

# Pliego de Prescripciones Técnicas

---

---

***“CURSOS DE INGLÉS EN LA MODALIDAD ON-LINE  
PARA LOS EMPLEADOS DE LA AGENCIA PARA LA  
ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE  
MADRID”***

---

---



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: **0944833024815846209143**



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE  
SERVICIO DENOMINADO “CURSOS DE INGLÉS EN LA MODALIDAD ON-LINE PARA LOS  
EMPLEADOS DE LA AGENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE  
MADRID” A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO MEDIANTE PLURALIDAD DE  
CRITERIOS**

**INDICE:**

CLÁUSULA 1.-	INTRODUCCIÓN .....	3
CLÁUSULA 2.-	OBJETO DEL SERVICIO .....	3
CLÁUSULA 3.-	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO .....	4
CLÁUSULA 4.-	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS .....	6
CLÁUSULA 5.-	CALIDAD DEL SERVICIO .....	7
CLÁUSULA 6.-	PROPUESTA TÉCNICA .....	7
CLÁUSULA 7.-	PLAZO DE EJECUCIÓN .....	7
CLÁUSULA 8.-	CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....	9



## CLÁUSULA 1.- INTRODUCCIÓN

La **Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid**, (en adelante la **Agencia**), de conformidad con lo establecido en el *Artículo 10 de la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. Nº 311, de 30 de diciembre de 2005), modificada parcialmente por la ley 9/2015 de 28 de diciembre de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311 de 31 de diciembre de 2015)*, se configura como un ente público de los previstos en el *Artículo 6 de la Ley 9/1990, de 8 de noviembre, Reguladora de la Hacienda de la Comunidad de Madrid* que, perteneciendo a la Administración Institucional de ésta, cuenta con personalidad jurídica propia, plena capacidad jurídica y de obrar, y autonomía de gestión.

Según el referido precepto, la Agencia tiene asignadas, entre otras funciones, la prestación de los servicios informáticos y de comunicaciones a la Comunidad de Madrid, mediante medios propios o ajenos, (*Artículo 10 – Tres – c*).

En el ejercicio de las precitadas funciones, uno de los objetivos de la Agencia es ser el elemento catalizador del proceso de transformación y modernización de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid a través de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), y un elemento clave para alcanzarlo lo constituye el desarrollo de nuevas competencias digitales y de las habilidades de los empleados de la Agencia a través de su formación, dado que el entorno de las TIC evoluciona de forma permanente y a una velocidad cada vez mayor.

El Convenio Colectivo de la Agencia, vigente actualmente, dedica el Capítulo IV, sección duodécima a la Formación Interna. En concreto, establece en su *Artículo 35* que la formación del personal propio es un elemento estratégico y fundamental, tanto para el cumplimiento de los fines y objetivos anuales de la Agencia como para el desarrollo de sus recursos humanos.

Asimismo, en el *Artículo 36* del Convenio se refleja que:

- Dentro de las actuaciones para la formación interna se distinguirá entre el Plan de Formación, y Otras Acciones Formativas de Carácter Complementario y Voluntario.
- Todas las actuaciones formativas deben ir encaminadas a mejorar los conocimientos de los empleados de la Agencia en relación con las actuaciones y servicios de la misma.
- Se entiende por “Actuaciones formativas de carácter complementario y voluntario” aquellas acciones formativas no comprendidas en los apartados anteriores (Plan de Formación), cuyo fin es mejorar la formación de los empleados en materias o habilidades relacionadas con los conocimientos, las competencias o el ámbito de actuación de la Agencia”.

Dentro de la Agencia, la dirección competente en gestionar el aprendizaje del personal propio, es la Dirección de Destrezas y Competencias Digitales Avanzadas (en adelante DDCDA), para lo que dispone del Área de Aprendizaje Continuo.

El idioma inglés se utiliza en la información técnica-tecnológica de nuestro entorno, por ello resulta necesario que el personal de la Agencia tenga formación en este idioma, como complemento al Plan de Formación. Esta es una necesidad que se ha mantenido a lo largo del tiempo, observándose incluso un interés creciente por parte de los empleados.

Por todo ello, se considera necesario continuar formando en inglés al personal de la Agencia, para lo que se requiere la realización de un contrato de servicios para facilitar la adquisición y perfeccionamiento de conocimientos y entrenamiento en lengua inglesa para el personal de la Agencia, mediante una plataforma de formación on-line.

## CLÁUSULA 2.- OBJETO DEL SERVICIO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio para la adquisición y perfeccionamiento de conocimientos y entrenamiento en lengua inglesa para personal de la Agencia para la



Administración Digital de la Comunidad de Madrid, mediante una plataforma de formación on-line, así como la realización de las actividades docentes y de las tareas auxiliares derivadas de la formación, de conformidad con los requerimientos establecidos en el presente pliego.

### CLÁUSULA 3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El aprendizaje se realizará mediante una plataforma de formación on-line, complementada con clases de conversación individualizadas (mediante conexión telefónica), adaptadas al nivel del curso que realice el alumno.

**Se estima un número máximo de 250 alumnos. Los alumnos se matricularán por el curso completo.**

Requisitos que debe cumplir el servicio:

- **Enfoque pedagógico y metodología:** el contenido del curso se adaptará a lo dispuesto en el Marco Común Europeo de referencia para las lenguas (niveles A1, A2, B1, B2, C1 y C2). El curso ofrecerá unos contenidos base adaptados a cada nivel, desarrollando todas las destrezas propias de expresión y comprensión oral y escrita e incluirán ejercicios de audio y pronunciación, prácticas escritas, vocabulario y gramática.
- La **organización del curso** será la propia del licitador, con los siguientes requisitos mínimos:
  - Cada unidad debe finalizar con una prueba de conocimiento que deberá aprobar el alumno para dar por superada la unidad.
  - Cursos adaptados a la duración planteada en este pliego, con unos contenidos equivalentes a **no menos de 100 horas de formación por curso**.
  - El curso deberá ser interactivo, estructurado y fácil de manejar. En los criterios de valoración se incluye un apartado específico para evaluar estos atributos.
- Se realizará una **prueba inicial** para identificar el nivel correspondiente de cada alumno.
- La **plataforma on-line** la proporcionará la empresa que resulte adjudicataria y deberá estar disponible 24 horas al día, 7 días a la semana. Los alumnos se conectarán a la plataforma de formación on-line de la empresa adjudicataria por internet, desde sus ordenadores particulares, no desde la Agencia. El servicio de hosting de la empresa adjudicataria tendrá una potencia suficiente para soportar de forma adecuada el volumen máximo de alumnos establecido.
- **Servicio de soporte técnico.** Durante el desarrollo del curso la empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento de un Centro de Atención a Usuarios dotado del equipo técnico y los medios necesarios para dar dicho servicio. Su misión será ayudar a solventar cualquier incidencia o duda que le pueda surgir a los alumnos sobre los aspectos tecnológicos de accesos, instalaciones, problemas de conexión o de configuración, etc.

La franja horaria mínima de atención telefónica será de 9 a 21 horas.

Tiempo máximo de resolución de incidencias: 24 horas, excepto domingos y los festivos, el tiempo se computa desde la comunicación de la incidencia hasta que esté resuelta y verificada por el usuario.

- Deberá organizar, al menos **2 clases individualizadas** (para cada alumno) al mes, de no menos de 20 minutos, impartidas por un profesor cualificado, cuyo contenido se adaptará al nivel del alumno. Se valorará ofrecer más tiempo de clases individualizadas.

En cualquier caso, las clases se deberán distribuir de manera homogénea a lo largo del mes (el tiempo orientativo, medido en días, entre 2 clases consecutivas estará en torno a 30 días dividido por el número de clases mensuales comprometidas), salvo que el alumno solicite expresamente una mayor concentración de clases en un período determinado.



Las clases se realizan entre las 16 y las 21 horas los días laborables y de 10 a 20 horas los sábados, dándose un margen a los alumnos para elegir calendario y horario.

Estas clases deberán realizarse mediante la plataforma de formación (videoconferencia), lo que facilita la comunicación y la utilización de diversos recursos de formación. Los alumnos podrán solicitar que se realicen mediante comunicaciones telefónicas, en este caso la comunicación la establecerá la empresa adjudicataria, de modo que la prestación de este servicio no tendrá ningún coste para el alumno.

- **Servicio de tutoría.** Cada alumno tendrá asignado un tutor encargado de facilitar a los alumnos su participación en el curso, ayudándolos en la resolución de problemas y dudas asociados al contenido del curso (a través del correo electrónico, teléfono o la propia plataforma) y supervisando de forma continua su progreso.

Tiempo máximo de resolución de dudas: 24 horas, teniendo en cuenta que solamente contarán las horas comprendidas entre las 9 y las 21 horas, excepto domingos y los festivos nacionales y de la Comunidad de Madrid.

- **Servicio de dinamización proactiva** que guíe y motive a los alumnos matriculados a lo largo de toda la duración del curso, animando a la participación. Dentro de este servicio se incluye el envío regular de información de seguimiento a los alumnos, indicando potenciales puntos de mejora, así como actividades de refuerzo, al menos una al mes.
- **Diploma de aprovechamiento.** A la finalización de cada curso la empresa adjudicataria elaborará un informe de evaluación final, indicando los alumnos que hayan tenido un progreso adecuado y acrediten los conocimientos adquiridos. A estos alumnos se le expedirá un diploma de aprovechamiento (90%, como mínimo, de aprovechamiento de las actividades realizadas).
- Tanto las tutorías de consultas como las clases las realizará un profesor nativo y/o con formación acreditada y, al menos, tres años de experiencia en la enseñanza del idioma inglés, que deberán acreditar.

El contratista responderá siempre de la adecuación del personal asignado a la prestación del servicio objeto del contrato. Durante la ejecución de los trabajos, Madrid Digital podrá comprobar la capacidad del personal asignado al servicio contratado y verificar la misma en cualquier momento.

### 3.1 Características Técnicas

La plataforma estará disponible para acceder tanto desde ordenadores personales como tabletas o teléfonos inteligentes (smartphones).

Los alumnos se conectarán desde sus ordenadores particulares.

Todas las funcionalidades ofertadas deberán ser compatibles con la siguiente infraestructura microinformática y de conexión a internet:

#### CURSO ONLINE

- Windows 7, 8, 8.1 y 10
- Navegador compatible HTML 5.0 è Edge, Internet Explorer 11, Google Chrome o Firefox
- Adobe Reader 7 o superior

#### VIDEOCONFERENCIA

- Elementos multimedia básicos: cámara web, micrófono y auriculares domésticos

No debe ser necesaria la instalación de plugins ni complementos para la visualización y audio de los cursos, asimismo no debería ser necesaria la actualización de los controladores de vídeo o audio ni la modificación de las configuraciones del navegador.

El tipo de conexión a Internet recomendado será el equivalente a un ADSL doméstico.

#### CLÁUSULA 4.- SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

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

- Se realizará un seguimiento continuo de la evolución de los trabajos entre el Responsable del Servicio por parte del adjudicatario y el Responsable del Contrato que Madrid Digital designe.

A tal fin, el adjudicatario designará como único interlocutor ante Madrid Digital, al Responsable del Servicio que será quien se encargue por ejemplo de: representar al equipo de trabajo, asistirá a las reuniones de seguimiento del proyecto, remisión de los informes de seguimiento, comunicar los incidentes que puedan surgir el desarrollo de los cursos, posibles incidencias con los profesores asignados, gestionar altas de alumnos, así como cualquier otra comunicación relacionada con la organización y funcionamiento del curso.

El Responsable del Servicio deberá acreditar al menos tres años de experiencia coordinando servicios de formación.

El licitador que haya presentado la mejor oferta, con carácter previo a la adjudicación del contrato, deberá aportar el "Curriculum Vitae" del Responsable del Servicio, que deberá presentar debidamente cumplimentado y firmado por la persona que ostente la representación, especificando su cualificación profesional (con detalle de categoría, formación, titulación y actividad profesional).

- Las reuniones de seguimiento se celebrarán con la periodicidad que el Responsable del Contrato de Madrid Digital determine, inicialmente se plantea una periodicidad trimestral.

Estas reuniones tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales, como por ejemplo: revisar el grado de avance de los alumnos, resolver las incidencias planteadas (las que no se han resuelto por el resto de los canales de seguimiento), revisar las propuestas de mejora o medidas correctoras, y cualquier otro aspecto relacionado con el buen funcionamiento del servicio.

- Madrid Digital determinará los procedimientos, herramientas y modelos de informes de actividad a utilizar, para llevar a cabo el seguimiento y control del servicio.
- Cualquier incidencia se comunicará, tratará y resolverá a la mayor brevedad, sin perjuicio de que se revisen posteriormente en las reuniones de seguimiento. Así, en caso de que la calidad de un profesor sea cuestionada, los responsables del contrato por parte de la Agencia podrán solicitar su sustitución, que se gestionará en un plazo de diez días naturales.
- Informe de seguimiento del alumno.** Mensualmente, la empresa adjudicataria elaborará un informe de seguimiento de los alumnos donde se indicará el avance en las Unidades Formativas de forma pormenorizada para cada uno de los alumnos matriculados, así como cualquier otra incidencia reseñable. Este informe de seguimiento lo remitirá mensualmente a la Agencia, para su estudio, en el soporte y formato estipulado por la Agencia (explotable en hoja de cálculo).
- Los responsables del contrato por parte de la Agencia, dispondrán de acceso a los distintos cursos, en las mismas condiciones de los alumnos, para poder evaluar las posibles incidencias que se planteen por parte de los alumnos.
- Ambas partes podrán proponer revisiones y ajustes al Modelo de Relación y Seguimiento, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la calidad del servicio, dentro del marco de gestión establecido para el contrato.
- En la primera reunión de seguimiento, en la fase de puesta en marcha del servicio, el adjudicatario deberá identificar a los profesores y tutores que darán el servicio, aportando su Curriculum, para que los Responsables del Contrato por parte de Madrid Digital puedan verificar su cualificación, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 3 del presente pliego.





## CLÁUSULA 5.- CALIDAD DEL SERVICIO

Durante el periodo de ejecución del contrato, el adjudicatario propondrá las mejoras de calidad que estime oportunas, para optimizar la actividad desarrollada. No obstante, Madrid Digital podrá establecer las acciones de aseguramiento de la calidad sobre las tareas realizadas y los productos obtenidos que estime oportunas.

## CLÁUSULA 6.- PROPUESTA TÉCNICA

En esta cláusula se describe la estructura y formato de la propuesta técnica que los licitadores deben presentar y que se incluirá en el **SOBRE Nº2: "DOCUMENTACIÓN TÉCNICA"**. Dentro de este sobre (archivo) no se deberá incluir ninguna información sobre precios, tarifas o importes.

La propuesta técnica deberá ser concisa, clara y detallada, y dará respuesta a los criterios de adjudicación cualitativos cuya cuantificación depende de un juicio de valor, establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas. Su estructura será la siguiente:

- Índice.
- Plataforma interactiva y enfoque visual de los temas:
  - Funcionamiento interactivo, sencillo y fácil de manejar.
  - Contenidos estructurados y claros.
  - Apoyo multimedia (imágenes, videos, juegos, lecturas, etc).
  - Personalización de la interfaz de la plataforma
- Recursos didácticos complementarios:
  - Libros y películas.
  - Entornos colaborativos (foros, blogs, wikis, etc.).
  - Otros elementos de apoyo (conferencias, relatos, entrevistas, etc.).

La propuesta técnica consistirá en un único documento, que no podrá exceder, en ningún caso, de las **40 páginas** (incluido el índice) con espaciado 1,5 y tamaño de letra equivalente a Arial 11.

Si dicha propuesta técnica excediese los límites indicados en el párrafo anterior, la documentación de la empresa presentada en este sobre (archivo) podrá no ser valorada a juicio de la Mesa de Contratación en función del alcance del incumplimiento.

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de lo exigido en el Artículo 133 de la LCSP, que impone a los órganos de contratación la obligación de no divulgar la información facilitada por los empresarios que éstos hayan designado como confidencial, el licitador deberá identificar qué aspectos concretos de su propuesta técnica se han de considerar confidenciales, señalando expresamente los párrafos que contengan dicha información confidencial e indicado los motivos que justifican dicha declaración.

A este respecto se ha de tener en cuenta que la declaración de confidencialidad no puede afectar a toda la documentación técnica presentada ni a documentos que sean públicamente accesibles.

## CLÁUSULA 7.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será de **DOCE MESES**, contados desde el día siguiente a la fecha de formalización del mismo.



### Plazos parciales:

- 7.1. Fase de puesta en marcha: máximo un mes.
- 7.2. Fase de pleno funcionamiento: nueve meses.
- 7.3. Fase de cierre: máximo dos meses

#### 7.1 Fase de puesta en marcha del servicio.

La puesta en marcha del servicio constará de las siguientes acciones:

- La empresa adjudicataria elaborará un programa para alcanzar los objetivos didácticos del curso, indicando unidades didácticas, ejercicios prácticos, clases y conversaciones virtuales, información sobre el servicio de asistencia técnica, calendarización, etc.

Esta guía se enviará al **Responsable del Contrato** por parte de la Agencia y, una vez revisado y aprobado, también estará disponible para los alumnos, sirviendo de base para revisar el grado de avance.

- Se realizará una reunión de puesta en marcha del servicio, en la que:
  - Los responsables del contrato por parte de la Agencia suministrarán la lista de alumnos (en soporte electrónico) a la empresa adjudicataria, indicando para cada uno: nombre, apellidos y correo electrónico.
  - Se concretarán las fechas de inicio y fin del curso.
  - Se concretará cualquier otro aspecto relacionado con la puesta en marcha, como por ejemplo, la imagen corporativa, o el plan de comunicación a los alumnos, periodicidad y elaboración de los elementos a incluir en el mismo, etc.
- La empresa adjudicataria presentará la programación de los distintos niveles del curso.
- La empresa adjudicataria se pondrá en contacto con los alumnos vía correo electrónico, informándoles de las características del curso, la dirección de acceso, usuario, contraseña y demás datos de interés.
- Los alumnos acceden a la plataforma y realizan la prueba de nivel y se les asigna el nivel correspondiente.

A partir de este punto el servicio se encontraría en pleno funcionamiento. Esta fase no tendrá coste para la Agencia y se estima que la puesta en marcha del servicio puede llevar **un mes** como máximo.

#### 7.2 Fase de Pleno Funcionamiento.

En la fase de pleno funcionamiento, los alumnos accederán libremente a la plataforma on-line para realizar sus cursos. También se pondrán en marcha todas las acciones de seguimiento y relación.

No se contempla la posibilidad de que en esta fase se realicen incorporaciones de nuevos alumnos. En la puesta en marcha del curso se suministrará la lista de alumnos que lo van a cursar, contratándose para cada uno la totalidad del curso.

El curso tendrá una duración de **nueve meses**.

#### 7.3 Fase de cierre

Una vez transcurrido el tiempo establecido para el curso, se procede a su cierre.

- La empresa adjudicataria envía un informe de seguimiento de cierre.
- Envía los diplomas de aprovechamiento a los alumnos.





- Una vez concluido, los alumnos cumplimentarán la correspondiente Encuesta de Calidad del curso, establecida por el Área de Aprendizaje Continuo.

- Se realizará la reunión de seguimiento, en la que se evalúa toda la información correspondiente al curso.

Esta fase no tendrá coste para la Agencia y se estima que el cierre del servicio puede llevar **dos meses** como máximo.

<b>CLÁUSULA 8.- CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS</b>
--

Durante el periodo de licitación y ante cualquier necesidad de aclaración sobre cuestiones referidas a las especificaciones recogidas en el presente pliego de prescripciones técnicas, el licitador podrá dirigirse a:

[md\\_aprend\\_continuo\\_consultas@madrid.org](mailto:md_aprend_continuo_consultas@madrid.org)

Los licitadores deberán identificar, a un único responsable de la oferta, que será durante el periodo de licitación, el interlocutor único con la Agencia, para cualquier tipo de consulta o aclaración sobre los términos expuestos en el presente pliego.

Por su parte la Agencia se compromete a responder en los términos indicados en la Cláusula 10 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La Directora de Destrezas y Competencias Digitales Avanzadas

Fdo.: Inmaculada Sánchez Ramos



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: **0944833024815846209143**