

## **INFORME DE INSUFICIENCIA DE MEDIOS EN EL CONTRATO DENOMINADO “GESTIÓN DE RECURSOS VIRTUALES DE LA PLATAFORMA VIRTUAL DE APRENDIZAJE DE LA ESCUELA MADRILEÑA DE SALUD”**

La Escuela Madrileña de Salud (EMS) realiza actividades, cursos y talleres gratuitos dirigidos a ciudadanos, pacientes, personas cuidadoras y profesionales, que impulsan la capacidad de las personas de cuidar de su salud, de su bienestar y de su vida. También promueve la alfabetización sanitaria o cultura de salud, proporcionando a la ciudadanía información básica sanitaria actualizada, contrastada y veraz que pretende servir de apoyo para la toma de decisiones dirigidas a promover y mantener una buena salud.

La plataforma virtual de aprendizaje de la EMS oferta cursos online y recursos educativos multimedia en diferentes formatos que pretenden facilitar las actividades de aprendizaje. Asimismo, utiliza elementos de “live streaming” como videoconferencias o aulas virtuales con la participación de los asistentes mediante chat, quedando grabadas para su visualización en diferido.

Para el adecuado desarrollo de sus fines es necesario realizar las siguientes actividades:

- Gestión y edición del catálogo digital de recursos formativos: actualización y modificación de los objetos formativos que componen el catálogo actual facilitando la accesibilidad a los recursos ofertados.
- Gestión de cursos y actividades virtuales interactivas: creación y configuración de cursos telemáticos, publicación, difusión y gestión de usuarios docentes y discentes, seguimiento proactivo de la actividad con la elaboración de informes y certificados; exploración de resultados, planes de aprendizaje y marcos de competencias, revisión y actualización de los recursos; gestión de comunidades de aprendizaje, foros y conocimiento: alta, baja y modificación de comunidades en la plataforma en función de la demanda.
- Gestión de unidades organizativas, grupos y usuarios: alta, baja y modificación. Cuentas, permisos, asignar roles, matriculación de los participantes al curso, métodos de matriculación, envío de *mailings* promocionales, resolución de incidencias de los usuarios (registro, matriculación, diploma, etcétera).
- Gestión de informes y formularios: alta, baja y modificación en función de la demanda. Creación y extracción de informes.
- Gestión de incidencias, peticiones y consultas a través del servicio de soporte a la empresa que realiza el mantenimiento de la plataforma vía aplicación MANTIS, en función de las necesidades que pudieran afectar al servicio.
- Gestión del correo electrónico para las consultas técnicas e incidencias de los ciudadanos.
- Gestión de un blog de actualidad y noticias.
- Gestión de un *chatbot*.
- Diseño de iniciativas de difusión como envío de correos promocionales en html con enlaces a los recursos.

- Diseños gráficos que emanen de la plataforma virtual de la EMS, teniendo en cuenta la arquitectura de los mismos y la implementación de los cambios y modificaciones que se consideren oportunos en pro de una navegación óptima.
- Elaboración de documentación necesaria para valorar mejoras en la arquitectura que se deriven de los diseños gráficos propuestos y aprobados por la EMS para su implantación.
- Gestión del posicionamiento en buscadores (SEO), seguimiento y evaluación constantes, que permita optimizar y potenciar el tráfico orgánico de los portales externos y el tráfico interno.
- Mejora en usabilidad y accesibilidad Web (estándares W3C y WAI).

Para llevar a cabo estas actuaciones la Dirección General de Humanización y Atención al Paciente no cuenta con personal cualificado que tenga los perfiles profesionales requeridos para desarrollar las tareas.

La falta de adecuación del personal conlleva la insuficiencia de medios para la realización de los trabajos, razón por la cual resulta necesaria la contratación del servicio “Gestión de recursos virtuales de la plataforma virtual de aprendizaje de la Escuela Madrileña de Salud”, de tal forma que se pueda garantizar el funcionamiento virtual de la Escuela, con los controles y seguimientos oportunos.

Madrid, a fecha de firma  
LA DIRECTORA GENERAL DE HUMANIZACIÓN  
Y ATENCIÓN AL PACIENTE

Fdo.: Paula Gómez-Angulo Amorós