



# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CREACIÓN Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE UNA PLATAFORMA PARA LA GESTIÓN DE LA FORMACIÓN Y LOS USUARIOS, DINAMIZACIÓN DE LA FORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO EN EL APRENDIZAJE DENTRO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN DIGITAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, EN EL MARCO DEL COMPONENTE 19 “PLAN NACIONAL DE COMPETENCIAS DIGITALES (DIGITAL SKILLS)”, CON CARGO AL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA DEL GOBIERNO DE ESPAÑA - FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATIONEU**

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Consejería de Digitalización en virtud de las competencias que le atribuye el artículo 3.2.c del Decreto 76/2023, de 5 de julio, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de las Consejerías de la Comunidad de Madrid, tiene encomendada entre otras:

- 1) La promoción y apoyo al desarrollo de la sociedad digital para los ciudadanos.
- 2) La promoción del uso seguro y responsable de las nuevas tecnologías para garantizar el cumplimiento de los principios de la ética en la sociedad digital,
- 3) Desarrollar la elaboración, tanto de planes estratégicos como de acción, para la consecución de los objetivos marcados en materia de sociedad digital.
- 4) La coordinación y ejecución de las políticas de impulso de la sociedad de la información, contribuyendo a la reducción de la brecha digital.
- 5) Impulsar el diseño, coordinación, seguimiento y evaluación de programas de capacitación y certificación de competencias digitales como factor clave para el desarrollo socioeconómico y la empleabilidad, sin perjuicio de las competencias de otras Consejerías.

Nuestra sociedad está sufriendo una eclosión de términos tecnológicos para los que no todos estamos preparados, y que sin duda van a transformar nuestro entorno y nuestras vidas en un proceso que, en su conjunto, se ha venido en denominar transformación digital y en el que corremos el riesgo de dejar atrás a muchas personas.

**El Plan de Capacitación Digital para los ciudadanos de la Comunidad de Madrid (PCDCM)** tiene el objetivo de atajar esos riesgos, proporcionando a todas las habilidades necesarias para poder desempeñar el ejercicio pleno de esta nueva realidad de ciudadanía digital, en todas las facetas de su desarrollo tanto personal como profesional.

El Plan se fundamenta en cuatro pilares que, a su vez, se desarrollan en cinco ejes y veinte medidas concretas. Estos pilares son coherentes con la Brújula Digital para Europa 2030, publicada por la Comisión Europea en su Comunicación de marzo de 2021, el Plan España Digital 2025, presentado el 23 de julio de 2020, y el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, acordado por el Consejo de ministros el 27 de abril de 2021.

El Plan se configura con la necesaria flexibilidad que le provea de capacidad de adaptación, tanto a la evolución de las tecnologías como de las estrategias que los tiempos aconsejen.

Por su parte, la Conferencia Sectorial para la Transformación Digital acordó la distribución territorial y los criterios de reparto entre las Comunidades Autónomas y las ciudades de

Ceuta y Melilla de los créditos destinados a la financiación de actuaciones para la adquisición de competencias digitales por la ciudadanía en el marco del componente 19 “Plan Nacional de Competencias Digitales (digital skills)” del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

Con la finalidad de cumplir con los objetivos del Plan Nacional de Competencias Digitales, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital ha definido una serie de medidas y actuaciones, que de forma estratégica se han incluido en el Componente 19 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR). De esta forma, para ejecutar dichas actuaciones, se emplearán los fondos europeos del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR), los cuales están sujetos a una serie de compromisos en cuanto a la consecución de hitos y objetivos, fijados por la Comisión Europea.

El Componente 19 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia tiene como objetivo garantizar la formación e inclusión digital de la ciudadanía y los trabajadores, no dejando a nadie atrás en el proceso de transformación digital de la sociedad y la economía.

Se dirige así al conjunto de la población, y pone especial atención al cierre de la brecha de género y al impulso de la formación en las zonas en declive demográfico. La Inversión 1 de este Componente 19, competencias digitales transversales, está alineada a la consecución de los objetivos definidos para la para la realización de las diferentes actuaciones previstas y la formación digital transversal para la ciudadanía (ciudadanía digital), con énfasis en la capacitación digital de mujeres y niñas, para que todas las personas puedan, entre otras acciones, comunicarse, comprar, realizar transacciones o relacionarse con las Administraciones utilizando las tecnologías digitales con autonomía y suficiencia.

El objetivo para la Comunidad de Madrid marcado dentro de la Componente 19 Inversión 1 es conseguir formar al menos a 78.203 ciudadanos mediante la impartición de programas formativos en competencias digitales dirigidos a la población de la Región.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tiene por objeto la creación y puesta en funcionamiento de una Plataforma para la gestión integral de las actividades formativas del Plan de Capacitación Digital de la Comunidad de Madrid, la gestión de usuarios y la dinamización de la formación y un servicio de acompañamiento en el aprendizaje para los usuarios del Plan que, junto a la plataforma, posibiliten la ejecución del Componente 19: “Plan Nacional de Capacidades Digitales (PNCD)” del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España.

Este Plan pretende la mejora sustancial de las capacidades digitales de la ciudadanía para garantizar la inclusión digital de toda la población, con especial énfasis en colectivos en riesgo de exclusión digital, y para disminuir la brecha digital de género y está financiado por los fondos procedentes del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia (MRR) de la Unión Europea, “NextGenerationEU”.

Para todo ello, se definen los siguientes grupos de tareas que deberá proporcionar la Plataforma:

**TAREA 1.- CREACIÓN DE PLATAFORMA DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN Y DE LOS USUARIOS**

TAREA 2.- DINAMIZACIÓN DE LA FORMACIÓN Y DE LA RDCD

TAREA 3.- ACOMPAÑAMIENTO EN EL APRENDIZAJE

### 3. TAREA 1: CREACIÓN DE PLATAFORMA DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN Y DE LOS USUARIOS

Consiste en la creación y puesta en funcionamiento de una **Plataforma Formativa y un sistema de información para la gestión del Plan de Competencias Digitales (en adelante la Plataforma)** para los ciudadanos de la Comunidad de Madrid (En adelante PCDCM), posibilitando albergar e importar en él contenidos y recursos formativos y permitiendo acceder mediante navegador web desde cualquier lugar y dispositivo para gestionar los programas formativos, el acceso de la ciudadanía a estos programas y el seguimiento de los resultados de la formación.

La Plataforma que se usará en el contexto de este Contrato para gestionar todo el alumnado y monitorizar su progreso, tanto de la formación online como de la presencial. Por tanto, deberá proporcionarse y quedar operativo con contenido formativo utilizable en un plazo breve que se determinará en el presente pliego.

La Plataforma deberá ser flexible para poder almacenar la información relevante de los programas formativos de forma estructurada, incluyendo diferentes niveles de clasificación de contenidos: programas formativos, módulos o cursos, permitiendo su clasificación por las distintas competencias digitales, niveles y otros filtros de búsqueda de acuerdo a las dimensiones de DigComp 2.2. aparte de otras categorías temáticas que se puedan definir.

La Plataforma ofrecida podrá ser fruto de un nuevo desarrollo software a realizar por la empresa/persona adjudicataria o adaptación de una plataforma ya existente, pudiendo basarse en software de código libre y/o en licencias comerciales de productos software propietarios, o cualquier combinación de éstas.

En el caso de tratarse un desarrollo de software a medida y/o modificación y/o adaptación de otras plataformas “open source”, todo el código fuente modificado o desarrollado en el proyecto quedará en propiedad exclusiva de la Comunidad de Madrid y se valorará como mejora en la licitación.

La Plataforma se proveerá en modalidad “Software as a Service” (SaaS), alojado en la nube del proveedor. Los costes alojamiento, computación en la nube corren a cargo del proveedor que es quien la proporciona de manera transparente para la Comunidad de Madrid y se entienden incluidos en su precio de licitación

Si para alguna funcionalidad de la plataforma se precisasen licencias de software comercial de terceros, éstas deberán proveerse como licencias perpetuas y titularidad de la Comunidad de Madrid.

El proveedor informará en su propuesta sobre el coste del mantenimiento software anual a partir de la finalización del contrato, en caso de que la Comunidad de Madrid decidiera contratarlo al adjudicatario. El coste de mantenimiento software (updates) se informará como un precio anual en euros.

Durante toda la fase de provisión, implementación y pruebas que comprenderán los tres meses iniciales previstos para la puesta en funcionamiento de la Plataforma, la Dirección

General de Estrategia Digital (en adelante DGED) establecerá las reuniones de control técnico que estime convenientes.

## 1.1. Funcionalidades de la Plataforma:

### 1.1.1. Gestión y oferta de contenidos

- La Plataforma permitirá alojar tanto contenidos formativos propios de la Comunidad de Madrid como la importación de contenidos formativos externos. De esta manera, la ciudadanía dispondrá de un catálogo de contenidos formativos para incrementar sus competencias digitales.
- La Plataforma deberá permitir la importación de cursos cedidos a la Comunidad de Madrid por otras entidades e incorporarlos a la plataforma en formato SCORM y MOODLE. También deberá permitir la exportación de cursos al menos en formato SCORM y MOODLE.
- Tendrá flexibilidad en el proceso de carga de contenidos, entre ellos: individual uno a uno, masiva, vía API (u otra tecnología similar) para conexión con plataformas de terceros.
- Posibilitará presentar los contenidos según necesidades, por ejemplo, en diferentes vistas: home, listado de módulos, detalle de módulo, sistema de recomendaciones.

### 1.1.2. Características de la Plataforma

- Diseño orientado a la usabilidad multiplataforma y multi-OS: escritorio, tablet, móvil: navegación responsive, URLs amigables, diseño centrado en la persona usuaria. **Además, será accesible y diseñada para todas las personas, cumpliendo con las normas aplicables en cuanto a accesibilidad.**
- Soporte con funcionalidad al 100% en al menos los navegadores Chrome, Firefox, Opera, Edge y Safari en sus tres últimas versiones de todos ellos.
- Página de entrada (Home) a la Plataforma, orientada a la promoción dinámica de los contenidos en función de categorías como: destacados, novedades, anclados, promocionados, etc.
- Sistema de filtros de búsqueda según necesidades de la persona usuaria: por tipo de formación, categorías y temáticas, por competencias, por programa formativo, por modalidad de la formación, por fechas de convocatoria o lugares, por texto libre, etc.
- Blog para la publicación de artículos dirigidos a la capacitación en competencias digitales, novedades de la Plataforma, etc. Este blog podría ser utilizado con diferentes perfiles y roles, por ejemplo, en el proceso de captación y posterior acompañamiento o tutoría de la ciudadanía participante, Dinamizadores, Tutores, etc.
- Sistema para compartir automáticamente contenidos en las redes sociales más populares (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn al menos) por parte de los alumnos usuarios de la Plataforma, junto con su valoración y reseñas, tanto de los contenidos formativos como de aspectos generales de la Plataforma.
- Integración con herramientas y apps de comunicación populares como, por ejemplo, WhatsApp, redes sociales (Facebook, LinkedIn, Twitter, ...) herramientas de email marketing, apps móviles, etc. Los licitadores especificarán con cuales ofrecen integración nativa y/o compromiso de desarrollar conectores y, en todo

caso, se consensuará con la Comunidad de Madrid los cuales se implementarán durante la ejecución del Contrato.

- Apartado de suscripción a boletín de novedades, integrado con un sistema de email marketing externo a definir por la Comunidad de Madrid. La empresa/persona adjudicataria implementará en la Playaforma el conector para la integración con el sistema de email marketing elegido usando su API-REST. La persona usuaria interesada tendrá la posibilidad de configurar sus intereses a la hora de recibir los boletines, así como opciones para alta/baja de suscripción a boletines y/o notificaciones.
- Formularios de captación de Leads (contactos) e integración con el sistema de email marketing elegido.
- Sistema de autodiagnóstico de competencias digitales, se utilizará como punto de partida el definido en mydigiskills.eu. El licitador especificará si desarrollará y proporcionará un sistema de autodiagnóstico propio integrado en la Plataforma o realizará la integración con un sistema de autodiagnóstico de competencias digitales de terceros que cumpla con DigComp 2.2. Si el sistema de terceros tiene coste, deberá ser asumido por la empresa/persona adjudicataria proporcionando licencias para un número de autodiagnósticos suficientemente grande como para satisfacer todas las solicitudes necesarias durante la duración del Contrato.
- Sistema integrado de comunicación entre alumnado y profesorado
- Espacio personal para las personas usuarias registradas donde se almacene información del perfil; acceso a los contenidos de los programas formativos que estén cursando; información de los módulos y cursos en los que están inscritos o hayan completado; contenidos recomendados; acceso a sus evaluaciones o certificados obtenidos.
- Funcionalidad de registro de evidencias de la formación completada y en curso por parte de la ciudadanía participante para facilitar su posterior auditoría.
- Funcionalidad que posibilite la autoformación y la formación guiada.
- Sistema de seguimiento del alumnado que permita consultar la actividad dentro de los Programas: módulos/cursos realizados, competencias digitales completadas, horas de formación cursadas.
- Sistema de seguimiento del acompañamiento en el aprendizaje que deberá registrar cada una de las intervenciones/contactos realizadas con cada usuario, sus datos de contacto y una encuesta de satisfacción por cada intervención recibida
- Gestión del proceso de inscripción a los Programas Formativos por parte del alumnado, bien mediante una “landing- page” de autorregistro, bien de forma manual por parte de los formadores o entidades colaboradoras del PCDCM, en los casos de módulos, cursos o talleres que haya realizado o asistido, sean éstos online de plataformas externas, semipresencial o presencial. Cuando se trate de formación online cursado en la Plataforma, éste actualizará automáticamente los registros de progreso en la ficha del alumnado
- Generación de informes estadísticos y exportación de datos para la explotación de la información a través de herramientas externas de análisis de datos.
- Soporte de varios perfiles o roles de usuario, con diferentes permisos de acceso a diferentes áreas de la Plataforma y permisos de lectura y/o escritura, los cuales se definirán y concretarán en el transcurso del Contrato y que pueden ser los relativos a: administración de la Plataforma, gestión de contenidos, autoría de contenidos,



Dinamizadores/Formadores, Tutor/a del alumnado, jefatura de estudios, alumnado registrado, ciudadanía interesada (pero todavía no registrada), etc.

- Sistema que posibilite la creación de una ficha por actividad formativa que permita recoger en ella partes de asistencia, incidencias en la formación, encuestas, fotografías de evidencia de la formación, etc
- Flexibilidad en el proceso de carga de alumnado: autónoma por parte del alumnado, de forma manual por parte de un perfil administrador, personal docente, carga masiva, vía API-REST para conexión con plataformas de terceros, etc.
- Sistema con acceso restringido a determinados roles que posibilite un registro de intervenciones, actuaciones realizadas con el alumno (acompañamientos, tutorías, ...) de extraer estadísticas sobre dichos datos.
- Sistema de Gamificación: La Plataforma permitirá un sistema de hitos y recompensas para los usuarios de manera que permita establecer una clasificación de los mejores expedientes con el objetivo de elaborar un Ranking y un sistema de recompensas con el objeto de incentivar al alumno en su progresión y consecución de objetivos.
- Sistema y algoritmo de ponderación con el objeto de optimizar la formación que permita por ejemplo gestionar la priorización a la hora de optar a un curso a solicitantes de cursos presenciales que no hayan asistido a los mismos o priorizar a solicitantes que no hayan realizado formación frente a los que hayan realizado formación previa con el objeto de garantizar el mayor número de usuarios formados.

## 1.2. Formación online

- Permitirá la autoformación y la formación guiada
- La realización de formación en la modalidad de aula virtual integrada mediante funcionalidades de videollamada incluidas dentro del servicio. Es necesario que incluyan funciones de compartición de pantalla, sondeo de alumnos, "pizarra blanca", grabación de las sesiones y mediateca.
- Registro de la bidireccionalidad de las comunicaciones en los webinars, una temporalización real del tiempo de trabajo activo en la plataforma y una trazabilidad del seguimiento del alumno.
- Sistema que garantice la conectividad sincronizada entre el formador y los alumnos, así como la bidireccionalidad de las comunicaciones
- Contar con un registro de conexiones generado por la aplicación informática que sirva de soporte al aula virtual, en el que se identifique para cada acción formativa las personas participantes en aula, así como la fecha y tiempo de conexión.
- Contar con un mecanismo que posibilite que los órganos de control de las acciones formativas puedan conectarse al aula virtual, con el fin de realizar las actuaciones de seguimiento y control de la actividad formativa previstos en cada convocatoria de ayudas.
- Calidad del servicio y un número de conexiones simultáneas suficiente para el correcto desarrollo de la formación dimensionándolo cuando fuere preciso para garantizar este aspecto.

## 1.3. Formato de la Plataforma y plazo de disponibilidad

La Plataforma deberá estar operativa en un plazo máximo de TRES MESES desde la firma del contrato. Durante este periodo, se efectuarán todas las pruebas pertinentes y la validación funcional por parte de la Comunidad de Madrid

El contrato contemplará todas las actualizaciones precisas de la Plataforma tanto de seguridad como de implementación de nuevas funcionalidades.

#### 1.4. GESTIÓN DE USUARIOS

Se contempla la siguiente tipología de usuarios:

- Usuario que utiliza la plataforma de formación de forma autónoma
- Usuario que utiliza la plataforma de manera tutorizada o acompañado en el aprendizaje.
- Usuario de las instalaciones y recursos de la RCCD. Se requiere la implementación de un módulo/apartado en la Plataforma para la gestión de usuarios integral de la Red de Centros de Competencias Digitales (RCCD) que será operada por el personal de control de los centros, el personal técnico de los mismos, dinamizadores y colaboradores de formación. Si fuera necesario algún software propietario para la implementación de estas funcionalidades, este correrá a cargo del adjudicatario

La gestión de usuarios de la Plataforma, deberá contar con:

- Alta, baja y modificación de los usuarios.
- Repositorio de identidad para integración de aplicaciones internas o externas.
- Sistema de comunicaciones por correo electrónico a los usuarios, el envío de newsletter, comunicaciones segmentadas en función de intereses, así como comunicaciones por SMS ante diferentes eventos (recordatorio de contraseñas, confirmación de matrícula, campañas puntuales de marketing y publicidad de los servicios ofertados)
- Registro de asesoramientos tecnológicos realizados por el personal del centro y dinamizadores.
- Sistema de ticketing para el registro y gestión de peticiones e incidencias tanto por parte de los usuarios como por parte del personal de la RCCD.
- Sistema de generación de estadísticas de uso y su exportación para aplicaciones de análisis o integración en forma de API
- Sistema de gestión conjunta y reserva de espacios con calendario, disponibilidad, registro de reservas entre otras funcionalidades.
- El sistema deberá estar ubicado en cloud y ser accesible por otras aplicaciones mediante un API o sistema de integración que permita utilizar la base de datos de usuarios como repositorio de identidad para, por ejemplo, autenticar a un usuario dentro de un equipo de la red, asignarle un tiempo o perfil de acceso a Internet

## 4. TAREA 2.- DINAMIZACIÓN DE LA FORMACIÓN Y LA RDCCD

La Comunidad de Madrid dispondrá de una Red de Centros de Capacitación Digital (en adelante RDCCD) como medida para acercar la oferta formativa a toda la ciudadanía con una oferta atractiva de capacitación digital, con especial atención a los sectores de población más vulnerable.

En una primera fase la RDCCD estará formada por 10 centros que irán incrementando su número a lo largo de la duración del contrato.

De forma general, los Centros de la RCCD se distribuyen en áreas funcionales para la impartición de formación en diferentes niveles, desde sencillos de iniciación a Internet hasta niveles más avanzados.

## 1.5. Tipos de dinamizador

### 1.5.1. Dinamizador responsable del Centro

Los centros de la RCCD deberán disponer de un responsable del centro bien a tiempo parcial o a tiempo completo, que tenga capacidad para prestar diferentes servicios (apertura y cierre de las instalaciones, gestión de usuarios) así como disponibilidad para participar en planes de formación que puedan ofrecerse desde la Comunidad de Madrid. **Este personal será provisto por el Centro y no será en ningún caso, responsabilidad del adjudicatario**

### 1.5.2. Dinamizador de área

Serán provistos por el adjudicatario. Dentro de este apartado se pueden distinguir dos tipos de tareas de las personas Dinamizadoras de Área: las que se desarrollan como trabajo de campo y las de coordinación, seguimiento y documentación. Entre estas tareas cabe destacar:

- Visitas a cada uno de los centros de la RCCD de cada área asignada, con reparto geográfico equitativo en base a necesidades y población.
- Estudio de la situación actual y necesidades del Área, con el fin de ayudar a completar la visión en cuanto a características de los centros, perfil sociodemográfico, actividades preferentes, etc.
- Contactos con los agentes locales (Dinamizadores responsables de los centros, corporaciones locales, asociaciones, etc.). Es decir, dinamización de dinamizadores.
- Elaboración de informes de necesidades de actividades en el área.
- Promover y coordinar la organización de actividades en el área.
- Coordinación y planificación de los trabajos y actividades.
- Elaboración de cuadros e indicadores de seguimiento.
- Elaboración de informes de situación internos y externos.
- Propuestas de mejora.
- Generación de encuestas de satisfacción sobre las actividades (a nivel de Personas dinamizadoras locales, monitores/as y/o personas usuarias) y su análisis posterior con informe de recomendaciones.

Los Dinamizadores de área realizarán una media de cuatro visitas semanales para actividades de todo tipo en los municipios asignados, y cuyo coste de desplazamiento y dietas de manutención están incluidos en el presupuesto de licitación. Por ello, cada visita deberá ser registrada en la Plataforma y documentada subiendo a la Plataforma el justificante de la visita firmado por un responsable del centro. El dinamizador de área deberá realizar al menos una visita mensual a cada centro de la RCCD del área que tenga asignada.



### 1.5.3. FUNCIONES DEL DINAMIZADOR DE ÁREA

Consiste en acciones de dinamización de los municipios para dar a conocer la oferta formativa que se pondrá a su disposición y conseguir despertar el interés de sus habitantes en aumentar sus competencias digitales captando de esta manera a ciudadanos interesados o que precisan formación como nuevos alumnos, registrándolos en el programa formativo más adecuado a sus necesidades y perfil.

Para ello, **el licitador diseñará un Plan de Difusión y Captación** que se presentará en la oferta para su posterior aprobación por parte de la DGED y que deberá contener los medios, recursos y herramientas que se utilizarán para su posterior ejecución, que permita conseguir las suficientes inscripciones a los programas formativos para la consecución del objetivo del contrato manteniendo el interés de los participantes para que completen el mínimo de horas lectivas requeridas y adquieran las competencias digitales necesarias para ser contabilizadas como personas formadas.

La ejecución del mencionado Plan y todas las acciones presenciales y de promoción en los distintos municipios, serán realizadas por un equipo de Dinamizadores de Área a tiempo completo desplegados en todo el territorio de la Comunidad de Madrid, trabajando desplazados sobre el terreno.

Éstos serán proporcionados y gestionados por el adjudicatario. Su labor será dinamizar a la ciudadanía de los municipios de su área de actuación, captando interés y apoyando en la Red de Centros de Competencias Digitales a los Dinamizadores responsables de los centros ya existentes, además de promover y organizar la formación en competencias digitales.

A la ciudadanía objetivo del Contrato, que mayoritariamente se encuentra en situación de desventaja en sus habilidades digitales, es necesario dinamizarla, es decir, conseguir que se sienta motivada y atendida por otras personas que les ayuden para iniciarse o mejorar en el manejo de las tecnologías y a progresar en su aprendizaje.

Las personas que realizan esta labor de dinamización y que cuentan con un nivel más avanzado en competencias digitales, son las personas Dinamizadoras de área y entre sus funciones están las de promover iniciativas de culturización digital a nivel local, motivar, detectar necesidades, encontrar recursos formativos y gestionar su ejecución a nivel local presencial, documentar el seguimiento y progreso de sus acciones y, en general, promover el desarrollo de las competencias digitales entre la ciudadanía de su área de influencia. Además, deberán realizar un estudio de la situación actual, elaboración de informes, estudios y documentación, cuadros con indicadores de seguimiento de las actividades, seguimiento del proyecto y certificaciones de aprovechamiento, junto con la documentación justificativa europea, y todos aquellos servicios complementarios que ayuden a mejorar las actuaciones, a la toma de decisiones y a futuros planteamientos.

Los objetivos fundamentales del/la Dinamizador/a de Área son dos:

1. Asegurarse de captar el suficiente número de alumnos registrados y matriculados en cursos y/o programas formativos que totalicen al menos 7,5 horas por alumno.
2. Promover, hacer posible la Formación Presencial del Plan de Capacitación Digital de la Comunidad de Madrid.

Los Dinamizadores de Área deberán estar reclutados y disponibles a los DOS MESES de la firma del contrato.

La Red de Centros de Capacitación digital, dispone de dinamizadores responsables del centro. Los/as dinamizadores/as de Área proporcionados por el adjudicatario, tratarán de mantener una buena relación y coordinación de sinergias de sus actividades con los dinamizadores responsables del centro, dentro de un espíritu de colaboración.

### 1.6. Plan de difusión y captación

La empresa/persona adjudicataria deberá presentar un plan de difusión de los Programas Formativos y de Captación y enrolamiento de personas que acaben registrándose como alumnos.

Los fondos europeos "NextGenerationEU" adjudicados, están supeditados a alcanzar el número objetivo total de personas formadas. Por tanto, es imprescindible plantear adecuadamente la estrategia de captación del interés y lograr la formación completa de dichas personas en plazo y con la calidad requerida.

Hay que tener en cuenta que la ciudadanía objetivo será de estratos sociales y culturales diversos, pero siempre con un nivel bajo o a veces muy bajo de competencias digitales de partida. En efecto, a pesar de su interés inicial, éstos tendrán la predisposición y disponibilidad horaria que tengan, intereses y estilos de aprendizaje variados, expectativas diferentes junto con destrezas y aptitudes dispares.

Por ello se hace necesario elaborar un Plan de Difusión y Captación adecuado, con una estrategia y acciones de marketing efectivas para conseguir captar a la ciudadanía objetivo, inscribirlos en el programa formativo más adecuado a su perfil y necesidades y mantener su interés a lo largo del mismo hasta completarlo.

El Plan de Difusión y Captación posibilitará la promoción y difusión de la oferta formativa, de la plataforma de formación, y la formación online y presencial mediante acciones de marketing y comunicación online y en medios para captar alumnos.

También describirá la estrategia y plan de actividades de marketing a desarrollar sobre el terreno por los Dinamizadores de área para captación de alumnos.

La ejecución del plan estará apoyada en herramientas digitales tipo CRM, "e-mail marketing", "customer engagement" o similares, de elección de la empresa/persona adjudicataria, que permitan la segmentación de la ciudadanía, su correcta identificación, la elaboración de campañas de marketing y su retroalimentación en base a los resultados de las distintas acciones y campañas.

Además de las campañas de captación automatizadas que ejecute la empresa/persona adjudicataria, la labor de campo sobre el terreno del Plan de Difusión y Captación será realizada por las Personas Dinamizadoras de Área que alimentarán la base de datos de la herramienta anteriormente citada de manera que pueda realizarse un seguimiento de todo el proceso de captación y de fidelización de la ciudadanía enrolada hasta haber completado el objetivo de formación en competencias digitales establecido.

Para la evaluación de la propuesta los licitadores deberán presentar en su oferta técnica Plan de Difusión y Captación, indicando los medios, recursos y herramientas que utilizará en su ejecución que comenzará de manera inmediata a la firma del contrato.

Todos los datos personales y de marketing de la ciudadanía que la empresa/persona adjudicataria obtenga fruto del Plan de Difusión y Captación serán importados en la Plataforma dentro de la ficha de cada alumno/a registrado, labor que realizará la empresa/persona adjudicataria.

El Plan de Difusión y Captación comprenderá al menos las siguientes actividades:

a) Comunicación y Difusión

Desarrollar un Plan de Comunicación y Difusión adecuado incluyendo un plan de comunicación en medios (prensa, radio, TV local, RRSS, marketing directo, marketing digital, “inbound marketing”) que permita alcanzar los objetivos establecidos. Una vez aprobado, deberá ejecutarse siguiendo las directrices e indicaciones de la Dirección General de Medios de Comunicación de la Comunidad de Madrid

b) Identificación de personas objetivo

Identificar el colectivo de personas prioritario para el Plan de Formación en competencias digitales básicas, especialmente las personas en riesgo de exclusión digital y más vulnerables.

Realizar los estudios de necesidades y mercado necesarios para la correcta identificación y censo de la ciudadanía candidatos para captación, teniendo en cuenta el objetivo mínimo de mujeres establecido.

c) Captación

Esta tarea implica necesariamente realizar una labor de coordinación de los distintos actores que intervienen en el proceso, ya sean los dinamizadores responsables del centro de la RCCD y los responsables de la Dirección General de Estrategia Digital (en adelante DGED) para evaluar las necesidades formativas y adaptarlas a la demanda.

En todo caso, el adjudicatario debe, al menos:

- Desarrollar y ejecutar un Plan de Marketing para la Captación y enrolamiento de personas objetivo. Sin olvidar la proporción de mujeres requerida, que es al menos del 50%, respecto al total de personas formadas.
- Este Plan de Marketing, abarcará tanto la propia fase de captación, como la de seguimiento de los logros de las personas participantes.
- Aprovechar el potencial de captación de la Red de Centros de Competencias Digitales para dar a conocer los programas formativos disponibles.
- Promover la colaboración del personal de la RCCD que apoye presencialmente la labor de difusión, promoción e información en los municipios de la Comunidad de Madrid, detectando a su vez las necesidades formativas de la ciudadanía no cubiertas por los programas formativos ofertados.
- Los dinamizadores de área, deberán hacer visitas a entidades sin ánimo de lucro, AAPP y otros potenciales colaboradores para dar a conocer los diferentes servicios y actividades que se ofrecen a nivel local en los centros y tomar conciencia de las necesidades formativas que hubiere en la zona a fin de adecuar las actividades formativas a la misma. Deberán elaborar informe de cada visita indicando interlocutor/es, asunto tratado y resultado del encuentro.

- Las personas Dinamizadoras de Área orientarán a las personas identificadas como candidatas a enrolarse en los distintos programas, haciéndoles ver sus beneficios y consiguiendo que la mayoría se enrole y los comience con la suficiente motivación para completarlos en su totalidad.

Para asegurar la captación de suficiente número de personas y sobre todo incentivar la realización íntegra del programa formativo, la empresa/persona adjudicataria definirá e implementará una estrategia de permanencia, incluso incentivando de algún modo el terminar con éxito la formación, para sufrir el mínimo número de abandonos y conseguir que suficiente ciudadanía complete la formación dentro de los plazos objetivo.

#### d) Campañas puntuales

Se deberá realizar un plan específico de actividades para determinadas campañas como el Día de la Internet segura, el Día de Internet, All Digital Week, Día de la ciberseguridad, Tras su aprobación deberán seguir para su ejecución las directrices de la DG de Medios de Comunicación de la Comunidad de Madrid.

### 1.7. Dimensionado de Áreas

Para la realización del PCDCM se ha dividido el territorio de la Comunidad de Madrid en 13 áreas recogidas en el ANEXO III del presente pliego.

El adjudicatario deberá proveer las personas Dinamizadoras de área adecuados para la ejecución de las actividades de campo debiendo haber como mínimo un dinamizador por área.

Las labores de seguimiento de actividades, elaboraciones de informes y la documentación necesaria para la justificación de los fondos de financiación serán dirigidas y coordinadas por la figura del Jefe de Proyecto de la empresa/persona adjudicataria.

### 1.8. Asesoramiento de la ciudadanía sobre los programas formativos.

En la fase de asesoramiento de la ciudadanía objetivo del Contrato para incorporarla al programa formativo más adecuado, se deberán realizar:

- Comunicación constante con la ciudadanía objetivo por varios medios de acuerdo al Plan de Difusión y Captación.
- Alineación de las temáticas formativas propuestas con los intereses y necesidades reales de la ciudadanía objetivo, ofreciéndoles contenidos variados y motivadores.
- Un plan de actividades bien dinamizado, claramente explicado y que resulte motivador para la captación del máximo número de personas.
- Definición del valor añadido del programa formativo para su vida personal y laboral.
- Un ecosistema digital de aprendizaje adecuado a las destrezas de las personas participantes, muy usable y fácil de manejar.

## 5. ACOMPAÑAMIENTO EN EL APRENDIZAJE

Durante la ejecución de todo el programa, se implantará un servicio de acompañamiento de las personas participantes a lo largo de la formación, desde el comienzo en la elección

del programa, animando (alentando y motivando) durante la realización y hasta finalización del aprendizaje, poniendo en valor los logros alcanzados.

El encargado del acompañamiento en el aprendizaje debe ser capaz de actuar ante dificultades o situaciones diversas que puedan plantearse en la realización de la formación, debe conocer al alumno de manera individual y realizar un seguimiento de cómo se van desenvolviendo en el para muchos, nuevo mundo digital.

Si los alumnos están inmersos en un ambiente educativo, acompañados, en el desarrollo y adquisición de nuevas competencias digitales, habrá mayor probabilidad de éxito en el logro de los objetivos.

De esta manera se ayudará a disminuir la deserción de los alumnos, quienes ante un eventual mal rendimiento o las dificultades de adaptación, saben que cuentan con alguien que les puede entregar las herramientas para hacer frente a un determinado problema, motivándoles, ayudándoles e incentivándoles en la consecución de los objetivos.

El número mínimo de acompañantes en el aprendizaje será de 5. Cada acompañante en el aprendizaje realizará como mínimo 20 contactos telefónicos efectivos al día con alumnos del PCDCM priorizando los alumnos con mayor necesidad de motivación o previsible abandono. Para la realización de estas intervenciones se utilizarán las estadísticas proporcionadas por la plataforma de Formación.

Al finalizar cada intervención de acompañamiento en el aprendizaje, se enviará una encuesta al usuario en el que valorará de 1 a 10 la atención recibida. Los resultados de las encuestas deberán ser incluidos en la plataforma para su posterior valoración conforme a los SLA del presente pliego.

## 6. CENTRO DE ATENCIÓN A USUARIOS (CAU)

El Soporte a Usuarios brindará ayuda y solucionará las posibles incidencias técnicas que pudieran surgir con la Plataforma además de proveer asesoramiento tecnológico en línea sobre eventuales problemas o inconvenientes relacionados con las NTIC que imposibiliten o dificulten el uso de la plataforma o la formación online.

La empresa adjudicada brindará el servicio de Centro de Atención a Usuarios (CAU) con el objetivo de ofrecer información y asesoramiento a la población de la Comunidad de Madrid sobre el PCDCM y sobre el servicio de consultoría tecnológica en línea. Además, se encargará de gestionar el proceso completo de atención y resolución de solicitudes, consultas e incidencias relacionadas con el PCDCM, incluyendo su escalamiento a los responsables correspondientes hasta su solución y cierre.

Para atender a las preguntas de los ciudadanos, se ofrecerán los siguientes medios de comunicación:

- Teléfono: mediante un número gratuito 900 exclusivamente destinado para el PCD propiedad de la empresa adjudicada e independiente de otros servicios de soporte que pudiera tener el adjudicatario.
- Mensajería instantánea: a través de WhatsApp vinculado al número de teléfono gratuito 900 correspondiente al canal telefónico.



- Canal formulario web, integrado la página web de la Plataforma, que será definido y actualizado por la empresa adjudicataria en coordinación con la Dirección General de Estrategia Digital.

- Canal de correo electrónico.

El horario de horario de atención será:

O De lunes a viernes, en horario de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:00.

O Sábados, en horario de 10:00 a 14:00.

El objetivo principal es brindar soporte a la ciudadanía, para cualquier información general, asesoramiento tecnológico, consultas e incidencias. Se garantizará el filtrado de las consultas válidas y se registrarán en la Plataforma desde su apertura hasta su cierre. Las solicitudes serán priorizadas y escaladas a los responsables apropiados según la naturaleza de la consulta. Además, se resolverán las solicitudes que no requieran un alto nivel de especialización a partir de una base de datos de preguntas frecuentes.

Para mejorar continuamente el servicio, se llevarán a cabo las siguientes acciones: actualización de los procedimientos y documentación para la resolución de consultas y solicitudes, encuesta automática para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, y elaboración de informes mensuales, trimestrales y semestrales sobre la prestación del servicio, incluyendo parámetros como el tiempo de respuesta y duración de las llamadas, número de consultas y solicitudes recibidas y atendidas, canal utilizado, tipología, estado y perfil de los usuarios atendidos.

También se llevará un seguimiento de los acuerdos de servicio y se informará sobre los resultados de las encuestas de satisfacción de los usuarios.

Al finalizar cada contacto con el CAU, se enviará una encuesta al usuario en el que valorará de 1 a 10 la atención recibida. La encuesta deberá realizarse en el mismo medio por el que se realizó el contacto. Al realizar el cierre de la incidencia, deberá enviarse de igual manera una encuesta sobre el nivel de satisfacción en la resolución de la misma. Los resultados de las encuestas deberán ser incluidos en la plataforma para su posterior valoración conforme a los SLA del presente pliego. El CAU deberá cumplir con unos acuerdos de nivel de servicio (SLA) que se detallan en el ANEXO II.

## 7. PLAN DE PROYECTO

El plan de proyecto de todos los elementos que comprenden la presente licitación proporcionará una guía estructurada para el desarrollo y ejecución el contrato.

El plan de proyecto será puntuable y deberá incluir al menos:

- Metodología para el análisis de las necesidades de formación del grupo objetivo. Esto implica identificar las brechas de habilidades y conocimientos existentes y determinar las áreas que requieren desarrollo e intervención.
- Fases de implementación de la plataforma.
- Elaboración, aplicación y seguimiento del plan de difusión y procedimientos para el acompañamiento, ejecución y seguimiento del contrato.
- Mantenimiento de la plataforma, plan de monitorización de los servicios del contrato.

- Propuestas de mejora.

## 8. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

Las ofertas contemplarán la incorporación al proyecto de los recursos humanos, técnicos y materiales necesarios para cubrir los objetivos y actividades del presente contrato. Los RR.HH. provistos serán en las cantidades mínimas especificadas a continuación.

### 1.8.1. Medios humanos

Las personas adscritas a la ejecución del contrato deberán contar con capacidad técnica y pedagógica en el campo de las tecnologías digitales, de la informática y las comunicaciones.

Para la prestación de los servicios la empresa/persona adjudicataria deberá contar con el personal especificado a continuación, así como los perfiles profesionales que se especifican. Asimismo, deberá contar con el personal de apoyo y gestión a las acciones formativas.

Se requiere que el equipo de trabajo mínimo esté compuesto durante todo el Contrato por personas con dedicación completa con los siguientes perfiles profesionales:

- **Un Jefe/a de Proyecto:** A jornada completa y dedicación plena. Con un mínimo de 4 años de experiencia en dirección de proyectos específicos del sector objeto del contrato. Titulación universitaria de grado o equivalente idealmente con certificación PMI, y con poderes para adoptar las decisiones y soluciones que en el momento sean necesarias, quien también se responsabilizará de la distribución, control y seguimiento del trabajo del personal funcionalmente a su cargo, adscrito a la ejecución del contrato.

Será el interlocutor principal ante la DGED en la ejecución del Contrato. Mantendrá al menos una reunión mensual con el responsable del Contrato de la DGED de la Comunidad de Madrid.

Funciones:

- Coordinador del contrato: realizará todas las acciones de coordinación general del contrato, asegurando llegar al objetivo de plazos de entrega y supervisión de la plataforma de formación y número de actividades de dinamización y acompañamiento.
- Asegurar la buena marcha del contrato y la consecución final de los objetivos del mismo
- Coordinar al resto de áreas y recursos de su empresa para el cumplimiento de los objetivos del contrato. Todos los Dinamizadores dependerán funcionalmente de él al objeto de este Contrato.
- Resolver los problemas y conflictos que puedan surgir durante la ejecución del contrato.

**Personas Dinamizadoras de Área:** Mínimo 13 (al menos un dinamizador por área), a jornada completa y dedicación plena. Con experiencia en actividades de difusión, promoción y captación de alumnado en programas formativos.

**Acompañante en el aprendizaje.** Mínimo 5. Con habilidades sociales y trato agradable. Empático y con perfil motivador.

Asimismo, deberá prever asignar el personal auxiliar necesario para el desarrollo del resto de tareas si estas no son asumidas por alguna de las personas que se ponen a disposición para la ejecución del contrato.

#### 1.8.2. Relación laboral

El personal que aporte o utilice la empresa/persona adjudicataria dependerá única y exclusivamente de la misma, que asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal con arreglo a la legislación vigente o que se promulgue en lo sucesivo, sin que en ningún caso resulte responsable la DGED de las obligaciones del contratista, como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, rescisión e interpretación del contrato.

Dicho personal está excluido de cualquier obligación laboral correspondiente al personal funcionario y laboral dependiente de la Comunidad de Madrid, estando sometido a la dirección laboral y las órdenes únicamente de la empresa/persona adjudicataria.

En ningún caso el personal trabajador que aporte o utilice la empresa/persona adjudicataria pueden integrarse en la plantilla laboral de la Comunidad de Madrid durante el Contrato.

La empresa/persona adjudicataria estará obligado a respetar en la ejecución del presente contrato los acuerdos establecidos a través de los Convenios Colectivos correspondientes, así como las disposiciones vigentes o que se promulguen en esta materia, especialmente en lo relativo a la adecuación entre las categorías profesionales del personal que les resulten de aplicación en función de las tareas a desarrollar exigidas para el desempeño de los trabajos, y los salarios asignados a las mismas a través de los correspondientes Convenios Colectivos.

La empresa/persona adjudicataria deberá sustituir al personal durante sus ausencias por enfermedad, permisos, licencias u otras causas, sin que se pueda producir en ningún caso menoscabo en la ejecución de las distintas actividades formativas.

Todo esto aplica tanto a personal propio de la empresa/persona adjudicataria como al de posibles subcontrataciones, siendo la empresa/persona adjudicataria el responsable último frente a la Comunidad de Madrid.

Será causa de penalización cualquier ausencia de personal Dinamizador, personal de acompañamiento en el aprendizaje o Jefe de Proyecto o cualquiera indispensable para la buena ejecución del contrato o la realización de alguna actividad programada, sin causa justificada.

La empresa/persona adjudicataria deberá facilitar a los responsables del contrato de la DGED, toda la documentación necesaria para verificar que la ejecución del contrato se está realizando conforme a las disposiciones previstas en los pliegos y en la oferta del contratista, incluyendo las especificaciones relativas al cumplimiento de las cualificaciones exigidas para el personal que compone el equipo de trabajo.

## 9. PLAZO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución de todas las actividades relacionadas con este contrato se realizará en el periodo comprendido entre la fecha de formalización del contrato prevista para el 1 de enero de 2024 y el día 31 de enero de 2026.

## 10. DIRECCIÓN, COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

### 1.9. Dirección y coordinación

La Dirección General de Estrategia Digital (DGED) de la Comunidad de Madrid designará una persona Responsable del Contrato, que será la encargada de dirigir la ejecución del mismo, realizar el seguimiento de las incidencias producidas en su ejecución, y la destinataria de las comunicaciones entre empresa/persona adjudicataria y la DGED.

La empresa/persona adjudicataria designará una persona a tiempo completo y dedicación plena como jefe/a del Proyecto, que lo representará, asumirá las labores de interlocutor con la persona Responsable del Contrato nombrado por la Dirección General de Estrategia Digital y deberá participar en las reuniones de seguimiento y supervisión, así como en cualesquiera otras a las que sea convocado por la Dirección General de Estrategia Digital.

### 1.10. Metodología para la gestión del proyecto

La empresa/persona adjudicataria deberá **proponer una metodología** detallada para la ejecución, gestión y seguimiento del proyecto que se utilizará para la coordinación del proyecto y el seguimiento de los trabajos. Se valorará el planteamiento de una metodología orientada a tableros Kanban, para poder medir rendimientos, detección de problemas existentes y ajustes de flujo de trabajo para ganar eficiencia.

Como mínimo, esta metodología debe contemplar:

- Actividades y planificación temporal. Detalle de las fases del proyecto: Inicio y Planificación, Ejecución y Control y Cierre del Proyecto.
- Flujos de información entre los actores implicados durante todas las fases del desarrollo del contrato.
- Definición de objetivos, hitos y entregables asociados a cada una de las actividades.
- Recursos humanos asociados a la consecución de cada actividad.
- Organización, responsabilidades y dedicaciones del equipo de trabajo.
- Detalle de la metodología para gestión diaria del proyecto: procedimientos a usar: reportes en cuanto a contenido y frecuencia, reuniones, gestión de recursos y gestión de incidencias.

Todos los entregables (ver ANEXO I) correspondientes a los distintos trabajos realizados objeto del servicio requerirán la validación desde la Dirección General de Estrategia Digital. A través de la persona Responsable del Contrato se dará el visto bueno a los trabajos realizados según la metodología propuesta por la empresa/persona licitadora.

### 1.11. Seguimiento y control del proyecto

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

- Corresponderá a la persona Responsable del Contrato de la DGED la supervisión y revisión de las actividades y trabajos a realizar por la empresa/persona adjudicataria en cumplimiento del presente pliego.
- Tras las revisiones técnicas, la DGED podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, de forma argumentada y motivada, en la medida que no respondan a lo acordado o no superen los niveles mínimos de calidad.
- Se efectuará un seguimiento continuo de la evolución de los servicios contratados con el objeto de verificar el grado de cumplimiento de los objetivos y de valorar los resultados obtenidos, para lo que la empresa/persona adjudicataria presentará ante el responsable del contrato informes mensuales de seguimiento, que contendrán, al menos, la descripción cualitativa y cuantitativa de las actividades realizadas y de las incidencias planteadas y de su resolución. Los informes mensuales se presentarán dentro de los primeros 7 días del mes posterior.
- La empresa/persona adjudicataria realizará la evaluación de resultados de las actuaciones llevadas a cabo por la propia empresa, que permita obtener informaciones y analizar el cumplimiento y resultados en términos de su actividad, su eficacia y su eficiencia para obtener conclusiones y que permitan retroalimentar la gestión llevada a cabo, además de identificar, planificar y gestionar otras actuaciones que se estimen adecuadas para la mejora de resultados.
- La evaluación de resultados llevada a cabo concluirá con un informe anual de evaluación, que la empresa/persona adjudicataria presentará ante el responsable del contrato anualmente como máximo en el periodo comprendido entre el 31 de diciembre del año natural en curso y el 31 de enero del inmediatamente siguiente.
- La persona jefa del Proyecto designada por el adjudicatario deberá levantar actas de las todas las reuniones, que serán validadas por el responsable del contrato de la Dirección General de Estrategia Digital.

### 1.12. Conclusión del proyecto y transferencia de la información

Sin perjuicio de las actuaciones que en este sentido se determinen durante la ejecución del proyecto, una vez finalizado el plazo del 31 de diciembre de 2025 para alcanzar el objetivo de personas formadas, se dedicará el último mes del contrato a la recopilación final y transferencia a la Comunidad de Madrid de toda la información en un formato estructurado y comprensible, y a la finalización ordenada del proyecto.

- Se mantendrán reuniones durante enero 2026 de revisión y traspaso de toda la información del proyecto a la Comunidad de Madrid y recopilación de evidencias.
- La empresa/persona adjudicataria elaborará los documentos e informes que justifiquen la consecución de los objetivos para el reporte a organismos gubernamentales y de la UE.
- Cualquier otra actividad encaminada a la finalización ordenada del proyecto

## 11. FACULTADES DE DIRECCIÓN E INSPECCIÓN

La DGED tendrá la facultad de dirección e inspección de los servicios realizados, a través del responsable del contrato.



La empresa/persona adjudicataria queda sometida al seguimiento y verificación de los organismos competentes de la Unión Europea y de la Dirección General de Fondos Comunitarios, estando obligada a facilitar cuanta información le sea requerida durante la duración del contrato.

A efectos de lo anterior, la empresa/persona adjudicataria deberá conservar la documentación y las evidencias de la realización de las acciones formativas durante un plazo de 4 años a partir de la fecha de finalización del contrato.

## 12. PUBLICIDAD

De conformidad con lo previsto en el artículo 34 del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, la empresa/persona adjudicataria hará mención del origen de la financiación del contrato y velarán por darle visibilidad.

Todos los materiales entregados, informes, y cualquier tipo de documento, independientemente de cuál sea su soporte, que evidencien las actuaciones realizadas o que sirvan para la captación del alumnado, señalización y actividades de comunicación, deberán contener de manera visible y destacada el emblema de la Unión Europea y la procedencia de la financiación de las actuaciones objeto del contrato, de acuerdo con lo establecido en el Anexo VI la Orden TES/897/2021, de 19 de agosto, por la que se distribuyen territorialmente para el ejercicio económico 2021, para su gestión por las comunidades autónomas con competencias asumidas en el ámbito laboral, créditos financiados con el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, destinados a la ejecución de proyectos de inversión “Plan Nacional de Competencias Digitales” y “Nuevas Políticas Públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo” recogidos en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.

## 13. ANÁLISIS DE RIESGO EN RELACIÓN CON POSIBLES IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS EN EL MEDIOAMBIENTE (DO NO SIGNIFICANT HARM, DNHS)

Las actuaciones que se lleven a cabo en ejecución del presente contrato respetarán el principio de «no causar un perjuicio significativo al medio ambiente» (principio do no significant harm -DNSH) en cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, y su normativa de desarrollo, en particular el Reglamento (UE) 2020/852, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles y la Guía Técnica de la Comisión Europea (2021/C 58/01) sobre la aplicación de este principio, así como con lo requerido en la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España y su documento Anexo.

La empresa/persona adjudicataria garantizará el pleno cumplimiento del principio de «no causar un perjuicio significativo al medio ambiente» (principio do no significant harm -DNSH) y, en su caso, el etiquetado climático y digital (0% etiquetado climático y 100% etiquetado digital), de acuerdo con lo previsto en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, aprobado por Consejo de Ministros el 27 de abril de 2021 y por el Reglamento (UE) n.º 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por

el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, así como con lo requerido en la Decisión de Ejecución del Consejo relativa a la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España.

## 14. SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y PROPIEDAD INTELECTUAL

La empresa/persona adjudicataria queda expresamente obligado/a a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Todos los contenidos, informes, estudios o documentos que sean elaborados por la empresa adjudicataria en el desarrollo de los trabajos pasarán a ser propiedad de la Comunidad de Madrid, reservándose esta Administración todas las facultades inherentes a este derecho, pudiendo reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que tenga por conveniente, sin que pueda oponerse a ello la empresa adjudicataria alegando derechos de autor.

Asimismo, la Comunidad de Madrid se reserva el derecho de reutilizar metodologías, formatos y modelos de documentos que se desarrollen en el ámbito de este contrato, aplicándolos a programas e iniciativas que desarrollen en esta Comunidad.

Si el código fuente de la plataforma es proporcionado por la empresa adjudicataria y la documentación asociada en el marco de este proyecto será propiedad de la Comunidad de Madrid, y podrá ser utilizado por la Comunidad de Madrid para otras iniciativas y proyectos.

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego ni tampoco ceder a otros.

El conjunto de los trabajos así desarrollados se entenderá como confidenciales, debiendo la empresa adjudicataria asegurar de la forma más razonable posible esta característica.

Después de la finalización del contrato, la empresa adjudicataria quedará obligada a entregar a la DGED, o a destruir en caso de ser solicitada, cualquier información obtenida o generada como consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato.

## 15. SEGURIDAD, DISPONIBILIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Las Plataformas de formación y gestión de usuarios estarán instaladas en los servidores de la empresa adjudicataria y será accesible exclusivamente vía internet.

En virtud de lo establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (en adelante, ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica, y Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, de modificación del Real Decreto 3/2010, deberá alcanzar la valoración de las distintas dimensiones de seguridad (autenticidad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad), así como la categorización del sistema, garantizando el cumplimiento íntegro de las medidas de

seguridad identificadas en el Anexo 1 del ENS. **La plataforma deberá poseer la clasificación de ALTO en el citado Esquema.**

En virtud de lo establecido en el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (en adelante, RGPD), relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como la Ley Orgánica, 3/2018, de 5 de diciembre de 2018, de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales (en adelante, LOPDGDD), deberá evaluar de forma conjunta con el Delegado de Protección de Datos de Comunidad de Madrid la necesidad de ejecutar una Evaluación de Impacto de Privacidad con el objeto de identificar el conjunto de medidas técnicas y organizativas que, con carácter preventivo, y antes de la entrada en producción de la plataforma deben encontrarse implantadas con el objeto de atender el Principio de Privacidad por Diseño, y garantizar el cumplimiento en materia de protección de datos.

En cualquier caso, si la Evaluación de Impacto de Privacidad no fuese precisa, quedando debidamente justificado, la empresa adjudicataria colaborará con el Delegado de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, en la ejecución del análisis de riesgos de privacidad demandado por los artículos 24 y 32 de la norma RGPD, garantizando la implantación de las medidas técnicas y organizativas que resulten de dicho análisis, y que conformará el Programa de Privacidad de la Plataforma gestionada por la empresa adjudicataria

El adjudicatario deberá proveer un equipo de trabajo de carácter adicional al recogido en el apartado “Medios humanos y materiales” del presente pliego estando capacitado para acometer cualquier actualización o mejora necesaria y para mantener el servicio en todos sus aspectos técnicos, tecnológicos y de seguridad de la información y los datos. Su composición, formación y experiencia deberán ser consignados igualmente en la oferta a presentar.

El presente contrato contempla en la ejecución el tratamiento por el contratista de datos personales, por lo que se deberán tener en cuenta los siguientes requisitos:

- a) La finalidad para la cual la empresa trata datos de carácter personal es la formación en competencias digitales de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid.
- b) El futuro contratista está obligado a someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202 de la Ley de Contratos del Sector Público.
- c) La empresa adjudicataria está obligada a presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- d) La empresa adjudicataria tiene la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior.
- e) La obligación de los licitadores de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial,

definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

Las obligaciones recogidas en las letras a) a e) anteriores en todo caso tienen carácter esencial a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211.

## 16. OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

El adjudicatario deberá informar a la Dirección General de Estrategia Digital proactivamente, sobre cualquier evento importante o imprevisto que pueda impactar en la consecución de los objetivos establecidos en la presente licitación.

El adjudicatario deberá informar con inmediatez de la existencia de cualquier procedimiento judicial tendente a la determinación de conductas que puedan ser constitutivas de infracción penal y que afecten a las actuaciones financiadas total o parcialmente con cargo a estas subvenciones, así como de cualquier otra incidencia que pueda perjudicar a la reputación del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

Madrid, a la fecha de la firma

EL DIRECTOR GENERAL DE ESTRATEGIA DIGITAL

Firmado digitalmente por: IGNACIO JULEN AZORIN GONZALEZ  
Fecha: 2023.09.05 13:22

## 17. ANEXO I ENTREGABLES DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Entregable	DESCRIPCIÓN	Plazo Máximo desde firma del contrato
------------	-------------	---------------------------------------

EE1	Plataforma de Formación. Puesta en marcha del servicio con las prestaciones y funcionalidades actuales.	3 meses
EE2	Reclutamiento de Personas Dinamizadoras de Área. La empresa/persona adjudicataria proporcionará los datos de filiación y laborales y siempre que haya una variación en los mismos. La actividad de cada uno de ellos se resumirá en los informes periódicos de seguimiento.	2 meses

### DIRECCIÓN, COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

EE3	Cronograma y diagrama de Gantt con la planificación del proyecto propuesta, encaminada a la consecución de los objetivos y respetando la planificación requerida. El Cronograma irá ajustándose durante el Contrato previa aprobación de la DGED.	Mensual
EE4	Informes de seguimiento mensuales que deberán incluir la medición en el periodo actual de las actividades de dinamización ofertadas por el licitador, así como propuesta de acciones de mejora y plan para corrección de desviaciones, en caso necesario. Dichos informes deberán contener la información necesaria para el control y aprobación por parte de la DGED de la facturación propuesta para el periodo actual, incluyendo el cálculo de penalizaciones que pudiera haber lugar aplicar.	Mensual
EE5	Informes de seguimiento mensuales que deberán incluir la medición en el periodo actual de las actividades de acompañamiento ofertadas por el licitador, así como propuesta de acciones de mejora y plan para corrección de desviaciones, en caso necesario. Dichos informes deberán contener la información necesaria para el control y aprobación por parte de la DGED de la facturación propuesta para el periodo actual, incluyendo el cálculo de penalizaciones que pudiera haber lugar aplicar.	Mensual

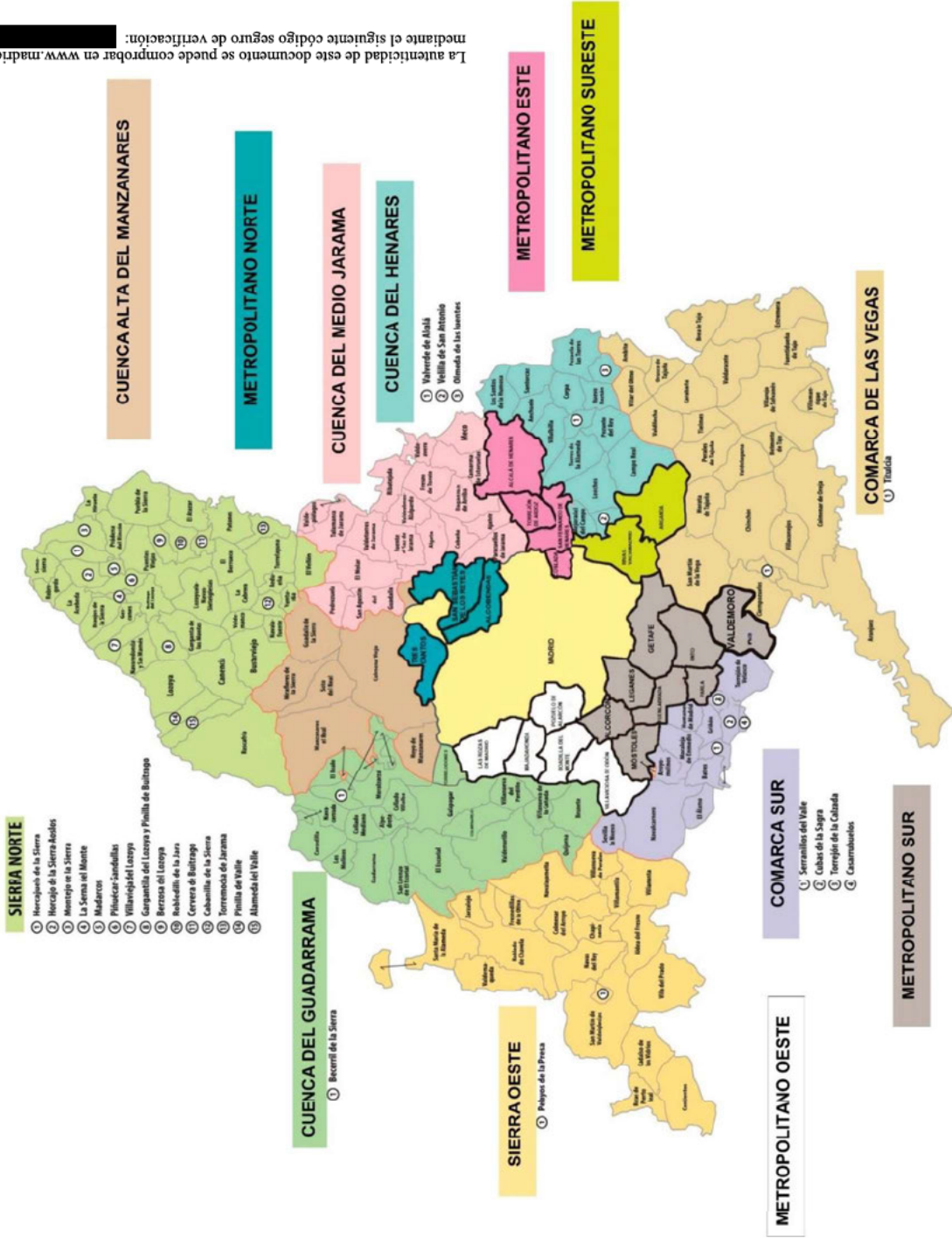


EE6	Informes de seguimiento mensuales que deberán incluir la medición en el periodo actual del tiempo máximo de resolución de solicitudes, tiempo de respuesta máximo de un operador humano del CAU y nivel de satisfacción mínimo con la atención del CAU. Dichos informes deberán contener la información necesaria para el control y aprobación por parte de la DGED de la facturación propuesta para el periodo actual, incluyendo el cálculo de penalizaciones que pudiera haber lugar aplicar.	Mensual
EE7	Informe consolidado de toda la actividad anual. Englobará la información de los informes mensuales y será obtenido fundamentalmente de la Plataforma de formación donde estará actualizada toda la información relevante. Se presentará en forma de estadísticas y cuadro de mando que incluya información global para actividades de dinamización, acompañamiento, evaluación de resultados, así como histórico. Servirá de base para identificar la consecución de los objetivos anuales.	Anual

ANEXO II Definición, especificación, método de medida, compromiso mínimo y máximo valorable de los parámetros de SLA

SLA	Denominación	Parámetro	Definición	Especificación y sistema de medida	Compromiso mínimo exigido
SLA 1	Calidad del servicio de dinamización	1.A	Número mensual de actividades de dinamización.	Se medirá mensualmente el número de acciones de dinamización realizadas.	Según oferta licitador
SLA 2	Calidad del servicio de acompañamiento en el aprendizaje	2.A	Número mensual de actividades de acompañamiento en el aprendizaje	Se medirá mensualmente el número de acciones de acompañamiento en el aprendizaje realizadas.	Según oferta licitador
		2.B	Nivel de satisfacción mínimo en la atención de las solicitudes de acompañamiento en el aprendizaje	Se medirá mensualmente como el nivel de satisfacción medio de los usuarios sobre el total de las intervenciones realizadas.	7 sobre 10 puntos
SLA 3	Calidad del CAU	3.A	Tiempo de resolución máximo de solicitudes.	Se medirá individualmente por cada solicitud como el tiempo transcurrido entre el instante en que se solicita y el instante en que queda solucionado, entendiendo como tal el momento en el que queda registrada su resolución en la plataforma.	6 horas laborables
		3.B	Tiempo de respuesta máximo de un operador humano del CAU.	Se medirá individualmente por llamada que recibe el CAU como el tiempo transcurrido entre el instante en que se recibe la llamada en el CAU y el instante en el que responde un operador humano del CAU.	1 minuto
		3.C	Nivel de satisfacción mínimo en la atención del CAU.	Se medirá mensualmente como el nivel de satisfacción medio de las valoraciones de los usuarios que realicen consultas a través del CAU.	8 sobre 10 puntos
SLA 4	Plazo de puesta en marcha	4.A	Puesta en marcha del servicio con las prestaciones y funcionalidades actuales.	Se medirá como el tiempo transcurrido pasados 3 meses naturales desde el día siguiente a la formalización del contrato hasta la puesta en marcha del servicio con las prestaciones y funcionalidades actuales descritas.	3 meses naturales

ANEXO III División del territorio de la Comunidad de Madrid en áreas



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