tendrá acceso a la plataforma on-line por cada convocatoria anual será de **76**.

Durante exclusivamente el período en que esté en curso el proceso de licitación se asignarán **tres licencias demo** que permitan a los responsables de la misma, verificar y evaluar los entornos de los licitadores en su vertiente técnica y en su vertiente pedagógica.

Se concederán **3 licencias extra con perfil administrador y alumno**, sin coste, con la finalidad de que las personas responsables del Servicio de Formación y Gestión del Conocimiento de Metro de Madrid, puedan llevar a cabo el correspondiente seguimiento del programa formativo **a lo largo de la vigencia del contrato**.

El número de clases telefónicas por convocatoria anual será de **630** con una duración de 30 minutos por sesión.

El número de **seminarios monográficos** será de **12** con una frecuencia de ejecución de **1 seminario al mes** durante el transcurso de la convocatoria anual y con una duración de 4 horas máximo por sesión presencial, pudiéndose efectuar y de común acuerdo con el proveedor de algún cambio en su periodicidad en el transcurso del año.

4. VIGENCIA-DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución será de **DOS AÑOS** a contar desde el día siguiente a la firma del acta de inicio de los trabajos, debiendo desarrollarse de forma continuada en el marco de convocatorias.

Las **convocatorias tendrán un carácter anual** desde el momento en que se dé inicio a la prestación del servicio, a fin de permitir distinguir cada período de formación como una unidad por lo que respecta a objetivos marcados y resultados obtenidos y en consecuencia a la continuidad o no de los participantes. También habrá de servir para replantear estrategias y procesos internos siempre de común acuerdo entre la empresa y Metro y en el marco del contrato.

Durante períodos festivos y vacacionales (julio, agosto y diciembre) y en consuno con el proveedor, podrán detenerse las actividades relativas a clases telefónicas y seminarios monográficos, estando en todo caso, 100% disponible el entorno de aprendizaje on-line. Con relación a las convocatorias anuales, y si así se decide por parte de Metro, se procederá a la paralización temporal del programa en su conjunto en tanto se evalúan los resultados y se determinan las bajas y las nuevas incorporaciones. Ello se habrá de hacer y coordinar con la empresa para que dicha paralización represente el tiempo mínimo imprescindible

En cuanto a las **licencias de acceso** a la plataforma, éstas tendrán la duración de un año natural y se podrán sustituir sin coste alguno, sin límite de tiempo y en cualquier momento del desarrollo del programa, de un alumno por otro para el caso de que éste no esté estudiando con aprovechamiento o ante cualquier otro supuesto que Metro considere

Las **clases de modalidad telefónica** se desarrollarán en los horarios acordados individualmente con cada participante, mediante la solicitud de cita previa a través de los propios sistemas de gestión del contratista. Las clases telefónicas se podrán cancelar sin coste para Metro de Madrid con una antelación de 24 horas.

Los **seminarios monográficos** serán acordados conjuntamente de acuerdo a cada convocatoria anual con una periodicidad mensual y podrán ser cancelados con 24 horas de antelación a su celebración sin coste alguno para Metro.

5. REQUISITOS DE EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria **no podrá subcontratar** los servicios solicitados por Metro de Madrid para el ejercicio del contrato, excepto la impartición de los seminarios monográficos de carácter presencial constituyendo en todo caso responsabilidad única del contratista el adecuado funcionamiento de las mismas.

6. ENTORNO TECNOLÓGICO

Metro de Madrid dispone de **plataforma LMS** propia, en **Moodle adaptado** por lo que la propuesta deberá contemplar la integración del acceso de la solución on-line del adjudicatario en dicha plataforma, debiéndose efectuar la autenticación a través del sistema interno de Metro sin usuario y contraseña de la plataforma del proveedor. Para el alumno esto ha de suponer, por un lado, simplicidad, al acceder a través de un sistema conocido y ahorro de tiempo, por el otro, sin necesidad de buscar información para saber cómo conectarse.

Asimismo, para Metro, la integración, representa un beneficio para la seguridad, al minimizarse los problemas referentes a claves de acceso e intercambio de datos. Permite también, un incremento del tráfico interno, al aumentar el uso de la plataforma.

Al acceder el alumno por primera vez, el entorno del proveedor deberá crear una cuenta en tiempo real con el acceso a e-learning, con lo que el alumno obtendrá rapidez, sin esperar a estar inscrito y que le sea comunicado y podrá empezar su formación desde el primer acceso, lo que incrementará su motivación.

Además, en concreto, para el Departamento de Formación, esto significa, igualmente, un ahorro de tiempo, sin listas de alumnos que enviar y de seguridad sin intercambio de datos por email.

Con relación a la **carga de datos en las herramientas internas de Metro**, el proveedor creará un flujo de datos customizado de acuerdo a la tecnología empleada por Metro y a los datos que se deberán cargar y que Metro especificará convenientemente. Esta carga automática de información supone simplificación al no ser necesarios nuevos dispositivos para la gestión de la información, ahorro de tiempo por la subida automática de datos, un seguimiento del aprovechamiento al contar con el conocimiento preciso del progreso de la información y obtención de resultados a medida según las necesidades de Metro con el fin de analizar el ROI.

Para ello el proveedor deberá detallar el flujo de trabajo conducente al éxito de esta integración y acreditar otras integraciones de esta índole en las que haya participado (será suficiente listarlas y detallarlas brevemente): La definición de los requisitos funcionales y técnicos y la tecnología de Metro ya especificada; El desarrollo técnico de la integración y las fases de prueba; El despliegue y finalmente, el soporte post-integración (soporte técnico, consultores de formación, equipo pedagógico, ...). Deberá detallar de la misma manera, el equipo destinado a tal fin, por lo que concierne al responsable de formación, al responsable técnico (IT) y al responsable de seguridad (Data, RGPD).

Metro, será responsable de la coordinación de este flujo con el equipo de proyecto interno responsable de la integración para el lanzamiento del programa, así como durante todo el período de vigencia del mismo.

Los contenidos formativos deberán ser **multiplataforma y responsive** y deberá disponer de un **gestor de descargas off line**. Deberá, por tanto, especificarse formato y periféricos compatibles para el soporte de los contenidos.

La empresa adjudicataria asesorará en el diseño del espacio formativo de idiomas en la plataforma de Metro de Madrid.

La apariencia del entorno de formación propuesto y la interface de la plataforma estarán personalizadas adecuando su formato a la imagen de Metro de Madrid.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria asumir un **servicio de mantenimiento** que asegure un acceso óptimo 24 horas al curso, así como ajustar los elementos necesarios para garantizar un sistema de comunicación adecuado teniendo en cuenta los parámetros de seguridad informática de Metro de Madrid.

Por otro lado, la plataforma garantizará el acceso simultáneo de todos los alumnos de Metro de Madrid a los contenidos, ofreciendo una comunicación adecuada bajo estos supuestos.

Los alumnos podrán acceder a la plataforma y contenidos, tanto desde las instalaciones de Metro de Madrid, como desde otra red externa particular. Por este motivo, la solución ofertada deberá funcionar bajo los **navegadores de referencia en el mercado**. La oferta recogerá, en cualquier caso, los navegadores soportados por la plataforma, así como la versión mínima recomendada.

Además, la oferta incluirá los **requerimientos técnicos**, tanto mínimos como recomendados, que deberán tener los equipos de los alumnos. Se especificará al menos el tipo de microprocesador, memoria, disco duro, especificaciones de audio, de vídeo, herramienta/s de colaboración por vídeo en la nube.

Uno de los **canales de comunicación proveedor-alumno** será también el correo electrónico. Por ello, la plataforma será capaz de establecer dicho canal de comunicación a través del servicio de *mailing* de Metro.

La empresa adjudicataria dispondrá de un **servicio técnico** que garantice la resolución inmediata de cualquier incidencia de funcionamiento, de comunicaciones, además de un servicio de *helpdesk* orientado a resolver las dudas o problemas técnicos de los alumnos.

De cara al alumnado será responsabilidad del adjudicatario el tratar y dar respuesta a las incidencias tecnológicas que puedan surgir a lo largo de toda la convocatoria con independencia de si algunas de ella tuvieran que ver con los sistemas de Metro, donde en todo caso se habrá asignado un coordinador técnico responsable de la interlocución para el tratamiento y solución de las mismas.

7. PERSONAL ADSCRITO

La empresa adjudicataria aportará los recursos humanos necesarios para el buen desarrollo del programa de idiomas. Para ello dispondrá, al menos de:

- ✓ Un **coordinador de servicio** que será el interlocutor de la empresa adjudicataria con Metro de Madrid. Esta persona tendrá un continuo contacto con Metro y se ocupará del correcto avance del Programa en general, unificando toda la información de las distintas actuaciones incluidas en el programa. El coordinador de servicio será responsable ante los gestores de formación de Metro del tratamiento y resolución de cualquier incidencia que pueda acaecer a lo largo del desarrollo del programa.
- ✓ **Tutores** que realicen el **seguimiento** y evaluación de cada alumno desde el principio al fin del curso. Deben ser animadores y dinamizadores y tener un perfecto conocimiento de la plataforma. El tutor será accesible también a través de correo electrónico y, en su caso, teléfono, a fin de contestar y resolver todas las consultas y dudas que pueda plantear el alumno.
- ✓ **Tutores y/o profesores** especializados en la impartición de clases telefónicas y clases virtuales colectivas o *One to One*. Sea cual sea la metodología de impartición, se requerirá por parte de la empresa adjudicataria contar con profesorado nativo, y con el perfil de conocimientos y experiencia que se indica.

El profesorado y/o tutores que imparten clases virtuales y/o telefónicas deberán contar como Como mínimo con 3 años de experiencia docente en estas enseñanzas demostrada con certificación acreditativa o por formación realizada. Será, en todo caso, necesario presentar el currículum vitae de los profesores que colaboren con Metro de Madrid junto con la certificación de la propia empresa que permita contrastar la experiencia docente de los mismos, a título de ejemplo se considerará El CELTA (*Certificate in English Language Teaching to Adults*) que asegura los conocimientos y las capacidades para enseñar inglés como lengua extranjera o como segunda lengua, otorgado por el Trinity College London y oficialmente reconocido por el British Council Certificate; TESOL (*Teachers of English to Speakers of Other Languages*) es una certificación internacional que califica y pone a prueba las competencias necesarias para ejercer enseñando el idioma inglés en países extranjeros. Otras de referencia, pueden ser TKT, DELTA, otros programas de capacitación.

- ✓ El **Centro de Atención al Alumno** contará con personal capacitado para prestar como mínimo los siguientes servicios vía telefónica y/o mediante e-mail: Atención administrativa para resolver dudas, cancelaciones, comunicaciones, etc., relacionadas con el programa de idiomas. También podrá proceder al envío y acceso a informes sobre incidencias registradas.

Si durante la ejecución de las obras, el contratista incumpliera algún compromiso presentado en la oferta y por los que obtuvo puntuación técnica, Metro de Madrid aplicará las cláusulas recogidas en los apartados 35 d) y 36 b) del cuadro resumen del PCP, salvo que el motivo del incumplimiento provenga de causas imputables a Metro de Madrid.

8. EQUIPACIÓN Y GASTOS

La empresa adjudicataria suministrará el equipamiento tanto técnico como pedagógico necesario para el correcto funcionamiento del servicio.

Como parte de este equipamiento se entregará a cada alumno como material de bienvenida para el desarrollo de la formación on-line al menos:

- Auriculares con micrófono integrado.
- Guía de usuario de la plataforma.
- Guía de asistencia técnica.
- Posibilidad de descargas de materiales didácticos incluidos: ejercicios, test en papel, lecturas...
- Otros materiales o informaciones que se consideren necesarias para el seguimiento del curso.

En el caso de la formación presencial monográfica será necesario proveer a los asistentes de al menos:

- Materiales de interés para el seguimiento del monográfico, a título de ejemplo, lecturas, fotocopias, ejercicios o libros en su caso, o cualquier otro material que sea preciso para el seguimiento del mismo.

Los materiales a entregar y cuando no sea estrictamente necesario, podrán distribuirse digitalmente, evitando así el consumo innecesario de papel, etc.

Finalmente, todo el equipamiento, así como los traslados de los profesores en el caso de las clases presenciales, así como el coste de las llamadas de las clases telefónicas serán asumidos por la empresa adjudicataria.

9. OFERTA ECONÓMICA

La propuesta económica de las empresas licitadoras deberá presentarse ajustándose al “Anexo I: Modelo de proposición económica”, del Pliego de Condiciones Particulares.

10. PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN

La facturación se realizará de la siguiente forma:

- La puesta en marcha del programa con el coste total de las licencias se facturará **de forma anual en el momento de activación de todas ellas**, concurrente con el inicio del programa.
- El resto de los conceptos se abonarán **mediante certificación mensual** de los trabajos, debiendo ofrecer un desglose detallado de estas acciones (clases telefónicas y/o monográficos presenciales).

Junto a las facturas será remitida **toda la información** concerniente que permita su verificación. En este sentido, la documentación relativa a los avances realizados, datos de participación de los alumnos y estadísticas de uso, relación de clases telefónicas realizadas y seminarios presenciales con sus correspondientes documentos de firmas.

12. BASE IMPONIBLE

El **importe** máximo de licitación asignado para este servicio es de **50.000€**.