



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Este documento se ha obtenido directamente del original, que contenía todas las firmas auténticas, y se han ocultado los datos personales y los códigos que permitían acceder al original.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS DIGITALES 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 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 estando comprendidas dentro de los ejes de actuación relativos a las Infraestructuras para la capacitación digital (Eje 2) y las personas en riesgos de exclusión social (Eje 3).

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 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 básicas dirigidos a la población de la Región.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tiene por objeto la gestión integral de un programa de formación en competencias digitales básicas para alcanzar un objetivo mínimo de 78.203 ciudadanos de la Comunidad de Madrid formados, así como la acreditación de la realización dicha formación que asegure que han adquirido estas competencias digitales básicas.

Este proyecto está financiado por la Unión Europea a través del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia NextGenerationEU, del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia del Gobierno de España.

3. INFRAESTRUCTURA DISPONIBLE PARA LA FORMACIÓN

Para la realización del contrato y fuera del objeto del mismo, la empresa adjudicataria contará con los siguientes recursos que se encuentran en proceso de implantación.

3.1 PLATAFORMA DE FORMACIÓN

La Comunidad de Madrid pone a disposición del adjudicatario la plataforma de formación (en adelante la Plataforma) compuesta por un Portal web Formativo y un sistema informático de gestión que da soporte a dicho Plan, permitiendo albergar e importar en él

contenidos y recursos formativos en formatos estándares de la industria 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 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.

3.2 RED DE CENTROS DE CAPACITACIÓN DIGITAL (RCCD)

La empresa adjudicataria podrá contar con los centros de la RCCD, en proceso de implantación, para impartir los servicios presenciales para la adquisición de competencias digitales con independencia de otros centros que pudieran determinarse en función de la demanda formativa.

En una primera fase la RCCD 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 diferentes áreas funcionales para la impartición de formación en diferentes niveles, desde sencillos de iniciación a Internet hasta niveles más avanzados.

La infraestructura hardware y sistemas que constituyen los Centros es la siguiente:

- Equipamiento informático de usuario: ordenadores portátiles, ordenadores de sobremesa, y periféricos (ratón, teclado, lector DNI, auriculares, etc.).
- Impresoras multifunción, con capacidad de fotocopidora, escáner y fax.
- Equipamiento para actividades STEM, Internet de las Cosas (IoT) y producción de vídeo: Impresoras 3D, kits de robótica educativa, cámaras de vídeo, cámaras 360, gafas de realidad virtual, altavoces y bombillas inteligentes, etc.

La empresa adjudicataria no tendrá que correr con los gastos de alquiler de instalaciones, si las actividades que sean presenciales en el presente contrato se desarrollan en dependencias de la RCCD o en cualquier otra ubicación definida por la Dirección General de Estrategia Digital (en adelante DGED).

Se gestionará entre la DGED y la empresa adjudicataria, el protocolo de acceso a estos centros, en cuanto a préstamos de llaves para abrir/cerrar el centro y montaje/desmontaje de los sistemas de seguridad cuando no haya personal disponible en el centro para realizar dichas tareas.

La empresa adjudicataria será responsable de los daños, pérdidas o robos que se puedan producir a consecuencia del uso indebido de las instalaciones por parte del personal contratado para la realización de los servicios prestados en este pliego.

3.3 SERVICIO DE DINAMIZACIÓN EN EL APRENDIZAJE

La Dirección General de Estrategia digital, dispone de un servicio consistente en la realización de 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, se dispondrá de un Plan de Difusión y Captación 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.

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.

La empresa adjudicataria del presente contrato deberá utilizar y coordinarse estrechamente con el prestador de este servicio, así como con la DGED para incrementar la efectividad de la formación y adecuarla a la demanda

4. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

A continuación, se detallan los principales trabajos objeto de este contrato. Todas estas tareas estarán encaminadas a conseguir el objetivo de este contrato, que es la formación y acreditación en competencias digitales transversales de un mínimo de 78.203 ciudadanos de la Comunidad de Madrid.

La empresa adjudicataria realizará la formación a petición del servicio de dinamización del aprendizaje de la DGED o por iniciativa propia, con independencia de la formación que el licitador del presente contrato pueda ofertar en la modalidad online, mixta o presencial. La empresa adjudicataria deberá también detectar entre su alumnado necesidades formativas pudiendo proponer a la DGED la realización de las mismas

La empresa adjudicataria deberá ofrecer un equipo de trabajo que desarrolle las siguientes áreas de trabajo:

- Diseño y generación de itinerarios formativos.
- Formación presencial y asesoramiento tecnológico presencial.
- Formación y asesoramiento mixtos (presencial y online)
- Formación online.
- Seguimiento y gestión del proyecto.
- Servicio de tutorización del alumnado

En este Pliego de Prescripciones Técnicas se indican unos requisitos mínimos del equipo de trabajo, aunque la empresa adjudicataria podrá ampliarlos en función de las acciones y medidas que se propongan para alcanzar los objetivos del contrato.

5. ELABORACIÓN DE CONTENIDOS FORMATIVOS

La empresa adjudicataria desarrollará íntegramente los contenidos formativos en competencias digitales transversales para la ciudadanía, teniendo en cuenta el perfil del público destinatario y su adecuación a los diferentes colectivos o destinatarios contemplados y en especial los del EJE 3 del PCDCM:

E3M1. Programa para el desarrollo de competencias digitales en zonas rurales.

E3M2. Programa para el desarrollo de competencias digitales para mayores de 55.

E3M3. Programa para el desarrollo de competencias digitales para minorías étnicas y migrantes.

E3M4. Programa para el desarrollo de competencias digitales para personas con discapacidad.

E3M5. Programa para el desarrollo de competencias digitales para personas en riesgo laboral.

El objetivo es proporcionar a la ciudadanía las habilidades digitales básicas para la resolución de problemas y un enfoque correcto en situaciones muy concretas a las que cualquier persona se enfrenta en su día a día para poder desempeñar el ejercicio pleno de la ciudadanía digital.

Cada curso será de al menos 7,5 horas con la carga lectiva necesaria para que los alumnos adquieran las competencias digitales requeridas. El cómputo de las horas hace referencia al tiempo total de dedicación del alumno para la superación de cada curso, en el que se podrá incluir: diagnóstico inicial del alumno, tiempo de lectura/visualización de los materiales formativos, realización de ejercicios y tareas prácticas, evaluación, manejo de la plataforma (en el caso de formación online), asistencia al aula (en el caso de formación presencial o mixta), así como tiempo de estudio y práctica de manera individual por parte del alumno para la asimilación y aplicación de los contenidos.

Se utilizarán tres modalidades de impartición de la formación en competencias digitales transversales:

- Modalidad 100% presencial: La modalidad presencial está dirigida a aquellos usuarios que se inician en el uso de Internet y la tecnología, y necesitan de soporte y acompañamiento presencial, así como aquellas otras actividades que requieren de un fuerte componente práctico o demostrativo. Se realizarán de forma general en las aulas de los Centros de la RCCD o ubicaciones alternativas propuestas por la DGED sin que la empresa adjudicataria incurra en gastos de infraestructura o reserva de instalaciones, si bien la empresa podrá impartir formación en ubicaciones complementarias a propuesta propia, siempre que sean aprobadas previamente por la DGED y asumiendo la empresa adjudicataria todos los costes que se pudiesen derivar.
- Modalidad mixta presencial-online: Constará de una parte presencial diseñada especialmente en función de la formación y el contenido de cada curso, donde se les facilitará las habilidades digitales necesarias para continuar el itinerario de manera online y un seguimiento durante su realización.
- Modalidad 100% online: Contenidos formativos para su realización en autoformación o en formación tutorizada, que estarán disponibles en la Plataforma de formación.

La empresa adjudicataria desarrollará al menos los siguientes cursos, u otros equivalentes, que sean acordados previamente con la DGED:

- **Habilidades Digitales elementales:** Estas incluirán el uso básico de dispositivos móviles y ordenadores, herramientas de comunicación como correo electrónico y WhatsApp, navegación en línea y trámites electrónicos como la banca en línea o la programación de citas médicas. Además, se abordarán nociones básicas de ciberseguridad y competencia en la comprensión de los medios. Este conjunto de cursos se diseñará específicamente para la enseñanza en un entorno 100% presencial. Estará dirigido especialmente a ciudadanos sin habilidades digitales o con un nivel muy bajo de competencia digital. Los contenidos se adaptarán según el colectivo (como personas mayores o aquellos en búsqueda activa de empleo) para atender sus necesidades particulares.
- **Habilidades Digitales Transversales:** Se enseñará cómo encontrar y gestionar información eficientemente en línea, manejar diversas herramientas para la comunicación y el intercambio de datos, crear contenidos digitales en varios formatos (documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones, imágenes y videos), además de abordar la ciberseguridad y la resolución de problemas tecnológicos. Estos cursos serán adecuados para personas con competencias digitales básicas pero suficientes para realizar formación en línea. La enseñanza podría realizarse completamente en línea o de manera mixta.
- **Habilidades Digitales Específicas:** En esta fase se enfocará en itinerarios de formación temáticos con el propósito de adquirir habilidades digitales más específicas, como la publicación de contenido, la realización de búsquedas avanzadas o la programación y configuración de sistemas digitales sencillos. Estos programas podrían ser ofrecidos en modalidad completamente en línea o de forma mixta. Algunos ejemplos de estos itinerarios temáticos son:
 - **Competencia Específica en Herramientas Ofimáticas:** Microsoft Word, Excel, PowerPoint, manejo de documentos PDF, correo electrónico, sistemas operativos y plataformas colaborativas en la nube.
 - **Competencia Específica en Gestión de Comunidades, Redes Sociales y Marketing Digital:** Creación y administración de contenidos en plataformas de redes sociales, diseño y edición de imágenes y videos, redacción creativa, construcción de identidad digital y branding, ejecución de campañas y estrategias de marketing digital, incluyendo SEO y SEM.
 - **Competencia Específica en Análisis y Visualización de Datos:** Uso avanzado de Excel, bases de datos, herramientas de análisis y visualización de información, conceptos de Big Data y técnicas de representación gráfica de datos.
 - **Competencia Específica en Iniciación a la Programación:** Introducción a HTML, diseño y creación de páginas web, nociones fundamentales de diseño de aplicaciones móviles.

La empresa adjudicataria proporcionará (100) cursos originales, de siete horas y media (7,5h.) de duración mínima cada uno, con contenidos dentro de las 5 áreas de competencia del Marco de Referencia de Competencias Digitales de la Ciudadanía "DigComp 2.2".

De ellos 50 serán del Nivel elemental. Documentando el resto de dimensiones (conocimientos, habilidades, actitudes y ejemplos de uso). Se elaborarán contenidos en

formatos reutilizables y adecuados para ser impartidos tanto on-line en modalidad e-learning, como de manera presencial.

Los 50 restantes serán de los niveles transversal y específico anteriormente descritos. Documentando también el resto de las dimensiones (conocimientos, habilidades, actitudes y ejemplos de uso). Se elaborarán contenidos en formatos reutilizables y adecuados para ser impartidos tanto on-line en modalidad e-learning como de manera presencial.

- Los contenidos se elaborarán en formatos reutilizables y adecuados para ser impartidos tanto online en modalidad e-learning formato SCORM 2004, AICC o similares, como de manera presencial.
- La totalidad de los contenidos formativos desarrollados en el contrato y todos sus derechos quedarán en propiedad de la Comunidad de Madrid.
- Los contenidos formativos en competencias digitales a elaborar serán propuestos por el licitador y sujetos a aprobación previa de la Comunidad de Madrid. Serán variados al objeto de cubrir diferentes competencias digitales, teniendo en cuenta los diferentes perfiles y niveles de partida de los ciudadanos objetivo, con especial hincapié en aquellos con mayor vulnerabilidad, como son los ciudadanos sin ninguna competencia o con competencias digitales bajas, colectivos en riesgo de exclusión digital y para disminuir la brecha digital de género, se requiere que sean adaptados al requisito que al menos la mitad de las personas formadas serán mujeres.

5.1.1 Requisitos de los contenidos formativos

• Cada curso especificará su contenido y su carga lectiva en una ficha didáctica, pudiendo incluir un desglose de tiempos de las diferentes actividades. A continuación, se muestra un ejemplo de posibles actividades, las marcadas con (*) son obligatorias:

- Preparación previa del alumnado.
 - (*) Tiempo efectivo de clase presencial/online (nunca menos del 50% del tiempo total).
 - Realizar ejercicios. (nunca más del 30% del tiempo total).
 - Autoestudio.
 - (*) Prueba de Evaluación. (tipo test y máximo 45 minutos de duración)
 - Consultas y tutoría.
 - Consulta bibliografía y fuentes externas.
 - (*) Encuesta de satisfacción. (máximo 15 minutos de duración).
- Cada curso deberá disponer de una prueba o ejercicio de evaluación, de realización obligatoria por el alumnado para comprobar el grado de conocimientos adquiridos.
- La empresa/persona adjudicataria estará obligada a mantener actualizados los cursos, corregir errores, mejorarlos y mantenerlos operativos durante toda la duración del contrato.
- Se deberán revisar y actualizar, si es necesario, los contenidos de los cursos al menos una vez al año. Del mismo modo, se deberán corregir los errores que se vayan detectando a lo largo del ciclo de vida de los programas. La corrección de errores no debe superar un plazo de TRES DÍAS laborables.

- Los cursos digitales se diseñarán y producirán cumpliendo con todos los requisitos de accesibilidad, diseño universal o diseño para todas las personas que establezca la normativa de aplicación.
- Todos los contenidos generados serán propiedad de la Comunidad de Madrid, y serán entregados en formatos totalmente editables. Los cursos deberán ser incorporados a la Plataforma de formación. Los contenidos de video o audio serán entregados también en bruto y en formatos editables mediante software de edición de video.

5.2 FORMACIÓN PRESENCIAL

La empresa adjudicataria ofrecerá un equipo de trabajo para realizar las actividades presenciales de formación que se realizarán en las ubicaciones que se determinen por la Dirección General de Estrategia Digital. La empresa adjudicataria deberá correr con los gastos de desplazamiento y manutención del equipo formativo además de los seguros y otros gastos preceptivos.

Cada persona del equipo de trabajo dedicado a formación presencial deberá dedicar al menos un 80% de su jornada a la impartición de actividades formativas debiendo emplear el resto del tiempo en labores propias de la gestión de la formación.

La empresa adjudicataria podrá contar con otros centros que no cobren gastos de alquiler (centros cívicos, centros de mayores, etc.), previa autorización por la Dirección General de Estrategia Digital.

El equipo de trabajo deberá realizar las actividades formativas presenciales, tanto de los itinerarios 100% presenciales, como de la parte presencial de los itinerarios mixtos presencial-online.

Las actividades formativas presenciales y la parte presencial de la formación mixta, se registrarán en la Plataforma de formación, permitiendo conocer en tiempo real la planificación de actividades, así como el avance y consecución del objetivo propuesto sobre el número de personas formadas. Las actividades formativas deberán estar dadas de alta en la plataforma de gestión con una antelación mínima de 2 semanas al comienzo de la misma. Los cursos programados deberán tener la mayor asistencia para alcanzar el objetivo previsto teniendo siempre presente la capacidad máxima de las aulas. En todo caso, el número mínimo de alumnos inscritos para una actividad formativa será de 8.

La empresa adjudicataria dará de alta en la Plataforma de formación a todas las personas que participen en las actividades formativas, si no fueran ya usuarios. El adjudicatario generará informes mensuales de alumnos y número de horas en las que han sido formados que permitan evaluar el grado de avance en la consecución del objetivo final. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá hacer un seguimiento individual y personalizado de cada alumno participante en una actividad formativa de manera que se produzca el menor número de abandonos posibles.

El equipo docente deberá realizar las labores de gestión de las actividades formativas necesarias a través de la Plataforma de Formación: alta y gestión de las actividades formativas, la matriculación de alumnos, carga de notas, gestión de incidencias, partes de asistencia, evaluación de las actividades formativas.

Se deberá registrar en un parte de firmas la asistencia de cada uno de los alumnos en el caso de actividades en las que no se registre automáticamente la asistencia. Además, el equipo docente deberá instar a los alumnos a contestar la encuesta de satisfacción

vinculada a la actividad impartida. Asimismo, se realizarán fotografías al comienzo y finalización del curso que hagan constar la impartición de la actividad programada.

La empresa adjudicataria rellenará tras la realización de cada actividad un breve informe en la ficha de actividad de la Plataforma de Formación sobre cómo se ha desarrollado la actividad, dando su opinión sobre las respuestas recogidas en la encuesta de satisfacción.

Además de los itinerarios presenciales o la parte presencial de los mixtos, la empresa adjudicataria podrá impartir a petición de la DGED y según las necesidades existentes, actividades presenciales independientes de los itinerarios desarrollados.

La empresa adjudicataria deberá certificar con un diploma acreditativo a cada usuario único que haya alcanzado la formación de acuerdo al objetivo CID 288 para la inversión C19.I1, independientemente de si el alumno ha conseguido este objetivo completando de forma íntegra alguno de los itinerarios formativos en cualquiera de las modalidades, o si ha llegado al número de horas formadas cursando módulos o actividades individuales en cualquiera de las modalidades de impartición.

Cada mes, se llevará a cabo una revisión y balance de actuaciones, para verificar el cumplimiento de indicadores, condiciones de servicio y poder planificar el siguiente periodo o replanificar el periodo en curso si fuera necesario. En este sentido, la DGED se reserva el derecho de realizar ajustes en la distribución temporal, cantidad y tipología de actividades ofertadas, comunicándolo a la empresa adjudicataria con el suficiente tiempo para evitar cualquier inconveniente o perjuicio.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria junto con los Dinamizadores de área, llevar a cabo una evaluación y monitorización continua de las demandas y sugerencias de los usuarios con el fin de aplicar medidas correctoras cuando sea necesario, o plantear mejoras a la DGED para futuras ediciones.

5.3 FORMACIÓN ONLINE

El equipo de trabajo para la formación online deberá realizar la implementación de las actividades online, tanto de los itinerarios 100% online, como la parte online de los itinerarios mixtos presencial-online que implemente la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria hará uso exclusivamente de la Plataforma de formación provista para la impartición de todas las actividades de teleformación, no pudiendo realizarse en otras plataformas diferentes. La empresa adjudicataria deberá correr a cargo de la licencia de cualquier sistema de videoconferencia para 500 alumnos durante todo el periodo de ejecución del contrato.

5.3.1 Formación tutorizada

La empresa adjudicataria tutorizará, a través de la plataforma de formación, los contenidos de los itinerarios tanto 100% online como la parte online de los itinerarios de modalidad mixta que desarrolle en el marco de este contrato, así como otros ya existentes con los que cuenta el PCDCM o los que se vayan incorporando durante la ejecución del contrato. Una vez que el alumno completa su curso el Tutor/profesor deja de ser necesario y queda liberado desasignándole de dicho alumno. Si en el futuro el alumno se enrolara en otro curso o programa formativo, se le asignaría otro tutor adecuado del conjunto de tutores.

La empresa adjudicataria deberá preparar la descripción y objetivos de las actividades a impartir, que se mostrarán en la ficha del curso, para dar de alta las actividades en la Plataforma de formación, así como revisar/actualizar las descripciones de otros contenidos ya existentes que se vayan a realizar en el marco de este contrato, de cara a que los usuarios en la web dispongan de una información más completa y atractiva previa a la solicitud de matrícula.

Se deberán revisar y actualizar los detalles que hayan podido quedar desactualizados en los contenidos de los cursos.

Las actividades online impartidas en la Plataforma de formación contarán con las siguientes herramientas de comunicación:

- Correo electrónico. Por medio de esta herramienta, se avisará a los alumnos de novedades del curso, noticias, etc.
- Foros. Los participantes podrán resolver dudas entre ellos utilizando los foros del curso, no obstante, en el caso de plantearse dudas que no queden resueltas por los estudiantes, los tutores se encargarán de hacerlo (según el tipo de pregunta, se encargará uno u otro perfil).
- Herramientas de videoconferencia ya disponibles, en el caso de realizar encuentros en directo con los tutores del curso o entrevistas con expertos.

El mecanismo de evaluación de estos cursos se basará principalmente en cuestionarios de evaluación tipo test y/o de otro tipo de tareas de resolución automática, que faciliten una evaluación automatizada de usuarios masivos. Adicionalmente podrá establecerse la realización de trabajos con método de evaluación por pares, donde son los propios participantes los encargados de evaluar la tarea de sus compañeros. La empresa adjudicataria deberá encargarse de la total parametrización del curso.

La planificación formativa de estas actividades online individuales se realizará por semestres. En todo caso, la DGED deberá aprobar, antes del inicio de las actividades, el número y tipo de actividades de teleformación a impartir, los contenidos a utilizar y los formatos de actividades que haya diseñado, así como la planificación de actividades a lo largo de la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria dinamizará y tutorizará contenidos que se desarrollen en los itinerarios formativos online de este contrato, así como otros ya disponibles en la Plataforma de formación que se pondrán a disposición de la empresa adjudicataria.

La DGED se reserva la posibilidad de cancelar una actividad si no se cumplen unos requisitos mínimos de inscripción.

Una vez finalizadas las actividades formativas, los asistentes deberán cumplimentar un cuestionario de satisfacción. Se deberán enviar mensajes de seguimiento a los alumnos para lograr que al menos el 75% de los participantes complimenten los cuestionarios de evaluación y satisfacción.

La empresa adjudicataria rellenará tras la realización de cada actividad un breve informe sobre cómo se ha desarrollado la actividad, dando su opinión sobre las respuestas recogidas en la encuesta de satisfacción.

La empresa adjudicataria deberá certificar con un diploma acreditativo a cada usuario único que haya alcanzado las 7,5 horas de formación de acuerdo al objetivo CID 288 para la

inversión C19.I1, independientemente de si el alumno ha conseguido este objetivo realizando varias actividades de menos horas de un itinerario formativo en cualquiera de las modalidades y que en suma alcancen dicho objetivo, o bien si ha llegado al número de horas formadas cursando actividades individuales en cualquiera de las modalidades de impartición.

Cada mes se llevará a cabo una revisión y balance de actuaciones, para verificar el cumplimiento de indicadores, condiciones de servicio y poder planificar el siguiente periodo o replanificar el periodo en curso si fuera necesario. En este sentido, la DGED se reserva el derecho de realizar ajustes en la distribución temporal, cantidad y tipología de actividades ofertadas, comunicándolo a la empresa adjudicataria con el suficiente tiempo para evitar cualquier inconveniente o perjuicio, así como la organización de temáticas especiales para determinadas campañas.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria llevar a cabo una evaluación y monitorización continua de las demandas y sugerencias de los usuarios con el fin de aplicar medidas correctoras cuando sea necesario, o plantear mejoras a la DGED para futuras ediciones.

6. 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.

6.1 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 el sector de formación en labores de 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:

- Realizar todas las acciones de coordinación general del contrato.

- 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 además de la coordinación con los dinamizadores de la RDGD.
- Resolver los problemas y conflictos que puedan surgir durante la ejecución del contrato.
- Coordinar la formación en estrecha colaboración con el servicio de dinamización de la formación proporcionado por la DGED.

Formadores (Mínimo 30): A jornada completa, en número suficiente para cubrir todas las actividades formativas en todas sus modalidades. Deberán contar con experiencia en actividades de formación.

Tutores (Mínimo 40): A jornada completa, en número suficiente para cubrir todas las actividades de tutorización. Deberán contar con experiencia en actividades de formación, con habilidades pedagógicas 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.

6.2 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 la ausencia de personal formador, personal de soporte en la formación de los usuarios 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.

7. 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 y el día 31 de enero de 2026.

8. DIRECCIÓN, COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

8.1 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.

8.2 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, y su seguimiento, 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.

8.3 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 de la formación impartida, presencial y on-line, que contendrán, al menos, la descripción cualitativa y cuantitativa de las actividades realizadas y de las incidencias planteadas y de su resolución. Junto a estos informes, la adjudicataria presentará evidencias visuales, fotografías, informes de seguimiento de la Plataforma de Formación y cualquier otro documento probatorio de la formación realizada y de las medidas de información, comunicación y visibilidad llevadas a cabo. Se podrán incluir enlaces electrónicos, si están disponibles para el público en general. Los informes mensuales se presentarán dentro de los primeros 7 primeros días del trimestre 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.
- El citado informe anual permitirá identificar la consecución de los objetivos de la formación impartida, así como del seguimiento efectuado de los alumnos/as una vez concluidas las acciones formativas, y que incorporará las conclusiones y recomendaciones para futuras actuaciones.

- 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.

8.4 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

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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 cursos o contenidos formativos, 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.

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.

13. 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 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.

14. 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



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



parcialmente con cargo a estas subvenciones, así como de cualquier otra incidencia que pueda perjudicar a la reputación del Mecanismo de Recuperación y Resiliencia.

En Madrid a fecha de firma

EL DIRECTOR GENERAL DE ESTRATEGIA DIGITAL

Firmado digitalmente por: IGNACIO JULEN AZORIN GONZALEZ - [REDACTED]
Fecha: 2023.09.15 13:27

ANEXO I ENTREGABLES

| | | |
|-----|--|---------|
| EE1 | Informe de progreso y seguimiento de la formación presencial, con detalle de las actividades realizadas, alumnado asistente y el progreso de cada alumno activo. En base a los datos obtenidos de la Plataforma de formación se reflejarán todas las actividades presenciales. | Mensual |
| EE2 | Informe de progreso y seguimiento de la formación on-line en base a informes obtenidos de la Plataforma de formación con estadísticas y cuadro de mando que incluya información global y particularizada para Programas, cursos, alumnado activo y su progreso. | Mensual |
| EE3 | 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 Programas, cursos, alumnado activo, evaluación de resultados, así como histórico. Servirá de base para identificar la consecución de los objetivos anuales. | Anual |



ANEXO II SLAs: Niveles de Servicio

| SLA | Denominación | Parámetro | Definición | Especificación y sistema de medida | Compromiso mínimo | Compromiso máximo valorable |
|-------|--|-----------|--|--|-------------------|-----------------------------|
| SLA 1 | Satisfacción de los usuarios en actividades formativas | 2.A | Nivel de satisfacción medio de los usuarios participantes en cada actividad formativa. | Se medirá como el nivel medio de satisfacción de los usuarios participantes en actividades formativas a través de las encuestas que el equipo de formadores pase a los alumnos al finalizar la actividad formativa que imparta (tanto presencial como online). | 7 sobre 10 puntos | N/A |
| SLA 2 | Plazo de puesta en marcha | 3.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 | N/A |
| SLA 3 | Revisión de contenidos formativos | 4.A | Corrección de los errores que se vayan detectando a lo largo del ciclo de vida de los contenidos formativos. | La corrección de errores no debe superar un plazo de TRES días laborables. | 3 días laborables | N/A |

0926313350147946508614
La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación

