

Pliego de Prescripciones Técnicas

QUE HA REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “**PLAN DE APRENDIZAJE DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, EN EL MARCO DEL “PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA - FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU”**”, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: **0926464266903274340190**

ÍNDICE

CLÁUSULA 1 – INTRODUCCIÓN	3
CLÁUSULA 2 – OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION	4
CLÁUSULA 3 – DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	4
3.1 Características generales del modelo de formación	4
3.2 Recursos	5
3.3 Ámbito del conocimiento	5
3.4 Modalidades de formación	6
3.5 Acreditaciones	7
3.6 Tareas del Adjudicatario	7
CLÁUSULA 4 – EQUIPO DE TRABAJO	12
CLÁUSULA 5 – MODELO DE RELACIÓN Y SEGUIMIENTO	17
5.1 Comité de Dirección	18
5.2 Comité de Seguimiento	18
CLÁUSULA 6 – FASES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	19
6.1 Fase de Implantación del Servicio	19
6.2 Fase de Pleno Servicio.	20
6.3 Fase de Transición de Salida del Servicio	20
CLÁUSULA 7 – CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO	21
7.1 Realización de contenidos.	21
7.1.1 Realización de contenidos para actividades de carácter presencial o presencial online.	21
7.1.2 Realización de contenidos de carácter virtual	22
7.1.2.1 Actualización de contenidos de carácter virtual	23
7.1.3 Realización de materiales de difusión	23
7.2 Ejecución de actividades de formación	24
7.2.1 Formación presencial y presencial online	24
7.2.2 Tutorías.	24
7.2.3 Acreditaciones.	24
7.2.4 Comunidades.	24
7.3 Aplicación de porcentaje de baja en las tarifas.	25
CLÁUSULA 8 – CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	25
CLÁUSULA 9 – COMPROMISO DE NO CAUSAR DAÑO SIGNIFICATIVO AL MEDIO AMBIENTE (Principio DNSH) y ETIQUETADO VERDE Y DIGITAL	26
ANEXO 1.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	27
ANEXO 2.- REQUISITOS DE TITULACIÓN, FORMACIÓN Y EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO	29
ANEXO 3.- MATRIZ DE COMPLEJIDAD DE CURSOS VIRTUALES	31
ANEXO 4.- CÁLCULO DE LA DURACIÓN FACTURABLE	34
ANEXO 5.- VOLUMETRÍAS ESPERADAS	37



CLÁUSULA 1 – INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (en adelante la “Agencia”), según se establece en la Ley 7/2005, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas, modificada parcialmente por la Ley 9/2015, de 28 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas (B.O.C.M. núm. 311, de 31 de diciembre de 2015 y por la ley 11/2022, de 21 de diciembre, de Medidas Urgentes para el Impulso de la Actividad Económica y la Modernización de la Administración de la Comunidad de Madrid (B.O.C.M. núm. 304 de 22 de diciembre de 2022), tiene asignada, entre otras competencias el desarrollo de programas de capacitación y certificación en competencias digitales dirigidos a los empleados de la Administración General e Institucional de la Comunidad de Madrid.

Dentro de la Agencia, la dirección competente en la capacitación digital (en adelante “DCDYMP”), imparte formación a los usuarios de Administración de la Comunidad de Madrid, a través de sus planes de formación de tecnologías de la información y capacitación digital. El principal objetivo es conseguir que dichos usuarios se formen en las competencias digitales necesarias para mejorar su desempeño y, en consecuencia, el servicio al ciudadano.

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

Adicionalmente, el Consejo Europeo del 21 de julio de 2020, debido a las dificultades generadas por la pandemia del COVID-19 acordó un paquete de medidas de gran alcance. Entre estas medidas se encuentra el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR). La instrumentación de la ejecución del MRR se realizará a través del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia (PRTR), aprobado por el Consejo de Ministros el 27 de abril de 2021, obteniendo la aprobación definitiva del Consejo de la Unión Europea el 13 de julio de 2021 (CID) y de acuerdo con el Reglamento (UE) nº 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

En este contexto, se enmarca en la Política palanca IV “Una Administración para el siglo XXI”, dentro del el Componente 11 “Modernización de las Administraciones Públicas”, Inversión 3 “Transformación Digital y Modernización del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y de las Administraciones de las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales”.

Este Contrato contribuye al proyecto de Nueva Generación del Puesto y del entorno de Trabajo Digital, cuyo objetivo es posibilitar al empleado público el desarrollo de su actividad facilitando el acceso a la información desde cualquier ubicación, la compartición de esta con otros empleados públicos o ciudadanos, la celebración de video reuniones, así como la posibilidad de trabajar en grupo mediante entornos colaborativos. El nuevo modelo se extenderá entre los empleados de la Comunidad de Madrid, y exigirá una gestión del cambio, así como una inversión continua en capacitación. El empleado público se sitúa en el centro de su propio proceso de transformación, siendo mucho más consciente de los medios que la Comunidad de Madrid pone a su alcance para desarrollar su trabajo, y desarrollando capacidades que le convertirán en el empleado digital.

Por todo lo anterior, existe la necesidad de contratar un servicio de desarrollo de contenidos y ejecución de acciones formativas para poder dar cumplimiento a las necesidades de competencias digitales y sistemas de información de los empleados de la Comunidad de Madrid. Para ello se tendrá un modelo centrado en el alumno, donde este selecciona los contenidos, determina su grado de avance, y participa en comunidades de conocimiento.



CLÁUSULA 2 – OBJETO Y AMBITO DE ACTUACION

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

Todo ello de conformidad con lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante “PPT”) y sus Anexos.

CLÁUSULA 3 – DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1 Características generales del modelo de formación

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

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

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

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

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

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

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

Otra perspectiva a tener en cuenta es la Gamificación, que consiste en aplicar estrategias, técnicas, y elementos propios de los juegos aplicados en el aprendizaje. Con esto se mejora la involucración, la motivación y los resultados de la acción educativa.



3.2 Recursos

3.2.1 Recursos didácticos

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

- **Talleres:** metodología en el aula, tanto presencial como virtual para favorecer el aprendizaje por descubrimiento, y el trabajo en equipo.
- **Aulas Virtuales:** también conocidos como webinars, permiten la videoconferencia con la interacción entre el tutor y los alumnos fomentando el aprendizaje y la participación. Encuadradas en el Entorno Virtual de Aprendizaje (en adelante “EDA”), este recurso permite el seguimiento de los alumnos, sin necesidad de desplazamientos.
- **Comunidades:** son espacios virtuales compartidos por docentes y estudiantes con intereses comunes, donde se intercambian conceptos, ideas, comentarios y dudas, y donde se fomenta la colaboración y la comunicación. Se usarán las herramientas que determine la Agencia.
- **Blogs:** espacio web donde se incluyen contenidos de interés relacionados con el PAD, que son actualizados con frecuencia, y donde son posibles los comentarios de los lectores.
- **Enlaces:** todos los recursos didácticos pueden contener enlaces para acceder a otros temas de forma interactiva.
- **Manuales:** material didáctico con la información estructurada en capítulos y temas.
- **Videos:** material audiovisual para facilitar la formación. Los vídeos serán diseñados por perfiles creativos, y grabados por profesionales especializados.
- **Videos de difusión:** son materiales de corta duración, necesarios para comunicar a los usuarios el catálogo de acciones formativas, para reforzar determinados conocimientos, y para transmitir a las alumnas/os las novedades y tendencias, así como cualquier material de difusión que se estime necesario.
- **Infografías de difusión:** representaciones visuales de información y datos que resumen determinados temas para facilitar la difusión y la comprensión. Las infografías suelen ser creativas, y deben crear interés en el alumno. En general, estas infografías se consideran material independiente.
- **Pruebas de conocimiento:** pueden ser tanto por escrito como preferiblemente online. En algunos casos serán autoevaluaciones, exámenes o acreditaciones.

3.2.2 Recursos instrumentales.

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

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

3.3 Ámbito del conocimiento

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

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



3.3.1 Líneas de aprendizaje

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

3.3.1.1 Aprendizaje en competencias y conocimientos digitales

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

3.3.1.2 Sistemas de Información y Aplicaciones Informáticas

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

3.3.2 Destinatarios, lugar de ejecución y horarios del Servicio

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

La formación presencial se impartirá de forma preferente en instalaciones en la Comunidad de Madrid. El horario de prestación del Servicio será de lunes a viernes laborables de la Comunidad de Madrid de 08:00 a 21:00 horas.

3.4 Modalidades de formación

El Adjudicatario deberá cubrir las siguientes modalidades de formación en función de las necesidades de la Agencia. En algunos casos las acciones formativas tendrán una combinación de estas modalidades.

3.4.1 Formación virtual.

Es la formación que se realiza a través de un dispositivo con conexión a internet. Este tipo utiliza las tecnologías digitales y posibilita el aprendizaje sin que los alumnos se tengan que desplazar o coincidir en un lugar físico o en un mismo momento. La formación *online* se realiza utilizando el EDA como soporte tecnológico. Se puede dar el caso de que los materiales de formación virtual se depositen en algún otro tipo de repositorio documental o en herramientas de simulación de aplicaciones. Este tipo de formación sigue un modelo de recursos abiertos donde el alumno elige su propio itinerario y se forma sin fecha de inicio ni fin, según sus necesidades.

3.4.2 Formación presencial.

Es la formación impartida por un docente en un aula a un grupo de alumnos. Los cursos presenciales se impartirán preferentemente en instalaciones de la Comunidad de Madrid. En caso de ser presenciales a través de aula virtual, se desarrollarán usándose herramientas de videoconferencia, en el entorno que la Agencia determine.

3.4.3 Formación mixta.

La formación mixta combina recursos didácticos *online* con sesiones o talleres presenciales de tal forma que se obtienen ventajas de estas modalidades de formación, como las siguientes:

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

3.4.4 Comunidades

Las comunidades son entornos de colaboración donde grupos de personas con intereses comunes comparten dudas, ideas, experiencias, y conocimientos con objeto de favorecer el aprendizaje y la capacitación digital. Para ello las comunidades cuentan con dinamizadores cuyas funciones se detallan con posterioridad en este documento.

Se establecen dos tipos de comunidades:

- Comunidades de Área de Conocimiento. La Agencia designará las comunidades que se establezcan según esta orientación. Por ejemplo, pueden ser las áreas que se establecen en el modelo DIGCOMP 2.1.
- Comunidades de Especialidad. En función de las necesidades, la Agencia indicará un conjunto de comunidades orientadas por especialidades. En general, una especialidad será una agrupación de cursos con una temática similar.

3.4.5 Tutorías

Las tutorías se solicitarán de forma excepcional y principalmente para altos cargos de la Comunidad de Madrid, teniendo por objeto resolver determinadas dudas relativas a los conocimientos y competencias digitales. Para evitar desplazamientos, las tutorías tendrán únicamente forma online, usándose herramientas de videoconferencia como Microsoft Teams.

3.5 Acreditaciones

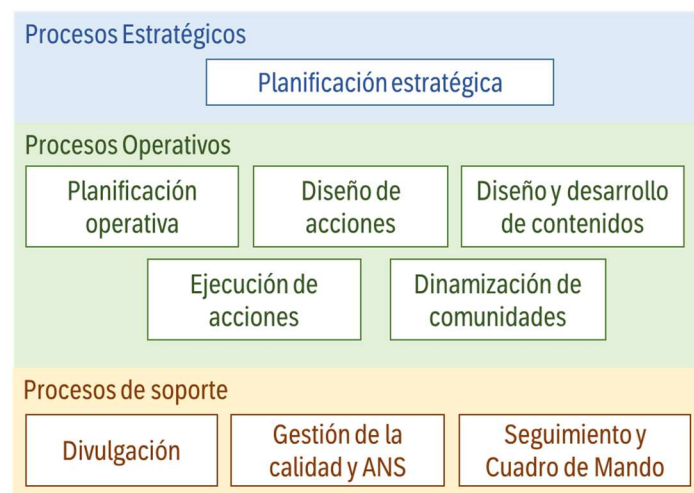
Con el fin de acreditar los conocimientos de los usuarios ya adquiridos por la propia experiencia o por autoformación, se realizarán pruebas presenciales u online, para certificar dichos conocimientos.

En el caso presencial, las acreditaciones se realizarán en aulas con personal que asista y controle a los examinados, según las condiciones que determine la Agencia. En el caso online, las pruebas serán puestas a disposición de los usuarios a través del EDA para su cumplimentación y acreditación.

3.6 Tareas del Adjudicatario

El PAD debe asegurar que se garanticen los conocimientos y se progrese en los niveles de las competencias digitales de los empleados públicos de la Comunidad de Madrid, y en consecuencia, para que se mejore el servicio a los ciudadanos. Por ello, el PAD incluye competencias digitales, y el aprendizaje asociado a los Sistemas de Información y Aplicaciones Informáticas utilizados por la Administración de la Comunidad de Madrid.

El siguiente esquema recoge los procesos y tareas que realiza y/o da apoyo el Adjudicatario:



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



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0926464266903274340190

3.6.1 Tareas relacionadas con la elaboración y ejecución del PAD

3.6.1.1 Relativo a la elaboración del PAD.

Soporte y colaboración en:

- la definición de los objetivos y los resultados que se pretenden obtener.
- la formulación de los niveles de competencias digitales.
- la detección y el análisis de las necesidades de formación.
- la elaboración del catálogo de acciones formativas atendiendo a los perfiles de los empleados públicos de la CM.

3.6.1.2 Relativo a la ejecución del PAD.

- Divulgación del Catálogo de Actividades del PAD mediante el uso del EDA.
- Instalación del software requerido para la impartición de los cursos.
- Implantación completa, en el EDA, de la configuración de los usuarios, del material formativo y recursos didácticos que procedan, con los formatos establecidos, respetando los requerimientos de dicho entorno, asegurando su óptima integración, asegurando el proceso de inscripciones, y el transcurso correcto de las actividades.
- Implantación de recursos educativos virtuales en repositorios documentales o en herramientas de simulación de aplicaciones.
- Actividades asociadas a las **comunidades virtuales**:
 - Establecimiento de los objetivos de la comunidad.
 - Definición de los roles que conforman la comunidad.
 - Definición de pautas de gestión y administración.
 - Diseño del plan de dinamización y estrategias a seguir para lograr el éxito.
 - Definición de la etiqueta en la red (netiquetas).
 - Apertura y cierre de la comunidad.
- Actividades asociadas a la gestión y dinamización del **blog**:
 - Establecimiento de objetivos a conseguir.
 - Diseño del plan de publicaciones.
 - Segmentación del público objetivo.
 - Otras actividades asociadas al aprendizaje informal.
- Mantener actualizado el contenido de los cursos, el material de apoyo, las pruebas de conocimiento, la documentación y cualquier otro susceptible de versionado o actualización.
- Preparación y carga de juegos de datos para la impartición y pruebas de conocimiento.
- Grabación y edición de sesiones de formación por videoconferencia, o por métodos similares.
- Aseguramiento de que todos los recursos materiales y lógicos necesarios para impartir cualquier actividad formativa están preparados y realización de los correspondientes informes de verificación.

3.6.1.2.1 Diseño y producción de acciones formativas.

- Diseños instruccionales y estructura de contenidos desglosada por tiempos.
- Recursos didácticos, contenidos, materiales de soporte, en cualquier formato. El material estará conforme con la metodología y guía de estilo definidas por la Agencia. Asimismo, dicho material será susceptible de reutilización.
- Guías metodológicas y de uso.
- Ejercicios prácticos, pruebas de evaluación de conocimiento y de cualquier otro recurso susceptible de facilitar la evaluación de los alumnos.



3.6.1.2.2 Impartición y tutorización.

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

3.6.1.2.2.1 Actividades presenciales y presenciales online.

- Preparación de los materiales de apoyo.
- Preparación de las pruebas de conocimiento.
- Preparación de juegos de prueba y datos cuando sea necesario.
- Verificación del entorno de formación.
- Gestión de la asistencia de los alumnos.
- Reporte y resolución de incidencias.
- Impartición del programa formativo de acuerdo al cronograma / estructura.
- Realización de los cuestionarios de calidad.
- Corrección de pruebas de conocimiento, y publicación de calificaciones.
- Generación de informes y cierre del curso.
- Aseguramiento de la correcta certificación.

3.6.1.2.2.2 Actividades virtuales.

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

3.6.1.2.2.3 Actividades de carácter mixto.

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



3.6.1.2.2.4 Actividades de aprendizaje informal.

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

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

3.6.1.2.3 Pruebas de acreditación y calificación.

- En el caso de acreditaciones, la preparación de las convocatorias, las aulas, los equipos y el soporte técnico que sea necesario. Durante el examen realizar la vigilancia, la recogida de ejercicios, y la corrección de los mismos.
- Corrección de tareas, ejercicios, y exámenes.
- Publicación de los resultados correspondientes a dichas tareas, ejercicios y exámenes.
- Realización de los informes correspondientes, gestión y emisión de los certificados de las pruebas.

3.6.1.2.4 Aseguramiento de la calidad y la ejecución del PAD.

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



3.6.2 Gestión de apoyo.

Como apoyo a los procesos operativos de planificación del aprendizaje digital, diseño de acciones formativas, ejecución de acciones formativas, análisis, mejora, y difusión del aprendizaje digital, el Adjudicatario realizará, entre otras, las siguientes actividades:

- Soporte a la planificación, actualizando y modificando el calendario de las acciones formativas, en función de las necesidades.
- Envío de las convocatorias de los cursos a través de los medios que determine la Agencia.
- Altas, bajas, modificaciones, y seguimiento de las solicitudes e inscripciones de los alumnos.
- Registro y resolución de incidencias producidas durante este proceso, así como en el acceso a los contenidos.
- Atención telefónica relacionada con los alumnos.
- Gestión de las tutorías presenciales.
- Control y seguimiento de la asistencia a los cursos y realización de contenidos virtuales. Emisión de los informes que sean necesarios para su seguimiento.
- Habilitación, control y generación de los certificados de asistencia, participación y/o aprovechamiento de los alumnos cuando no sea posible su generación online por dichos alumnos.
- Realización de informes de seguimiento y cierre de las actividades formativas, que reflejen el estado, la evolución y el rendimiento de los cursos.
- Verificación de los parámetros de calidad asociados al PAD y en particular de las acciones formativas (tanto formales como informales), propuesta y realización de acciones correctoras en el caso de no conformidades, así como el soporte al equipo de trabajo en todo lo relacionado con dicho sistema.
- Cualquier otra actividad relacionada con el PAD o las labores formativas no contemplada anteriormente en este apartado 3.5, y que sea imprescindible para el correcto desarrollo del Contrato, y que no suponga una adición significativa de recursos al Equipo de Trabajo.
- Soporte a las acciones de difusión de los contenidos del catálogo.

3.6.3 Proyectos de consultoría de e-learning y capacitación digital.

Dada la tecnología y metodologías cambiantes del entorno de capacitación, es necesaria la realización de proyectos de consultoría de e-learning y capacitación digital.

Durante la licitación, el Adjudicatario realizará una propuesta de bolsa de horas de proyectos de consultoría, a coste cero. Esta propuesta formará parte de los Criterios de Adjudicación que se indican en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante “PCAP”).

La Agencia determinará el contenido y requisitos de estos proyectos. El Adjudicatario realice una valoración en horas del esfuerzo necesario para cada proyecto.

Estos proyectos de consultoría están sujetos al ANS “CP1 – Bolsa de horas de proyectos de consultoría”. Este ANS se detalla en este PPT, en su Anexo 1. Este ANS mide tanto la consecución de la bolsa de horas propuesta por el Adjudicatario, así como el cumplimiento de los hitos.

3.6.4 Tareas adicionales del Adjudicatario

Adicionalmente a lo descrito con anterioridad, y sin coste adicional, el Adjudicatario deberá:

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

El Adjudicatario deberá realizar cualquier tarea no descrita en este documento que tenga relación con la generación y renovación de contenidos y la ejecución de actividades formativas dentro del Ámbito del



conocimiento del Contrato, sin coste adicional para la Agencia

3.7 ESTÁNDARES

Los contenidos virtuales seguirán estándares para garantizar la compatibilidad con el EDA y con cualquier otra plataforma de aprendizaje. Por ello, los contenidos seguirán las recomendaciones y especificaciones de asociaciones o entidades como AICC, CET o el *IMS Global Learning Consortium*, u otros organismos.

Estas entidades establecen los estándares que se usan en la actualidad como HTML5, SCORM o X-API. La Agencia indicará los estándares y las especificaciones a utilizar.

El Adjudicatario cumplirá con las recomendaciones de accesibilidad del W3C (*World Wide Web Consortium*), para facilitar el acceso a personas con discapacidad. Los vídeos que se produzcan deberán contar con subtítulos.

Adicionalmente, los contenidos serán accesibles y adaptables a cualquier tipo de dispositivo (*Responsive web design*), con independencia del sistema operativo, o tamaño de pantalla.

CLÁUSULA 4 – EQUIPO DE TRABAJO

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

En cualquier caso, el Adjudicatario deberá realizar cualquier tarea no citada en este documento que sea necesaria para conseguir la correcta ejecución del Servicio y que tenga relación con el objeto y el ámbito del Contrato, sin coste adicional para la Agencia.

Todas las personas del Equipo de Trabajo tendrán la titulación, formación y la experiencia profesional adecuadas para conseguir la excelencia en el Servicio. La titulación, formación y experiencia mínima requeridas se detallan en el Anexo 2 (“Requisitos de titulación, formación y experiencia del Equipo de Trabajo”). En el periodo de diez días hábiles desde que el licitador propuesto como adjudicatario reciba el requerimiento previo a la adjudicación, deberá entregar a la Agencia los currículos de los componentes del Equipo de Trabajo debidamente cumplimentados y firmados por la persona que ostente la representación, especificando la cualificación profesional de cada uno de ellos (con detalle de perfil técnico, titulación, formación y experiencia profesional).

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

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

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

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

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

4.1 Gestor del Proyecto

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

Sólo habrá un Gestor del Proyecto, con dedicación exclusiva, y a tiempo completo. Este tendrá las siguientes funciones:

- Supervisar la planificación y las cuestiones estratégicas del Servicio.
- Colaboración en la definición de los objetivos y los resultados que se pretenden obtener.
- Aseguramiento de que los contenidos están alineados con los niveles de competencias digitales.
- Coordinación y gestión de la infraestructura y soporte del Adjudicatario.
- Dimensionamiento y asignación diligente de recursos humanos y materiales en función de la demanda y para la correcta ejecución del Servicio.
- Gestión, coordinación y aseguramiento del soporte de la dirección del Adjudicatario.
- Mando, organización, y coordinación del Equipo de Trabajo.
- Seguimiento de los resultados en la ejecución del Servicio.
- Análisis y gestión de incidencias, así como sus acciones correctoras.
- Seguimiento de los parámetros del ANS, y en su caso, realización de planes de corrección de no conformidades.
- Propuesta de mejora continua en el Servicio.
- Colaboración con las auditorías de calidad que tenga la Agencia.
- Interlocución con el personal de la Agencia, así como la preparación, asistencia, y resolución de asuntos relativos a las reuniones del Comité de Dirección y Comité de Seguimiento del proyecto, que se definen en el apartado 7.1 de este documento.
- Colaboración en el análisis y la detección de las necesidades de formación.
- Participación y asistencia en un modelo de prescripción de cursos en función de los perfiles e historial de los alumnos, así como en su caso, la configuración en el EDA.
- Asistencia a la Agencia sobre la innovación en el ámbito del aprendizaje digital.
- Gestión de la evolución continua del modelo de formación y herramientas, teniendo en cuenta las últimas tendencias, metodologías y tecnologías.
- Soporte en la promoción y divulgación del catálogo de cursos.
- Aseguramiento de que el Equipo de Trabajo tiene la formación adecuada y está al día con respecto a las últimas técnicas y tendencias.
- Gestión para que los miembros del Equipo de Trabajo reciban a tiempo materiales, documentación, asesoramiento y conocimientos para la realización de sus funciones.
- Cumplimiento de la normativa legal aplicable en materia de seguridad, obligaciones laborales y sociales.

4.2 Diseñador Instruccional

El Diseñador Instruccional recoge los requisitos del contenido a desarrollar, analiza las materias, establece los objetivos de aprendizaje, y determina la estructura de dicho contenido, siguiendo los estándares establecidos.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- Análisis y detección de las necesidades de aprendizaje, de acuerdo con los perfiles de los alumnos.
- Diseño de acciones formativas de acuerdo con los programas de formación.
- Realización de guiones de objetos e itinerarios formativos.
- Determinación del nivel de complejidad e interacción en función de los perfiles de los alumnos.
- Asesoría y aplicación de técnicas de comunicación, pedagógicas, y últimas tendencias de e-learning.
- Mejora de los materiales de aprendizaje para la mejora de los resultados.
- Seguimiento de las guías de estilo y funcionamiento.
- Diseño de los ejercicios prácticos y pruebas de evaluación.
- Redacción de textos incluidos en el contenido.
- Realización del material de soporte adecuado en cada curso.
- Validación de la redacción de los textos en los contenidos, desde el punto de vista semántico, sintáctico, y ortográfico.
- Revisión del aspecto y la calidad de los objetos de aprendizaje.



4.3 Desarrollador de Contenidos Multimedia.

El Desarrollador de Contenidos Multimedia elabora los contenidos multimedia interactivos. Para ello desarrolla las siguientes funciones:

- Determinación de los recursos gráficos a utilizar.
- Diseño y realización de contenedores y plantillas de cursos.
- Diseño y realización de iconos, signos, símbolos, ilustraciones, gráficos interactivos, banners y animaciones.
- Selección de material de soporte de bancos de imágenes y vídeo.
- Producción del material, los componentes y los recursos didácticos.
- Integración de los distintos recursos didácticos de cada curso y enlace de los distintos componentes, asegurando su correcto funcionamiento.
- Revisión funcional de los materiales para la mejora y eliminar errores antes de su entrega.
- Revisión del funcionamiento correcto del contenido en el EDA, en base a los estándares requeridos.
- Producción y edición de vídeos e infografías.

4.4 Docente

El Docente tiene las siguientes funciones:

- Realización del diseño instruccional y estructura de las acciones de formación.
- Elaboración de los recursos pedagógicos necesarios para la impartición de actividades.
- Soporte en la preparación de las convocatorias.
- Desarrollo de material audiovisual.
- Impartición de las acciones formativas.
- Dinamización y fomento de la participación de los alumnos.
- Soporte a los dinamizadores de comunidades.
- Presentación de contenidos en vídeo.
- Grabación de video-tutoriales.
- Presentación y exposición de contenidos con Croma.
- Guía y soporte a los alumnos.
- Resolución de dudas y comentarios.
- Diseño de los ejercicios prácticos y pruebas de evaluación.
- Evaluación de los alumnos.
- En su caso, corrección de las pruebas, proceso y publicación de los resultados.
- Realización de los informes de pruebas, registros de calidad, y cualquier tarea administrativa que sea necesaria.
- Supervisión para la realización de los cuestionarios de calidad por parte de los alumnos.
- Seguimiento de los resultados de las acciones de formación.
- Soporte para la certificación de las actividades.
- Seguimiento y resolución de errores y/o incidencias.
- En el caso de las acreditaciones, asistencia y vigilancia a los alumnos durante las pruebas.

4.5 Dinamizador

El dinamizador actúa como orientador y estimulador del alumno, realizando las siguientes funciones:

- Soporte en la realización del plan de dinamización.
- Establecimiento de los objetivos de cada comunidad, en cuanto a miembros, publicaciones, vistas, respuestas y likes.
- Detección de las problemas, capacidades y necesidades de los alumnos.
- Fomento de la motivación, participación y colaboración de los alumnos.
- Publicación de materiales continua y periódica sobre tendencias, metodologías, herramientas, y tecnologías.



- Realización de sesiones online para fomentar la participación, resolver dudas, y reforzar los conocimientos de los miembros.
- Propuesta de actividades y su seguimiento
- Ayuda a los alumnos, y resolución de dudas y comentarios.
- Detectar las desviaciones de satisfacción frente a lo esperado de los alumnos.
- Identificación, y resolución de incidencias.
- Determinación de acciones correctoras cuando no se consigan los objetivos establecidos
- Difusión sobre los contenidos del catálogo del PAD que puedan ser de interés.
- Soporte sobre cuestiones relacionadas con el EDA.
- Seguimiento de las métricas de la comunidad, como la satisfacción, el número de miembros, las publicaciones, las vistas, las respuestas, y los *likes*.
- Vigilancia sobre el buen uso y el cumplimiento de las normas.
- Formación propia continua para estar al día sobre los temas de la comunidad.

4.6 Operador de Soporte de Equipos

Es necesario el soporte de un operador para asegurar el correcto funcionamiento del equipamiento en las aulas, en el caso de actividades presenciales. Sus funciones principales son las siguientes:

- Prestar el soporte técnico necesario y realizar el seguimiento de incidencias y averías del equipamiento tecnológico de las aulas.
- Instalación, configuración y reparación de la infraestructura informática (Software y Hardware).
- Mantenimiento de redes, equipos y periféricos, y el registro de las acciones de dicho mantenimiento.
- Resolución de problemas de las redes de comunicaciones.
- Gestión de accesos a los discos compartidos.
- Resolución de incidencias técnicas.
- Gestión de usuarios del entorno de formación.
- Apoyo a las demás personas del Equipo de Trabajo en tareas administrativas y de creación de contenidos.

4.7 Administrativo

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

- Gestión de alta y modificación de usuarios, grupos y carga de datos en el EDA y en los sistemas de información empleados por la DCDMPT.
- Creación y ejecución de informes del EDA.
- Gestión de reserva de aulas.
- Proceso de convocatoria e inscripción a las actividades, cursos y pruebas presenciales.
- Seguimiento del calendario previsto de acciones formativas.
- Control de la asistencia de acciones formativas en videoconferencia (*streaming*).
- Seguimiento y resolución de incidencias. Atención telefónica o por email a los alumnos.
- Soporte en la obtención de datos del servicio y en la generación de informes.
- Realización y envío de correos de difusión y/o marketing.
- Soporte y realización de informes y auditorías que sean necesarios relacionados con el MRR y el PRTR.
- Cualquier otra tarea de soporte administrativo relacionado con el servicio.



4.8 Equipo de Trabajo disponible

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

Perfil	Número
Gestor del proyecto	1
Docente	5
Dinamizador	1
Desarrollador de contenidos multimedia	5
Diseñador instruccional	3
Operador de soporte de equipos	1
Administrativo	2
Total	18

En caso de que cambien las necesidades, la Agencia revisará la composición de este equipo mínimo, sin coste adicional para la Agencia.

4.9 Incorporaciones

Una vez adjudicado el Contrato, el Adjudicatario enviará a la Agencia la lista de las personas que componen el Equipo de Trabajo. Asimismo, el Adjudicatario informará de forma continua a la Agencia sobre las personas que componen el Equipo de Trabajo. Esta información incluirá las fechas de incorporación, los currículos y el perfil de cada persona.

La autorización de incorporaciones y/o cambios puntuales en el Equipo de Trabajo requerirá en todos los casos de la justificación por escrito del Adjudicatario y la aprobación por parte de la Agencia. Cualquier nueva incorporación deberá cumplir los requisitos mínimos que se exponen en el Anexo 2 ("Requisitos de titulación, formación y experiencia del Equipo de Trabajo."), así como cualquier mejora ofertada en relación con dichos requisitos mínimos y que haya sido objeto de valoración en aplicación de los criterios de adjudicación.

4.10 Sustituciones

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

En todos los casos de incorporaciones, cambios o salidas de personal del Equipo de Trabajo, ya sea por solicitud de la Agencia o del Adjudicatario, se establece un **plazo de preaviso de siete días laborables**. El plazo de preaviso citado y el grado de la rotación del Equipo de Trabajo está contemplada en el ANS, con la imposición en su caso por causas debidas al Adjudicatario de las penalizaciones correspondientes tal como se describe en el Anexo 1.

Además, salvo que la Agencia no lo estime necesario, debe existir un **solapamiento** del recurso saliente con el entrante para la adecuada transferencia de conocimiento durante un periodo no inferior a 5 días laborables. En el caso de que algún miembro del Equipo de Trabajo no cumpla de forma continuada con los estándares de calidad de la Agencia, esta podrá instar a la sustitución de estas personas por otras de como mínimo igual cualificación y categoría. El Adjudicatario deberá compensar con el menor impacto y sin coste adicional cualquier trabajo que estuviese en curso.



4.11 Condiciones adicionales del Equipo de Trabajo

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

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

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

Las personas del Equipo de Trabajo acudirán físicamente cuando sea necesario, como en el caso de los Docentes en los cursos presenciales, y en el caso del Operador de Soporte de Equipos.

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

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

CLÁUSULA 5 – MODELO DE RELACIÓN Y SEGUIMIENTO

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

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

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

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

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

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



5.1 Comité de Dirección

Este comité responde al nivel estratégico del Servicio. Como mínimo, los asistentes a este comité serán siempre por parte del Adjudicatario el Gestor del Proyecto, y por parte de la Agencia la Directora de la DCDYMP, y el Jefe de AAD. Si las circunstancias lo requieren se podrá convocar a otros miembros del Equipo de Trabajo o de la Agencia distintos a los señalados. Este comité se reunirá, inicialmente, cada dos meses, en las dependencias de la Agencia u online, y tendrá, cuando sea aplicable, entre otras, las siguientes funciones:

- Definir las líneas estratégicas de acción del Servicio y validar sus resultados.
- Impulsar y promover el Servicio en cada una de las áreas implicadas.
- Homogeneizar e implantar, por parte de la Agencia, los criterios de cálculo de las duraciones facturables de los componentes de los contenidos virtuales.
- Garantía de la disponibilidad de recursos, medios, formación y soporte para el desarrollo de contenidos y ejecución de actividades.
- Controlar y garantizar que todos los trabajos se ejecutan y ajustan a los niveles de calidad requeridos.
- Asegurar que la ejecución del Servicio se ajusta a las necesidades reales de la CM.
- Verificar el cumplimiento del ANS.
- Acordar la adopción de propuestas de mejora y medidas correctoras o preventivas que deba desarrollar e implantar el Adjudicatario.
- Revisión de los criterios de duración y de complejidad de los contenidos virtuales.
- Revisar los criterios para declarar activas las comunidades asociadas a este contrato.
- Promover acciones de innovación y realizar el seguimiento de dichas acciones.
- Cualquier decisión de índole económica, que afecte la facturación del Servicio.
- Cualquier otro asunto que el propio comité considere de interés.

5.2 Comité de Seguimiento

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

Como mínimo, a este comité asistirán por parte de la Agencia el Jefe de AAD, y por parte del Adjudicatario el Gestor del Proyecto. En caso necesario, se podrá requerir la presencia de otros miembros distintos a los señalados. El Comité de Seguimiento del Contrato se reunirá en las dependencias de la Agencia u online, con una periodicidad mensual, salvo en el inicio del Contrato, en cuyo caso, la periodicidad podría ser semanal, quincenal, o en función de lo que la Agencia determine.

El Comité de Seguimiento del Contrato tiene las siguientes funciones:

- Planificación de proyectos, de desarrollo de contenidos, y calendarización de actividades formativas
- Coordinación del Equipo de Trabajo.
- Seguimiento y evaluación del progreso del Servicio, de los trabajos y entregables.
- Seguimiento y evaluación de las tareas y actividades.
- Revisión y análisis de peticiones e incidencias.
- Aprobación de instrucciones y metodologías.
- Identificación y evaluación de riesgos.
- Aseguramiento de la calidad, y revisión del cumplimiento del ANS.
- Análisis de la mejora continua, e identificación de acciones relacionadas.
- Identificación de proyectos de innovación.
- Cualquier otro asunto que se considere de interés.



5.3 Consideraciones adicionales

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

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

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

CLÁUSULA 6 – FASES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

6.1 Fase de Implantación del Servicio

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

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

En la primera semana del Contrato, el Adjudicatario deberá presentar el **Plan de Implantación** para el lanzamiento y despliegue del Servicio, que contendrá lo siguiente:

- Objetivos del plan.
- Actividades a realizar, e hitos relacionados.
- Equipo de Trabajo del Adjudicatario participante en el Servicio.
- Riesgos identificados que puedan impedir la correcta ejecución del Servicio, y mitigación de los mismos.

Durante esta fase, el Adjudicatario realizará las siguientes tareas:

- Toma de los requisitos que la Agencia le indique.
- Establecimiento de la metodología de trabajo, y de formación del Equipo de Trabajo.
- Establecimiento de los informes de seguimiento.

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



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

6.2 Fase de Pleno Servicio.

Esta fase tiene una duración de **23 meses**, contándose desde la finalización de la Fase de Implantación del Servicio, y corresponderá con el periodo durante el cual el Adjudicatario asumirá completamente la ejecución del Servicio.

El Adjudicatario deberá tener actualizada y suficientemente detallada la documentación que se relaciona en el Plan de Servicio durante la vida del Contrato.

6.3 Fase de Transición de Salida del Servicio

Esta fase tendrá una duración de un mes, y **se solapa** con la Fase de Pleno Servicio, coincidiendo con el último mes del Contrato. Se llevará a cabo en el caso de que el Adjudicatario fuese diferente al anterior.

El Adjudicatario transmitirá durante esta Fase de Transición de Salida los conocimientos adquiridos y los cambios producidos en el Servicio desde el inicio del Contrato. Asimismo, verificará que se ha realizado toda la transferencia a la Agencia de todos los contenidos, fuentes editables y productos realizados durante la vida del Contrato. Para ello, realizará una revisión detallada y un informe de verificación.

Por todo lo anterior, el Adjudicatario colaborará plenamente con el nuevo adjudicatario, y presentará un **Plan de Transferencia de Conocimiento**, para asegurar una Fase de Transición adecuada y completa, de acuerdo a las necesidades de la Agencia.

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

- la existencia de riesgos potenciales, y los planes de mitigación de los mismos;
- inventario completo de los productos y los componentes realizados y entregados durante la vida del Contrato;
- el citado Plan de Transferencia del Conocimiento;
- la asignación de las tareas necesarias.
- Criterios de Salida del Servicio, cuyo cumplimiento es necesario para el fin de la Transición de Salida.

Una vez que se cumplan y se verifiquen los criterios de salida documentados en el Plan de Servicio, las Partes firmarán un **documento de cierre del Servicio**, que contenga dicha verificación. Este documento es imprescindible para que se realice la última facturación del Servicio.

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

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

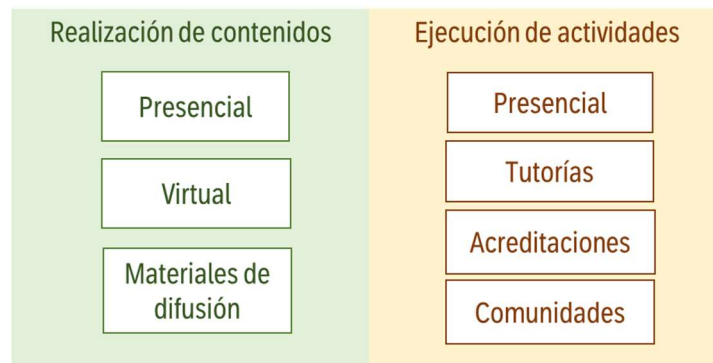


CLÁUSULA 7 – CERTIFICACIÓN DEL SERVICIO

Todas las tarifas que se reseñan en esta cláusula están calculadas para incluir todas las tareas necesarias realizadas por el Adjudicatario para la realización y disponibilidad completa de los productos y las actividades. En todos los casos se facturará de forma mensual por la cantidad de los productos y trabajos realizados, verificados y aprobados por la Agencia.

La certificación y facturación del Servicio está sujeta al ANS que se describe en el Anexo 1.

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



7.1 Realización de contenidos.

La Agencia solicitará al Adjudicatario los recursos didácticos que considere, en las diversas modalidades formativas.

A este respecto, y en el plazo razonable que la Agencia indique, el Adjudicatario presentará por escrito una **Propuesta de Realización** para cada contenido, que incluirá el diseño instruccional y la estructura correspondiente de dicho contenido. Si lo considera conveniente, la Agencia podrá solicitar cualquier información adicional relativa a dicha Propuesta de Realización.

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

En la facturación de la realización de contenidos **se tendrá en cuenta únicamente el contenido nuevo**. Es decir, para el cálculo del importe a imputar se excluye el material heredado de otras actividades o de versiones anteriores del contenido, así como el material realizado por terceros o que no suponga coste adicional para el Adjudicatario. Únicamente se tendrá en cuenta el esfuerzo de integración o adaptación de dichos materiales.

En virtud de lo anterior, en todos los casos, y para el cálculo del precio del contenido, sólo se tendrán en cuenta los componentes de la Propuesta de Realización que impliquen esfuerzo nuevo por parte del Adjudicatario.

El Adjudicatario resolverá diligentemente los defectos o errores que se encuentren en los productos sin coste adicional para la Agencia.

7.1.1 Realización de contenidos para actividades de carácter presencial o presencial online.

La realización de cursos presenciales precisa de un diseño instruccional y estructura de contenidos, como material base, y otros elementos a validar previo a la impartición. Estos contenidos se facturarán mediante una tarifa de precio/hora de duración del curso, taller o seminario.

Tarifa T1.1.: La tarifa de precio/hora a aplicar para la realización de contenidos de carácter presencial será de: **143,36 €** por hora de duración del curso, taller o seminario.

Pueden existir determinados contenidos de carácter presencial que conlleven una alta complejidad, que debe ser previamente justificada por el Adjudicatario.



En estos casos la Agencia aprobará dicha complejidad, y en consecuencia, se aplicará la tarifa T1.2.

Tarifa T1.2: La tarifa de precio/hora a aplicar para la realización de contenidos de carácter presencial de alta complejidad será de: **212,80€** por hora de duración del curso, taller o seminario.

Estas tarifas **se certifican de forma única por cada contenido**, independientemente de la ejecución posterior repetida de los cursos, talleres, y seminarios asociados a dicho contenido.

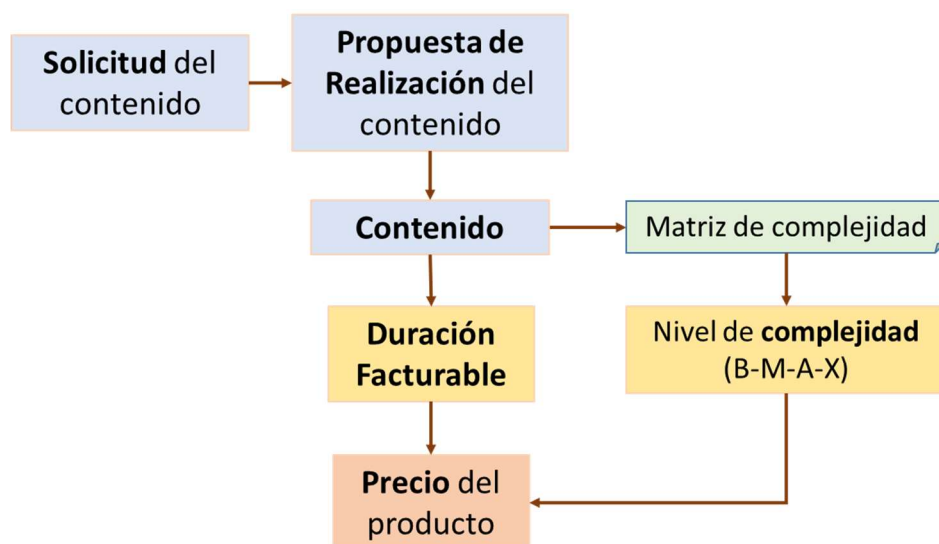
7.1.2 Realización de contenidos de carácter virtual

Los contenidos de carácter virtual **se certificarán mediante una tarifa de precio/hora de Duración Facturable**, y teniendo en cuenta el nivel de complejidad de la actividad.

La Duración Facturable es la combinación del tiempo medio empleado por los alumnos en la realización del contenido, y unos tiempos prefijados para componentes genéricos. La Duración Facturable tiene correlación con el esfuerzo realizado por el Adjudicatario para el desarrollo de cada componente.

En el Anexo 4 (“Calculo de las Duraciones Facturables”) de este documento se detallan las Duraciones Facturables prefijadas de estos componentes genéricos en el caso de los contenidos virtuales. Esto se hace con objeto de homogeneizar el criterio de cálculo, y reducir el tiempo de revisión.

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



La Propuesta de Realización tendrá desglosado y detallado cada componente. Una vez realizado el producto, el Adjudicatario incluirá un documento donde se indique la **Duración Facturable** de cada componente.

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

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

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

Sólo se certificarán aquellos contenidos que tengan el visto bueno de la Agencia y se entreguen en un formato funcional en el EDA. Además, se entregarán las fuentes editables de todos los componentes de dichos contenidos.



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0926464266903274340190

Tarifa T2: La tarifa de precio/hora a aplicar por hora de Duración Facturable para la realización de contenidos de carácter virtual será la que se muestra en la siguiente tabla:

Nivel de complejidad	Tarifa T2
Bajo	1.492,96 €
Medio	2.800,00 €
Alto	4.480,00 €
Extra	6.795,04 €

Esta tarifa T2 **incluye todos los trabajos** del Adjudicatario necesarios para que la acción formativa de carácter virtual pueda estar disponible para los alumnos, desde que se diseña el contenido y su estructura hasta que se integra en el EDA.

7.1.2.1 Actualización de contenidos de carácter virtual

El Adjudicatario actualizará cualquier contenido del catálogo si es posible y así lo requiere la Agencia. Para la facturación, sólo se tendrá en cuenta la parte actualizada.

Las actualizaciones que se realicen por causa de omisiones, errores o defectos debidos al Adjudicatario no tendrán coste adicional para la Agencia.

Para calcular el importe a facturar de estas actualizaciones, se usará el concepto citado de Duración Facturable y se tendrán en cuenta los criterios detallados para el caso de actualizaciones en el citado Anexo 4 de este documento.

El Nivel de Complejidad de la actualización será del mismo nivel del contenido original.

Adicionalmente, para cada trabajo de actualización, el Adjudicatario entregará a la Agencia un informe desglosado del esfuerzo realizado en horas por el Equipo de Trabajo con objeto de calibrar el criterio de facturación. Dicho informe es meramente orientativo.

7.1.3 Realización de materiales de difusión

Se consideran materiales de difusión a los siguientes recursos didácticos, que se describen en el apartado 3.2.1 de este documento. Estos materiales de difusión no son parte de itinerarios formativos o cursos, y se facturan de manera independiente.

- Infografías de difusión. (como material independiente)
- Vídeos de difusión.

Se aplicarán las siguientes tarifas:

Tarifa T3.1: el precio por página de infografía de difusión será de **250,00 €**.

Tarifa T3.2: el precio por minuto de vídeo será de **300,00 €**.



7.2 Ejecución de actividades de formación

Los trabajos de ejecución de actividades se facturarán en función de la duración de las actividades y el esfuerzo que realice el Adjudicatario. Para reflejar dicho esfuerzo, se establecen varias formas de facturación en función de las modalidades. Estas formas se detallan a continuación.

En todos los casos que se describen en este apartado 7.2 se incluyen todas las tareas necesarias para la completa ejecución de las actividades, desde su planificación, desarrollo, finalización, y posterior seguimiento.

La Agencia solicitará al Adjudicatario la realización de las actividades. En consecuencia, y cuando la Agencia lo estime necesario, el Adjudicatario presentará una **Plan de Ejecución** incluyendo entre otros datos, las fechas de impartición, la duración del aprendizaje, el desglose de los contenidos, y el grupo de personas objeto de dicha actividad. Dicho Plan de Ejecución debe ser aprobado por la Agencia.

7.2.1 Formación presencial y presencial online

En este apartado se incluye la ejecución de las actividades presenciales, como son cursos, talleres, cursos y talleres online, y seminarios online (*webinars*).

La ejecución de las actividades formativas de carácter presencial se facturará mediante una tarifa precio/hora de duración de la actividad. Estas tarifas son independientes del número de alumnos.

Tarifa T4.1.: La tarifa de precio/hora a aplicar para la ejecución de actividades formativas de carácter presencial, será de **96,32 €** por hora de duración del curso o actividad.

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

Tarifa T4.2.: La tarifa de precio/hora a aplicar para la ejecución de actividades de carácter presencial de alta complejidad será de **155,68 €** por hora de duración del curso o actividad.

7.2.2 Tutorías.

Tarifa T5: La tarifa de precio/hora a aplicar para la ejecución de tutorías será de **81,76 €** por cada hora de duración de la tutoría. Esta tarifa es independiente del número de alumnos.

7.2.3 Acreditaciones.

Tarifa T6: La tarifa de precio/hora a aplicar para la ejecución de las pruebas de acreditación, será de **104,16 €** por cada hora de duración de la prueba de acreditación, ya sea presencial u online. Esta tarifa es independiente del número de alumnos.

7.2.4 Comunidades.

Se facturarán los trabajos realizados en el mantenimiento de las comunidades consideradas como Activas.

Para que cada comunidad se considere Activa y por tanto facturable, deberá cumplir mensualmente, como mínimo, con todos los siguientes parámetros:

	miembros	publicaciones
comunidades de área de conocimiento	1.000	12
comunidades de especialidad	300	6

Adicionalmente, para que una comunidad se considere activa y por tanto facturable se requiere como mínimo la realización de:

- Una sesión online por cada mes por cada comunidad de área de conocimiento.
- Una sesión online por cada trimestre en las comunidades de especialidad.

En función de las necesidades, y con la aprobación de la Agencia, el Adjudicatario podrá compensar el número

mínimo requerido de sesiones entre unas u otras comunidades del mismo tipo. Es decir, en un mismo mes, una comunidad de área de conocimiento podrá no tener alguna sesión online siempre que otra comunidad del mismo tipo tenga dos.

Las tarifas a aplicar por cada Comunidad Activa son las siguientes:

Tarifa T7.1: comunidades de áreas de conocimiento	380,00€
Tarifa T7.2: comunidades de especialidad	200,00€

La realización de las sesiones online asociadas a las comunidades de área de conocimiento y de especialidad se facturarán únicamente con estas tarifas T7.1 y T7.2, sin ningún coste adicional asociado. Los importes a facturar comprenden todos los trabajos necesarios para tener la comunidad activa, convenientemente dinamizada, y con respuesta puntual a cualquier evento que en ella se produzca.

7.3 Aplicación de porcentaje de baja en las tarifas.

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

CLÁUSULA 8 – CONSULTAS SOBRE EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

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

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

ConsultasPliegoPAD@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 PPT, no admitiéndose ninguna consulta o aclaración de persona distinta a la señalada.



CLÁUSULA 9 – COMPROMISO DE NO CAUSAR DAÑO SIGNIFICATIVO AL MEDIO AMBIENTE (Principio DNSH) y ETIQUETADO VERDE Y DIGITAL

El Adjudicatario deberá garantizar el pleno cumplimiento del principio de «no causar perjuicio significativo» (principio «do not significant harm DNSH»), de acuerdo con lo previsto en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, en la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España (Council Implementing Decision CID) y en el Reglamento (UE) n.º 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, así como en su normativa de desarrollo, en todas las fases del diseño y ejecución de las prestaciones objeto del Contrato.

El Contrato se enmarca en la Política palanca IV “Una Administración para el siglo XXI” dentro del Componente 11 “Modernización de las Administraciones Públicas”, Inversión 3 “Transformación Digital y Modernización del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y de las Administraciones de las CCAA y las EELL”.

Conforme al Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia aprobado, el componente 11 “Modernización de las Administraciones Públicas”, inversión 3 “Transformación Digital y Modernización del Ministerio de Política Territorial y Función Pública y de las Administraciones de las CCAA y las EELL” contribuye en materia de etiquetado verde y digital en los siguientes porcentajes.

Etiquetado verde	Etiquetado digital
0%	100%

El PRTR incorpora las obligaciones específicas para la inversión en el Componente/Inversión que deberán cumplirse en la ejecución del presente Contrato:

a) Obligaciones al componente/inversión por el etiquetado verde:

La Inversión 3 del Componente 11 no tiene obligación de cumplir un condicionado específico sobre el etiquetado verde.

b) Obligaciones al componente/inversión por el etiquetado digital:

La Inversión 3 del Componente 11 no tiene obligación de cumplir un condicionado específico sobre el etiquetado verde.

c) Condiciones que deben cumplir las prestaciones establecidas en la evaluación de los aspectos del principio de DNSH (*Do no significant harm*) con relación los seis objetivos medioambientales definidos en el Reglamento (UE) 2020/852, de 18 de junio de 2020.

La inversión 3 del Componente 11 tiene un impacto previsible nulo o insignificante sobre los objetivos medioambientales, dada su naturaleza.



ANEXO 1.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

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

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

El incumplimiento de los valores comprometidos por causas imputables al Adjudicatario supondrá la aplicación de penalizaciones, que se describen en el presente Anexo 1 y de conformidad según el procedimiento establecido en el PCAP.

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

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

Identificador	Título
Indicador del Equipo de Trabajo	
IET-1	Grado de rotación.
Indicadores de disponibilidad y ejecución de los cursos	
EC-1	Indisponibilidad del contenido.
EC-2	Retraso de las actividades.
EC-3	Resultados de los cuestionarios de calidad.
Indicador de cumplimiento de la propuesta de bolsa de horas	
CP-1	Bolsa de horas de proyectos de consultoría.

A1. Indicador del Equipo de Trabajo.

IET-1. Grado de rotación.

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

El indicador IET-1 mide este grado de rotación general, y se aplica de forma semestral desde el inicio del Contrato. Por tanto, el periodo medido consta de seis meses enteros, es decir, desde el inicio del Contrato, hasta el último día del sexto mes, y así sucesivamente. El último hito de aplicación coincidirá con la fecha de fin del Contrato, o en su caso, de sus prórrogas.

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



A2. Indicadores de disponibilidad y ejecución de los cursos

EC-1. Indisponibilidad del contenido.

Para cada actividad, la Agencia comunicará al Adjudicatario la fecha necesaria de disponibilidad del contenido. Esta disponibilidad implica que el contenido está completo y listo para ser usado en la ejecución de las actividades correspondientes.

Este indicador EC-1 se mide a partir de la entrega del contenido.

EC-2. Retraso de impartición de las actividades.

La fecha de inicio de las actividades estará incluida en la Propuesta de Ejecución, o se comunicará a la Agencia.

Este indicador EC-2 mide en su caso el grado de retraso de las actividades.

EC-3. Resultados de los cuestionarios de calidad.

Cada actividad lleva asociada un cuestionario de calidad.

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

A3. Indicador de cumplimiento de la propuesta.

CP-1. Número de horas de proyectos de consultoría

Durante el proceso de licitación, el Adjudicatario puede presentar una propuesta de bolsa de horas en proyectos de consultoría relacionados con el objeto del Contrato, y/o la descripción del Servicio.

Esta propuesta forma parte de los criterios de adjudicación, y por tanto, es necesario este indicador CP-1 para asegurar su cumplimiento.

Durante la vida del Contrato, la Agencia solicitará al Adjudicatario la realización de proyectos de consultoría. El Adjudicatario le entregará una propuesta para cada proyecto indicando el número de horas de esfuerzo necesarias para la realización de cada proyecto. La Agencia validará si este número de horas es adecuado a la naturaleza de cada proyecto.



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

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

Perfil	Titulación y Formación	Experiencia
Gestor del Proyecto	<p>- Grado de segundo ciclo (MECES 3), o equivalente.</p> <p><u>Formación</u> en gestión de proyectos, gestión de equipos de trabajo, metodologías de comunicación, metodología y herramientas de formación e-learning</p>	<p>- 3 años en la gestión de proyectos, de los cuales 2 años han de ser en proyectos de formación, tanto online como presencial.</p> <p>- Al menos 2 años dentro de los últimos 5 en consultoría de formación relacionadas con entornos tecnológicos.</p>
Docente	<p>- Grado de primer ciclo (MECES 2), o equivalente.</p> <p><u>Formación</u> en procesos y metodologías de formación y pedagogía, plataformas de e-learning, herramientas de generación de contenidos, nuevas técnicas digitales de formación y transformación digital, y uso de herramientas colaborativas</p>	<p>- 3 años en impartición de cursos presenciales y en tutorización en actividades online.</p> <p>- 2 años de utilización de herramientas de autor, herramientas de colaboración, grabación y edición de vídeo.</p> <p>- 1 año en gestión y/o utilización de comunidades y redes sociales en el ámbito de la formación.</p>
Dinamizador	<p>- Grado de primer ciclo (MECES 2), o equivalente.</p> <p><u>Formación</u> en procesos y metodologías de formación y pedagogía, plataformas de e-learning, nuevas técnicas digitales de formación, transformación digital, uso de herramientas colaborativas, conocimientos de <i>community manager</i></p>	<p>- 3 años en tutorización de actividades e-learning.</p> <p>- 2 años de utilización de herramientas de colaboración para la dinamización de cursos.</p> <p>- 2 años en gestión y/o utilización de comunidades y redes sociales en el ámbito de la formación.</p> <p>- 1 año de experiencia como <i>community Manager</i>.</p>



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv mediante el siguiente código seguro de verificación: 0926464266903274340190

Perfil	Titulación y Formación.	Experiencia
Desarrollador de Contenidos Multimedia	- Grado de primer ciclo (MECES 2), o equivalente. <u>Formación</u> en herramientas de autor de e-learning y técnicas de diseño, Adobe Photoshop, Adobe Illustrator, editores HTML, HTML5, CSS y JavaScript	- 2 años en el diseño e implantación de contenidos formativos, y creación multimedia - 1 año de herramientas de autor para contenidos e-learning
Diseñador Instruccional	- Grado de primer ciclo (MECES 2) o equivalente. <u>Formación</u> en técnicas pedagógicas, herramientas de autor, tecnología educativa.	- 2 años en proyectos relacionados con proyectos de formación virtual y tecnologías educativas. - 1 año en utilización de herramientas de autor
Operador de Soporte de Equipos	- Título de técnico auxiliar, o FP de grado medio, o bachiller superior o equivalente <u>Formación</u> en conceptos básicos de la arquitectura de PC's y de periféricos, instalación y configuración de herramientas de software ofimáticas, herramientas de configuración y gestión del puesto ofimático, interconexión en red y acceso a internet	- 2 años en todas o en alguna de las siguientes funciones: - Mantenimiento de aplicaciones y entornos de redes. - Instalación, configuración y reparación de la infraestructura informática física y lógica.
Administrativo	- Título de técnico auxiliar o FP ciclo formativo de grado medio, o bachiller superior o equivalente. <u>Formación</u> en herramientas ofimáticas de procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos, atención telefónica	- 2 años en realización de labores administrativas, preferiblemente en actividades de formación.





La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madridigital.com/cv
mediante el siguiente código de verificación: 09246426690874340190

ANEXO 3.- MATRIZ DE COMPLEJIDAD DE CURSOS VIRTUALES

La Matriz de Complejidad de cursos virtuales determina el grado de complejidad, y en consecuencia el esfuerzo necesario para realizar el contenido.

En cada entrega se analizarán los siguientes criterios que se exponen a continuación y en función de los resultados se determinará la complejidad global de dicho contenido.

Materia	Bajo	Medio	Alto	Extra
Dificultad de la materia	cantidad de procesos baja, procesos simples, usabilidad de las aplicaciones simple. Volumen y complejidad manuales de referencia bajo	cantidad de procesos baja, procesos simples con alguna complejidad aislada. Dificultad de la usabilidad de las aplicaciones media. Volumen, y complejidad de manuales de referencia media.	cantidad de procesos alta. Procesos complejos. Dificultad en la usabilidad alta. Volumen, y complejidad de manuales de referencia alta.	cantidad de procesos alta, procesos muy complejos. Dificultad en la usabilidad muy alta. Volumen, y de complejidad manuales de referencia muy alta.
Audiencia	perfiles y nivel de conocimiento de los receptores bajo	perfiles y nivel de conocimiento de los receptores medio	perfiles y nivel de conocimiento de los receptores alto	perfiles y nivel de conocimiento de los receptores muy alto
Docentes	Precio-hora expertos bajo, número de profesionales conocedores de la materia en el mercado alto	Precio-hora expertos medio, número de profesionales conocedores de la materia en el mercado medio	Precio-hora expertos alto, número de profesionales conocedores de la materia en el mercado bajo	Precio-hora expertos muy alto, número de profesionales conocedores de la materia en el mercado muy bajo

La autenticación de este documento puede comprobarse en: <https://www.madrid.gob.es/verificacoinformacion>
mediante el código de verificación: 2022042609074340190

Interactividad	Bajo	Medio	Alto	Extra
Grado de intervención	el alumno es receptor pasivo, unidireccional; el aprendizaje se basa en un contenido fijo	El alumno dispone de información adicional y elementos interactivos en función de lo que selecciona.	El alumno es activo y toma decisiones. Tiene control alto sobre los contenidos. El contenido se personaliza para cada alumno, en función de su elección.	Además, el alumno da <i>feedback</i> , y tiene control completo sobre los contenidos. El contenido se personaliza para cada alumno, en función de su perfil de conocimientos.
Navegación	Se pasan páginas en secuencia fijada y lineal.	La navegación tiene cajas desplegadas; hay control de avance; los gráficos son animados e interactivos.	Además, hay ramificaciones (árboles de decisión) en función de la acción del alumno; navegación adaptativa	Además, hay existencia de escenarios, navegación adaptativa, existe inmersión en el aprendizaje.
Actividades	no hay, o básicas y/o al final	hay en cantidad baja con <i>drag & drop</i> ; incluye explicación a las respuestas y errores; hay preguntas intermedias en el contenido	Además, se incluye puntuación acumulada y temporización en las respuestas. Existe animación gráfica.	Además, el avance es contextual y según respuestas; incluye ramificación en función de las respuestas con árbol de decisión.
Gamificación	No hay, o es casi inexistente	hay retos a conseguir y premios a las respuestas correctas	Además, se dan puntos en función del avance; Hay tablas de líderes; Se establecen niveles en función de los aciertos.	Además, se utilizan escenarios. Hay experiencias de <i>"role playing"</i> ; Hay caminos del curso de forma gráfica con desenlace progresivo; Se cuenta con simulaciones.

Multimedia	Bajo	Medio	Alto	Extra
Porcentaje contenido de video	no hay video	entre el 1% y 20% de video sobre la duración total	entre el 20% y 40% de video sobre la duración total	más del 40% de video sobre la duración total
Complejidad del contenido de video	no hay video	la mayor parte del vídeo es sencillo, video capturas	la mayor parte del vídeo son animaciones complejas	la mayor parte del vídeo es de elaboración muy compleja
Porcentaje contenido gráfico	no hay gráficos o no llegan al 10% sobre el total	entre el 10% y 40% de contenido gráfico	entre el 40% y 70% de contenido gráfico	más del 70% de contenido gráfico
Complejidad del contenido gráfico	Baja	media	alta	extra
Animación gráfica	no hay o casi inexistente.	hay en cantidad baja (algunas pantallas tienen animaciones)	hay en cantidad media (la mitad de las pantallas lo tienen)	en cantidad alta (la mayoría de las pantallas lo tienen)

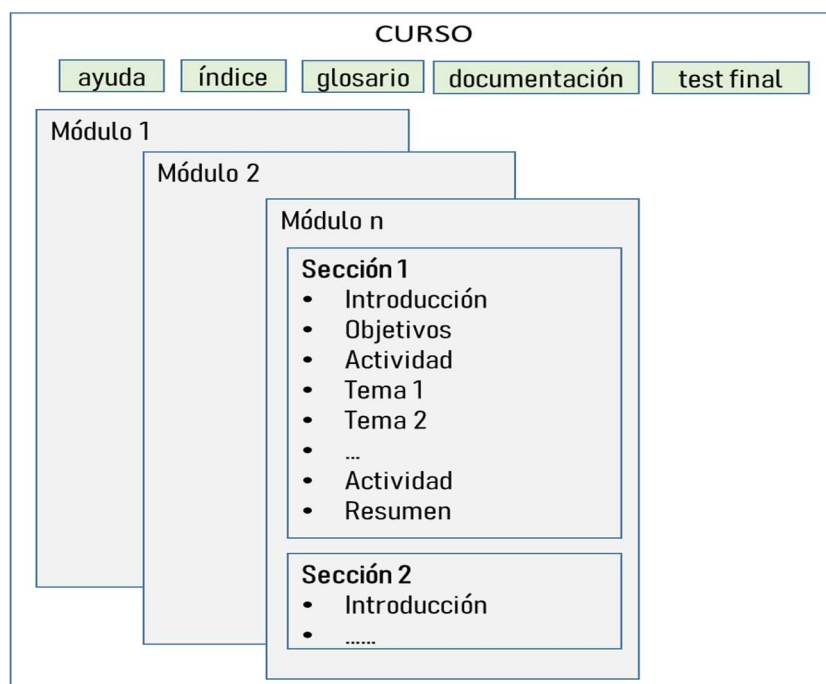
ANEXO 4.- CÁLCULO DE LA DURACIÓN FACTURABLE

En este anexo se relaciona una serie de Duraciones Facturables prefijadas, únicamente en el caso del contenido de carácter virtual. En el caso de las que no están prefijadas, se indica como calcularlas.

Se necesita:

- Describir de una forma más precisa el esfuerzo del Adjudicatario.
- Homogeneizar los criterios de la revisión de los entregables.
- Simplificar la realización del desglose de los componentes y facilitar la revisión.

De forma orientativa, la estructura de un curso virtual sigue el siguiente esquema:



La Agencia aprobará el diseño instruccional donde se relacionan los componentes desarrollados.

En la siguiente tabla, se relacionan los distintos componentes, a los que se asigna una Duración Facturable pre-asignada, al tener elementos comunes para distintos contenidos.

En esta tabla, la segunda columna titulada “Nuevo” se aplica en el caso de componentes de nueva creación.

Reutilización de componentes

La tercera columna titulada “Reutilizado” aplica en el caso de componentes reutilizados de contenidos pre-existentes, ya sean realizados por terceros, o heredados de cursos anteriores. En este caso de componentes reutilizados, se incluye el esfuerzo de integración y/o adaptación.

Actualizaciones

En la cuarta columna, titulada “Actualizaciones” se aplica el caso de actualizaciones y cambios de contenido

ya existente, debido a solicitudes y cambios en los requisitos del Servicio.

Se ha considerado en estos casos el esfuerzo de integración y adaptación al contenido existente. Si dentro de una actualización se tiene que rehacer por completo un componente, se considerará el componente como nuevo, utilizando en este caso el baremo de la columna “Nuevo”.

En esta tabla, las duraciones facturables se expresan en formato h:mm:ss (horas:minutos:segundos).

	nueva	Reutilizada	actualización
Documentación (por página)	0:00:30	0:00:10	0:00:20
Test Final (por pregunta)	0:00:10	0:00:02	0:00:10
Glosario (por término)	0:00:05	0:00:03	0:00:05
Pantallas de ayuda	0:04:00	0:00:20	0:00:30
Índice	0:01:00	0:00:20	0:00:10
Portada / contraportada	0:02:30	0:00:20	0:00:30
Introducción	0:02:00	0:00:20	0:00:30
Objetivos	0:01:00	0:00:20	0:00:30
Información de retos y actividades	0:04:00	0:00:20	0:00:40
Actividades	0:01:00	0:00:20	0:00:30
Resumen de sección o módulo	0:01:30	0:00:20	0:00:30
Montaje de vídeos de terceros	0:01:30	NA	0:01:00
Grabación de sesiones	0:12:00	NA	0:00:30

Para los siguientes componentes, se tendrá en cuenta lo siguiente:

- **Documentación.** En el caso de documentación (en general descargable en formato PDF), la Duración Facturable está referida al número de páginas. Por ejemplo, en el caso de un documento de 20 páginas, completamente nuevo, asociado al curso virtual, la Duración Facturable asociada a dicha documento es de 0:10:00: 10 minutos (20 páginas x 30 segundos). En el caso de que el material de la documentación esté reaprovechado o replicado, entonces la Duración Facturable sería de 5 minutos (20 páginas x 15 segundos). Las portadas, contraportadas, índices, y páginas en blanco no se cuentan.
- **Test Final.** En la mayoría de los cursos, y cuando así lo decida la Agencia, el Adjudicatario realizará un test para comprobar que el aprendizaje ha sido satisfactorio. En general, el test final se implementa con las herramientas del EDA. La Duración Facturable que se indica en la tabla previa se refiere a cada pregunta, para considerar la longitud del test final. Si por ejemplo, el test final consta de 15 preguntas, la Duración Facturable de dicho test será de 0:02:30 (15 preguntas x 10 segundos).
- **Glosario.** En este caso, se calcula la Duración Facturable por término. Si por ejemplo, el glosario incluido tiene 12 términos, la Duración Facturable de este componente será de 0:01:00 (12 términos x 5 segundos). El tamaño del glosario se aprobará por la Agencia.
- **Grabación de sesiones.** En el caso de componentes de grabación de sesiones, se calculará la Duración Facturable en función de la duración de la sesión grabada. En general se trata de la grabación de sesiones de formación que se han realizado en *streaming* con herramientas de videoconferencia. El Adjudicatario realizará labores de edición, integración, y encapsulado de este material, que deberá estar en formato de SCORM. En todos los casos, la complejidad de este material será baja.

Para el resto de componentes no citados en la tabla anterior será la estimación del tiempo de dedicación (h:mm:ss) que emplea el alumno medio para visualizar el componente analizado.

En el caso de componentes de vídeo o audio de cada contenido, la Duración Facturable será la propia duración del vídeo, o del audio.

Salvo la excepción citada de los vídeos y audios, y en el caso del resto de los componentes no citados en la tabla anterior, las Duraciones Facturables estarán en **escalones de 30 segundos**, redondeando en todos los casos al escalón más cercano.

Los escalones se implementan para facilitar la asignación la Duración Facturable en los casos no prefijados, así como aligerar la revisión de los mismos.

Por ejemplo, en el caso de un componente sin vídeo, las duraciones posibles son 0:00:30, 0:01:00, 0:01:30, 0:02:00 y así sucesivamente. Si en una página se determina que el tiempo de dedicación necesario es de 0:00:44, se asignara una Duración Facturable de 0:0:30, al ser el escalón más cercano.

El escalón mínimo será de 0:0:30. En el caso de una dedicación de 0:00:05, se redondeará a 0:00:30, al ser el escalón mínimo. Se entiende que al haber durante la duración del Contrato un gran número de componentes, unos redondeos se compensarán con otros.

En el caso de componentes que tengan incorporados vídeo o audio, se calculará por separado la parte que no tenga ni vídeo ni audio, y la parte de vídeo o audio, cuya Duración Facturable será la propia duración del vídeo o audio.

El número resultante de la suma de Duración Facturable de los componentes se expresará en un número con un decimal redondeado.

Este número resultante se convierte de "h:mm:ss" a número para poder realizar la facturación en euros. A continuación, se pone una tabla con varios ejemplos de como se hace la conversión y factura el contenido. Las tarifas son las de licitación, y se ponen únicamente como ejemplo.

	Duración Facturable		nivel de complejidad	tarifa (B)	euros (A) x (B)
	formato tiempo (h:mm:ss)	formato número (A)			
ejemplo 1	0:12:38	0,2	Alto	4.480,00 €	943,29 €
ejemplo 2	2:30:00	2,5	Medio	2.800,00 €	7.000,00 €
ejemplo 3	3:00:00	3,0	Medio	2.800,00 €	8.400,00 €
ejemplo 4	0:08:35	0,1	Bajo	1.492,96 €	213,58 €



ANEXO 5.- VOLUMETRÍAS ESPERADAS

La tabla siguiente se incluye únicamente de forma orientativa, y por tanto, no supone ningún compromiso de ejecución para la Agencia.

Las volumetrías estimadas durante la vida del Contrato son las siguientes:

	Unidades	Duración facturable
Realización de contenidos		
Virtuales		
Bajo	4,8	28,5
Medio	38	228
Alto	47,5	285
Extra	4,8	28,5
Material de difusión: infografías de difusión	50	50
Material de difusión: vídeos	80	80
Presencial	57	227,8
Presencial de alta complejidad	10,1	40,2
Ejecución de actividades		
Presencial	297,5	1.190
Presencial de alta complejidad	52,5	210
Tutorías	50	100
Acreditaciones	50	100
Comunidades de Área de Conocimiento	15	360
Comunidades de especialidad	40	960

*La Directora de Capacitación Digital y Metodologías de
Proyectos Transformadores*

Fdo: Olga López Dolado



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0926464266903274340190**