



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA LICITACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “CREACIÓN DE ACTIVIDADES FORMATIVAS A MEDIDA Y PROVISIÓN DE CURSOS POR CATÁLOGO PARA LA AMPLIACIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA DEL PROYECTO DE AUTOFORMACIÓN PARA EL PERSONAL AL SERVICIO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (2 LOTES) “

1.	OBJETO DEL PLIEGO.	3
2.	REQUISITOS DE LA PRODUCCIÓN DE VIRTUALIZACIONES Y EMPAQUETADO SCORM, CURSOS DE CATÁLOGO, VÍDEOS PROMOCIONALES/INFORMATIVOS Y GRABACIÓN, PRODUCCIÓN, POSTPRODUCCIÓN, PUESTA A DISPOSICIÓN DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES DE LAS ACTIVIDADES.....	4
3.	ALCANCE.	7
4.	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR.....	7
4.1	LOTE 1. DESARROLLO DE CURSOS A MEDIDA.....	7
4.1.1	ACCESIBILIDAD.	8
4.1.2	USABILIDAD.....	9
4.1.3	LOTE 1. TIPOLOGÍAS DE CURSOS A MEDIDA.....	9
4.1.3.1	CURSOS SCORM DE PRODUCCIÓN SENCILLA.....	9
4.1.3.2	CURSOS SCORM DE PRODUCCIÓN AVANZADA.....	10
4.1.3.3	ACTIVIDADES FORMATIVAS GAMIFICADAS.	11
4.1.3.4	VIDEOS DE DIFUSIÓN/INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES.....	12
4.1.3.5	GRABACIÓN, PRODUCCIÓN, POSTPRODUCCIÓN, PUESTA A DISPOSICIÓN CONTENIDOS AUDIOVISUALES FORMATIVAS.....	12
4.2	LOTE 2. LICENCIAS DE CURSOS ALOJADOS EN LA PLATAFORMA DEL ADJUDICATARIO.	13
4.2.1	CATÁLOGO DE CURSOS DISPONIBLES.	13
4.2.2	ACCESIBILIDAD A LOS CURSOS DE CATÁLOGO.....	14
4.2.3	CONDICIONES DE LOS CURSOS DE CATÁLOGO.....	15
4.2.4	EQUIPOS INFORMÁTICOS	15
5.	ASPECTOS FORMALES EN LA ELABORACIÓN DEL MATERIAL (MANUAL DE ESTILO).	16
6.	ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.....	16
6.1	LOTE 1. DESARROLLO DE CURSOS Y ACTIVIDADES FORMATIVAS A MEDIDA	16
6.1.1	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	16
6.2	LOTE 2. LICENCIAS DE CURSOS DE CATÁLOGO ALOJADOS EN LA PLATAFORMA DEL ADJUDICATARIO.	19
7.	PERSONAL NECESARIO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.	19
8.	ACCESO A LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.	20
9.	PLAZOS MÍNIMOS DE ENTREGA.....	21
10.	RECEPCIÓN DEL SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE TRASPASO AL FINAL DE LA LICITACIÓN EN LOS CURSOS A MEDIDA.....	21



11.	SEGURIDAD Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.....	22
12.	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.	23
13.	CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	23
14.	ANEXO I ESPECIALES FUNCIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE LOGÍSTICA DEL LOTE 2.	25
15.	ANEXO II CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS	29
15.1	Confidencialidad	29
15.2	Protección de datos	29
15.2.1	Normativa	29
15.2.2	Tratamiento de Datos Personales.....	29
15.2.3	Estipulaciones como Encargado de Tratamiento.....	30
15.2.4	Subencargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones	33
16.	ANEXO III “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN LOS CURSOS DE AUTOFORMACION”	35
16.1	Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar	35
16.2	Servidores de la empresa adjudicataria.....	36
16.3	Medidas a adoptar respecto al personal que va a tener acceso a los datos:	36
16.3.1	Generales:	36
16.3.2	Deber de secreto.....	36
16.3.3	Colectivos y datos tratados.....	37
16.3.4	Elementos de tratamiento	37
16.3.5	Disposición de los datos durante y al terminar el Servicio	37
16.3.6	Medidas de Seguridad.....	38
17.	ANEXO IV - CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DE LOS ALUMNOS.....	39



1. OBJETO DEL PLIEGO.

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas del contrato de un servicio de creación, diseño y elaboración de contenido digital de actividades formativas en formato de cursos e-learning, microformación, actividades gamificadas, vídeos de difusión/informativos de actividades, grabación de actividades formativas y de acceso a cursos e-learning del catálogo de la empresa adjudicataria, para la ampliación de la oferta formativa del proyecto de Autoformación para el personal al servicio de la Comunidad de Madrid.

A modo indicativo las principales características del Proyecto de Autoformación son las siguientes:

- a) Las actividades ofertadas son las que determinen por la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo previsto en la Resolución de la Dirección General de Función Pública, por la que se apruebe y dé publicidad al Plan de Formación para Empleados Públicos de la Comunidad de Madrid para 2025.
- b) El Proyecto de Autoformación, tiene una identidad propia dentro del Plan de Formación y puede incorporar diversidad de acciones formativas con distintos formatos y diseños, a los que este contrato viene a dar respuesta.
- c) Los contenidos a medida en formato virtual que se elaboren a petición de la Comunidad de Madrid, contemplados en el Lote 1 del presente pliego, se han de alojar en la plataforma de ForMadrid de acceso restringido a los empleados públicos de la Comunidad de Madrid.
- d) Los contenidos de los cursos del Lote 2, se han de alojar en la plataforma e-learning del adjudicatario permitiendo el acceso a los empleados públicos de la Comunidad de Madrid que se automatriculen en los mismos.
- e) Los desarrollos a medida de las acciones formativas del Proyecto de Autoformación con formato virtual, podrán tener un contenido equivalente al de las acciones que se imparten dentro de los programas de formación reglada, pero adaptados para este sistema de aprendizaje o bien permitir adquirir conocimientos de forma precisa y eminentemente práctica, con el objetivo de reforzar el proceso de aprendizaje, a través de la utilización de recursos multimedia en los que el alumno participa activamente y que se ajustarán en cuanto a su duración y extinción al contenido de la materia a impartir.

Todos los datos anteriores se presentan a modo de referencia y son orientativos, toda vez que las características concretas de su contenido se supeditan, en su ejecución, a los requerimientos de la Comunidad de Madrid, en el marco de lo previsto y descrito anteriormente.

De conformidad con lo que antecede, el presente contrato busca poder ampliar e incrementar la difusión de la oferta del Proyecto de Autoformación actualmente existente, hacia nuevas



modalidades y tipologías formativas y la introducción de las nuevas tecnologías al servicio de la formación de los empleados públicos.

2. REQUISITOS DE LA PRODUCCIÓN DE VIRTUALIZACIONES Y EMPAQUETADO SCORM, CURSOS DE CATÁLOGO, VÍDEOS PROMOCIONALES/INFORMATIVOS Y GRABACIÓN, PRODUCCIÓN, POSTPRODUCCIÓN, PUESTA A DISPOSICIÓN DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES DE LAS ACTIVIDADES.

- 2.1. Los contenidos virtualizados a medida se incorporarán en la Plataforma de aprendizaje de la Comunidad de Madrid ForMadrid LMS (Learning Management System) administrado desde el Área de Gestión del Campus Virtual.

La entidad adjudicataria tendrá que:

- a) Velar por cumplir las especificaciones marcadas por “The Advanced Distributed Learning Initiative para SCORM 1.2” y “SCORM 2004 3ª Edición” o “xAPI “ haciendo uso de ellas para que la implementación en el catálogo de los contenidos y su ejecución se haga con la mayor cantidad de información posible desde el LMS.
- b) Conocer las especificaciones SCORM (Shareable Content Object Reference Model) o xAPI que tenga implementadas el LMS, con el fin de utilizarlas para ajustarse a las necesidades que manifieste el cliente respecto a navegación, secuenciación y seguimiento. Teniendo que cumplir en todo caso, que el contenido producido permita conocer con el mayor detalle posible: qué progreso se ha alcanzado y en qué estado se encuentra el alumno en el curso.

Para ello, tanto en la elaboración de cada una de las tipologías que abajo se describen como en la adecuación de los contenidos de su catálogo deberá:

- Producir y empaquetar virtualizaciones de un solo SCO para cada fragmento de contenidos sobre los que se quiera controlar su finalización. Fraccionando el total de contenidos que componen el curso en varias virtualizaciones. En este escenario se cede al LMS el registro del número de éstas que se han completado sobre el total que componen el curso y verificando que éste entrega el porcentaje de virtualizaciones completadas.
 - Producir cursos multiSCO que cumplan con los requisitos de navegación y secuenciación del cliente, verificando que el LMS recoge el porcentaje de progreso de los SCO completados.
 - Empaquetar virtualizaciones de contenido y de evaluación por separado.
 - La versión de producción preferente será la SCROM 1.2, con las siguientes condicionantes del uso del LSM:
- c) No permite aplicar reglas de secuenciación y navegación, por lo que si el avance en los contenidos se quiere condicionar habrá que fraccionar éstos en distintos paquetes y secuenciarlos a través del LMS.



- d) No permite conocer el progreso dentro de un SCO, lo que conlleva que solo conozcamos el estado respecto al total de éste.
- e) Se desaconseja su uso para empaquetar un curso completo en un solo SCO ya que no se podrá conocer el progreso del alumno.
- f) Se considerará el uso de SCORM 2004 3º Ed en caso de que el productor del contenido vaya a aplicar reglas de secuenciación y navegación en un contenido multiSCO y solo si el LMS lee y registra las variables que utilice el empaquetado. Para su uso será imprescindible demostrar que es necesario el uso de un paquete multiSCO y la secuenciación y navegación aplicadas funcionan correctamente en el entorno del LMS. Como excepción se podrá utilizar esta versión del estándar en el caso de un contenido de un solo SCO teniendo en cuenta lo siguiente: Si se decide empaquetar todo el curso en una única virtualización, se verificará por el productor que está implementada tanto en contenido como en el LMS la lectura y escritura de la variable progressmeasure y se puede consultar desde el LMS para realizar el seguimiento del alumnado en el curso.
- g) El diseño de todas las actividades formativas debe ser *responsive*, con un rediseño y recolocación de los elementos en pantalla y comportamientos especiales en función de la orientación del dispositivo, tamaño y resolución de pantalla, no siendo suficiente solo con escalar o redimensionar la pantalla.

El diseño de la virtualización e incorporar las fuentes a ésta se tendrá que cumplir con lo siguiente:

- Responder a alguno de los estándares de seguimiento con los que cuente el LMS y comprobará que las variables utilizadas en la comunicación con éste son reflejadas en informes, pantallas o cuadros de mando para ser consultadas. Preferiblemente SCORM 1.2, SCORM 2004 3ªEd o xAPI.
- La adjudicataria es responsable de contar con los derechos necesarios para hacer uso de toda audiovisual, imagen y texto que se recoja en la virtualización o en los cursos suministrados.
- Toda virtualización contendrá en su empaquetado las fuentes que utilizará en su reproducción. No se podrán incorporar hipervínculos o enlaces que accedan o descarguen material fuera del contenido y LMS.
- La virtualización no puede contener iframes.
- Cada paquete de contenido es íntegro, no mencionará ni dirigirá a otra virtualización.
- No se usarán tecnologías que soliciten softwares, plugins o un entorno de reproducción superior distinto al recogido en los dispositivos e infraestructuras de la Comunidad de Madrid.
- Se procurará producir en HTML5 y JavaScript.



- El tamaño del paquete tendrá que ser el mínimo posible para facilitar su carga y reproducción en los dispositivos para lo que se utilizarán la compresión más eficiente para imágenes, vídeos y audios. No se superarán los 250Mb de tamaño para cada virtualización.
- Se procurará cumplir con las especificaciones WCAG más reciente y como mínimo con el estándar 1.0.

2.2. Los Videos de difusión/información de actividades así como grabación, producción, postproducción, puesta a disposición contenidos audiovisuales formativos.

Todos los materiales audiovisuales y sus ediciones finales serán entregados, con la siguiente calidad mínima: HD 1080p y en formato .mp4 a una velocidad de imagen mínima de 24 fps.

2.3. Los cursos facilitados por catálogo se alojarán en la plataforma de aprendizaje e-learning facilitada por el adjudicatario incorporando un conector que permita registrar toda la información relativa al seguimiento y finalización de los cursos, previa autorización de la Dirección General de Función Pública (DGFP) y el visto bueno de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid (Madrid Digital) que realizará las pruebas necesarias a tal fin.

2.4. Para garantizar el correcto funcionamiento de los cursos, la empresa adjudicataria llevará a cabo una batería de pruebas que permitan asegurar que su contenido no excede el límite de 64kb al cerrar la pantalla del navegador donde se está reproduciendo el curso. Para esa batería de pruebas se monitorizará la navegación del contenido y sus comunicaciones con el LMS a través de la herramienta Fiddler o equivalente.

Asimismo, la batería de pruebas incluirá necesariamente la verificación del correcto funcionamiento del flujo y almacenamiento de la información.

Las baterías de prueba deben consistir en:

- Una navegación natural del contenido desde su inicio hasta su fin.
- Una navegación errática y repetitiva entre las posibles opciones de interacción del curso desde su inicio hasta su fin.

Todas las pruebas realizadas serán objeto de supervisión por parte del personal responsable de la plataforma ForMadrid.

Si a lo largo de la duración del contrato, las herramientas que se utilizan actualmente sufren variaciones o actualizaciones consecuencia de la evolución de las herramientas, de acuerdo con las políticas de sistemas de información del Madrid Digital, la empresa adjudicataria deberá adaptarse a las mismas, sin que en ningún caso las citadas actualizaciones técnicas puedan ser consideradas una modificación del contrato.



3. ALCANCE.

La tipología de formación contemplada en este contrato se agrupa en uno de estos dos bloques:

- a) Lote 1: Cualesquiera de las opciones de acciones formativas en formato virtual que se describen en el apartado tipologías de este pliego y que se incorporen a la plataforma ForMadrid.
- b) Lote 2: Cursos de formación virtual de cualquier modalidad que se incluyan en el catálogo ofertado por el adjudicatario y que se alojen en su propia plataforma.

Dado que el objetivo del proyecto de autoformación persigue fomentar el aprendizaje autónomo a través del uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, los contenidos que se oferten no pueden ser productos estáticos, sino que el alumno ha de tener interactividad con la acción formativa por tanto tendrán que ser enriquecidos con textos, imágenes, voz en off, animaciones, gráficos, juegos y/o actividades prácticas, etc, en función de su tipología.

Los contenidos habrán de ser, en todo caso, de completa actualidad e innovadores, con un diseño pedagógico interactivo y multimedia que facilite la comprensión y el aprendizaje. El material ha de estar organizado desde la perspectiva del usuario, contar con un lenguaje claro y ser fácilmente explorable.

Todas las acciones formativas tendrán que tener los elementos que configuran una acción formativa, objetivos, contenidos, pero también podrán contar con escenarios simulados de aplicación práctica, actividades y ejercicios prácticos, pruebas de autoevaluación y cuestionario o prueba de evaluación final en aquellos supuestos que así se determine. Como parte de la orientación práctica, los contenidos tienen que estar ilustrados con ejemplos y ser aplicados a situaciones como las que los empleados públicos puedan encontrarse en su puesto de trabajo habitual en entornos de trabajo.

Todos los recursos de contenidos deben ajustarse a los criterios descritos en la norma UNE 71362:2020, de Calidad de los materiales educativos.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR.

La actividad solicitada se trata proveer a la Comunidad de Madrid de acciones formativas de distinto tipo con desarrollos a medida e-learning o el acceso de sus empleados a cursos virtuales dentro del catálogo de los ofertados por la empresa adjudicataria, para la ampliación de la oferta formativa en la modalidad de autoformación. El contenido de las actividades a realizar se describe, a continuación, para cada lote:

4.1 LOTE 1. DESARROLLO DE CURSOS A MEDIDA.

La Comunidad de Madrid cuenta con una gran diversidad de perfiles profesionales, aplicaciones propias, procedimientos, guías de trabajo y necesidades de conocimientos muy concretas, para las cuales se precisa la producción, virtualización y elaboración de acciones formativas a medida.



Para ello, precisa de un colaborador especializado en factoría de contenidos, quién llevará a cabo dichos proyectos.

La selección de la tipología de las modalidades y temáticas se llevará a cabo por la Comunidad de Madrid en función de las demandas de la organización.

El término “contenido digital” hace referencia a las distintas tipologías formativas que a continuación se enumeran y que comprenderá el material diseñado, elaborado y producido expresamente como consecuencia de la ejecución del presente contrato.

El término “slide” en un curso SCORM hace referencia al contenido digital de una pantalla en la que se recoja información teórica o práctica relativa a la materia de la correspondiente acción formativa.

El contenido a digitalizar podrá ser bien facilitado por la propia Administración, o bien ser elaborado y diseñado íntegramente por la empresa adjudicataria. En este segundo caso, la empresa adjudicataria será la encargada de garantizar la solvencia técnica de los contenidos digitalizados, que deberán ser elaborados por profesionales del campo, sin que ello suponga la adscripción de los mismos a la ejecución del contrato. En la fase de elaboración, la empresa deberá aportar el currículum vitae de los profesionales que elaboren esta materia/contenido, donde se acreditará su formación y experiencia.

En todos los trabajos encargados en este Lote 1, se deberán elaborar las actividades de formación on-line a medida para poder ampliar y ofrecerlos como actividades formativas, en sus distintas modalidades, en la plataforma de formación LSM de la Comunidad de Madrid (ForMadrid).

4.1.1 ACCESIBILIDAD.

El diseño de los contenidos deberá tener en cuenta los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, tal y como son definidos estos términos en el texto refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, y su normativa de desarrollo.

Los contenidos desarrollados deberán ser accesibles para cualquier persona, incluidas aquellas con algún tipo de discapacidad sensorial o cognitiva, por lo que se necesitará que disponga al menos de las siguientes funcionalidades:

- Unidades de contenido que no sean muy extensas o que recuerden el punto en el que se quedó el alumno.
- Contenidos navegables utilizando sólo el teclado.
- Ilustraciones que contengan texto alternativo.
- Textos y gráficos con buen contraste de colores y tamaño de letra grande.



- Reproducción de vídeos con subtítulos para usuarios con problemas auditivos, de acuerdo con lo especificado en la norma UNE 153010:2012

4.1.2 USABILIDAD.

La producción de los contenidos digitales multimedia seguirá las siguientes pautas generales relativas a la usabilidad:

- Lógica de organización y navegación homogénea y coherente. Los elementos comunes a todas las pantallas deben tener la misma localización en cada una de ellas y la estructura de la información debe ser la misma en todas las pantallas. No se sobrecargarán las pantallas con textos y/o enlaces.
- Diseño actual, claro y atractivo de las pantallas, con espacio libre suficiente, destacando lo importante del contenido de forma correcta.
- Lenguaje claro y enlaces visibles y expresivos.
- Consistencia en el contenido de forma que la misma palabra o expresión se utilice siempre para describir el mismo ítem y los hipervínculos resulten descriptivos y reflejen claramente el destino al que se dirigen.
- El tipo de navegación será guiada a lo largo de todo el procedimiento. Es decir, aparecerán mensajes instructivos antes, durante y después de la interacción.
- Claridad arquitectónica y visual. El material ha de estar organizado desde la perspectiva del usuario, ser fácilmente explorable y, los colores utilizados para los enlaces visitados y no visitados, han de ser fácilmente comprensibles.
- Resolución de pantalla. Los contenidos digitales deberán estar optimizados para visualizarse correctamente como mínimo en pantallas de 1024x768, aunque se deberá procurar un visionado adecuado para resoluciones de 800x600.
- Todas las páginas que contengan información relevante para su lectura o visionado como por ejemplo instrucciones, imágenes importantes para el estudio del alumno, etc., deberán ofrecer la posibilidad de imprimir, reorganizando la información a formato A4.
- Todas las pantallas deberán tener un título identificativo.

4.1.3 LOTE 1. TIPOLOGÍAS DE CURSOS A MEDIDA.

Constituyen el contenido del Lote 1 las siguientes tipologías de contenidos en base a los cuáles deberá presentarse la oferta; siendo todos los elementos y características descritas los que deben cumplir y pudiendo ser incluidos, o no, a demanda de la Administración en el período de ejecución del contrato.

4.1.3.1 CURSOS SCORM DE PRODUCCIÓN SENCILLA.

Esta tipología de cursos tendrá las siguientes características globales:



- a) Nivel bajo de guionización.
- b) Look & feel de la Comunidad de Madrid según su guía de imagen corporativa.
- c) Vídeo con locuciones profesionales explicativo con avatares animados prediseñados (personalizables), música, textos, efectos visuales, capturas de aplicaciones, u otros recursos similares (máximo de 3 videos con 3 minutos de promedio- en total máximo de 9 minutos)
- d) Infografías no interactivas (máximo 3 unidades).
- e) Utilización de recursos gráficos y audiovisuales de biblioteca (exceptuando la simulación de software).
- f) El contenido debe estar también disponible maquetado en formato PDF en la plataforma para que el alumnado lo pueda descargar.
- g) Actividades multimedia de corrección de diferentes tipologías después de cada unidad que ayuden a la asimilación de contenidos (en caso de que así se solicite).
- h) Evaluación de conocimientos final (en caso de que así se solicite).
- i) Elaborados con criterios pedagógicos.
- j) Ajustado a criterios de accesibilidad.
- k) Debe permitir conocer al usuario el porcentaje de avance, información del módulo, los módulos completados/no completados así como los módulos bloqueados/desbloqueados.
- l) Podrán tener distinta duración y extensión en función de la materia a tratar.

4.1.3.2 CURSOS SCORM DE PRODUCCIÓN AVANZADA.

Esta tipología de cursos tendrá las siguientes características globales:

- a) Guionización de nivel alto y/o de una gestión de información alta.
- b) Incluirá un índice interactivo y navegable que permita el acceso a los módulos, situando visualmente al alumnado a través del curso.
- c) Podrá, a demanda de la Administración, incluir vídeos animados y/o Vídeos motion graphics (máximo 5 vídeos de 3 minutos cada uno de promedio – en total máximo de 15 minutos) con línea de tiempo que permita el avance por ellos de forma manual. Sólo se alcanzará el 100% del progreso si se ha terminado de visualizar el video entero.
- d) Incluirán infografías interactivas que pueden desplegar más información (máximo 5 unidades)



- e) Posibilidad de incorporar un avatar/avatares que servirán de acompañante al alumnado.
- f) Contenidos interactivos que permiten navegar desde lo más general a lo específico, haciendo uso de diferentes elementos (botones, fichas, acordeones, sliders, desplegables, modal, etc.)
- g) El contenido debe estar también disponible maquetado en formato PDF en la plataforma para que el alumnado lo pueda descargar.
- h) Se incluirá biblioteca de recursos descargables que se desbloqueará en función del avance del alumno en el curso.
- i) Actividades multimedia con autocorrección (single choice, multiple choice, arrastrar y soltar, relacionar conceptos, selección de opciones de combo, verdadero y falso, etc), después de cada unidad que ayuden a la asimilación de contenidos.
- j) Look & feel de la Comunidad de Madrid según su guía de imagen corporativa.
- k) Locuciones grabadas que no superarán el 30% del total del curso que no sean de generación digital.
- l) Debe permitir conocer al usuario el porcentaje de avance en la unidad, información del módulo, los módulos completados/no completados así como los módulos bloqueados/desbloqueados .
- m) Evaluación de conocimientos final (en caso de que así se solicite).
- n) Elaborados con criterios pedagógicos.
- o) Criterios de accesibilidad.
- p) La extensión y duración de la acción formativa dependerá de la materia a tratar.

4.1.3.3 ACTIVIDADES FORMATIVAS GAMIFICADAS.

Esta tipología de actividades formativas tendrá las siguientes características:

- a) Trasladan la mecánica del “juego” al ámbito formativo.
- b) Deben permitir la posibilidad de interactuar y de tomar decisiones sobre diferentes formas de proceder, así como recibir feedback sobre las actuaciones realizadas.
- c) La duración dependerá del tema/área a tratar y del nivel de complejidad y dificultad de la actividad.
- d) Serán actividades prácticas dirigidas a orientadas a mantener en todo momento la atención del usuario y su interés en el proceso de aprendizaje, sin que por ello pierdan rigor técnico.
- e) Elaborados con criterios pedagógicos.



- f) Look & feel de la Comunidad de Madrid según su guía de imagen corporativa.
- g) Criterios de accesibilidad.
- h) Se podrán desarrollar en 1 o varios escenarios con 3 tomas de decisión. Cada toma de decisión a su vez lleva a pantallas diferentes según la opción que el alumno elija en cada una.

4.1.3.4 VIDEOS DE DIFUSIÓN/INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES.

Se trata de la elaboración de piezas audiovisuales de carácter informativo o promocional de las actividades formativas/proyectos realizados, con las siguientes características:

- a) De corta duración: máximo de 3 minutos.
- b) Requieren de una guionización de nivel alto y/o de una gestión de información alta.
- c) Locuciones profesionales.
- d) Editados y con ilustraciones a medida, en su caso.
- e) Finalidad divulgativa/de información.
- f) Look & feel de la Comunidad de Madrid.

4.1.3.5 GRABACIÓN, PRODUCCIÓN, POSTPRODUCCIÓN, PUESTA A DISPOSICIÓN CONTENIDOS AUDIOVISUALES FORMATIVAS.

Son grabaciones de actividades formativas, jornadas, foros o similares destinados a su posterior difusión a través de la plataforma forMadrid con las siguientes condiciones y características:

- a) La grabación de la actividad se llevará a cabo con los medios materiales y personales de la empresa adjudicataria, incluyendo, en su caso, los ensayos previos con los ponentes, y la gestión de las grabaciones.
- b) Apoyo necesario para la organización de las intervenciones, la conectividad, la iluminación y el sonido antes y durante cada actividad con el fin de lograr una mejor grabación del evento.
- c) Medios de apoyo informáticos y audiovisuales que resulten necesarios para asegurar la correcta calidad de las grabaciones.
- d) La edición y montaje de las piezas se realizará siguiendo las instrucciones suministradas por la Comunidad de Madrid.
- e) A solicitud de la Comunidad de Madrid, podrá incluirse de rótulos, banners y otros elementos gráficos aparejados a las sesiones conforme a la línea de diseño audiovisual e iconográfica de la Comunidad de Madrid, así como una línea temporal que guíe los contenidos.



- f) La inserción de aquellos materiales audiovisuales que apoyen la presentación, PowerPoint, imágenes, audios...
- g) Criterios de accesibilidad.
- h) La duración y extensión dependerá de los contenidos impartidos.

A solicitud de la Comunidad de Madrid los contenidos que se determinen, incluidos en este Lote 1, se trabajarán de manera eminentemente práctica, mediante la resolución de ejercicios que se asemejen a tareas reales, como las que puedan encontrarse los participantes en su puesto de trabajo habitual. Las actividades prácticas y de evaluación que se introduzcan desarrollarán los objetivos de aprendizaje que se fijen en el contenido de cada unidad.

Las actividades formativas, a excepción de los vídeos, deberán entregarse en el formato SCORM o xAPI que solicite la Comunidad de Madrid, compatible con la plataforma ForMadrid atendiendo a lo establecido en el apartado 2 de este pliego.

Todos los contenidos proporcionados deberán ser *responsive*, es decir, se deberán poder realizar desde cualquier dispositivo (ordenador, Surface, Tablet, dispositivos iOS o Android), con comportamientos especiales en función de la orientación del dispositivo, tamaño y resolución de pantalla.

Además, deberán cumplir las legislaciones vigentes en materia de protección de datos, lenguaje inclusivo, igualdad, ciberseguridad, etc.

El licitador deberá garantizar, sin coste adicional, eventuales actualizaciones de los contenidos de los cursos elaborados a medida durante la vigencia del contrato, en el supuesto que deban realizarse modificaciones puntuales como consecuencia de cambios normativos.

4.2 LOTE 2. LICENCIAS DE CURSOS ALOJADOS EN LA PLATAFORMA DEL ADJUDICATARIO.

4.2.1 CATÁLOGO DE CURSOS DISPONIBLES.

La empresa adjudicataria debe poner a disposición de la Comunidad de Madrid un catálogo de al menos 150 cursos de diferentes tipologías y duraciones (el 100% tendrán una duración mínima de 2 horas y al menos el 50% de 10 horas o más), en formato on-line, que no requieran un desarrollo a medida y que incluyan o complementen a las materias formativas ofertadas a través del Plan de Formación de la Comunidad de Madrid aprobado para el año 2025.

El catálogo de los cursos ofrecidos por la empresa adjudicataria deberá ajustarse, en todo caso, a las siguientes temáticas:

- a) Al menos 15 sobre Soft Skills: habilidades interpersonales, sociales, metódicas, gestión del tiempo, etc.
- b) Al menos 15 sobre Competencias digitales, excluidas aplicaciones y herramientas informáticas (Excel, Word, etc.): transformación digital, pensamiento digital, comunicación digital, etc.



- c) Al menos 15 sobre Nuevas metodologías de trabajo empresarial: agile, Kanva, etc.
- d) Al menos 15 sobre Formaciones transversales: igualdad, prevención de riesgos laborales, primeros auxilios, diversidad, compliance, medio ambiente, ODS, ciberseguridad, etc.
- e) Al menos 15 sobre Formación en bienestar personal, autocuidado y hábitos saludables.
- f) Al menos 15 sobre otras áreas, distintas de las anteriores, y que sean de interés para la Comunidad de Madrid y que se encuentren englobadas áreas de formación descritas en el Plan de Formación de la Comunidad de Madrid aprobado para 2025.

La DGFP revisará dicho catálogo a la vista de su propio programa formativo y escogerá un máximo de 20 cursos, entre aquellos que respondan a las necesidades de formación detectadas, para atender la estrategia formativa de la organización, de acuerdo con el procedimiento y los plazos previstos en este pliego. En el caso de prórroga del contrato del catálogo general de podrán elegir otros cursos.

4.2.2 ACCESIBILIDAD A LOS CURSOS DE CATÁLOGO.

Estos cursos se desarrollarán en la plataforma de formación e-learning que proporcione la empresa adjudicataria sin coste adicional, y su servicio de hosting tendrá una potencia suficiente para soportar de forma adecuada el volumen máximo de usuarios establecido en el contrato.

Los mismos permanecerán accesibles hasta el 31 de diciembre de 2025, fecha prevista de finalización del contrato; no obstante, si se firmara la prórroga del contrato prevista por otra anualidad, la DGFP se reserva la posibilidad de modificar, durante el primer mes de la prórroga, su selección y sustituir los cursos que considere pertinentes, dentro del límite máximo de los 20 cursos anuales, ante una previsible ausencia de demanda sobre los mismos u otras circunstancias justificativas informadas por la DGFP al adjudicatario.

La empresa adjudicataria permitirá, con carácter general, la automatriculación de los alumnos hasta que se alcance el número máximo de 300 alumnos por curso; todo ello, sin perjuicio de que, si durante la ejecución del contrato no se cubriera el número máximo de alumnos de alguno o algunos de los cursos disponibles y la DGFP lo considera pertinente, a la vista de los requerimientos formativos existentes por parte de la Comunidad de Madrid, pueda aumentarse el número máximo de alumnos del que corresponda con las plazas sobrantes de otro curso en el que éste no se haya alcanzado, siempre respetando el límite total de alumnos previsto para la totalidad de los cursos elegidos de este lote, sin que estas circunstancias puedan considerarse modificativas del contrato descrito en el presente pliego.

Sólo se facturarán por los alumnos que al menos hayan realizado el 50% del contenido del curso. Aquellos alumnos que no hayan realizado al menos el 25% del curso en el plazo de dos meses, se les dará de baja en el curso, sin que computen a efectos de facturación. Aquellos que se matriculen en los dos últimos meses el plazo será de un mes.

El período de realización de los cursos se extenderá desde que la DGFP lo determine, en el marco del procedimiento previsto en este pliego, hasta el 30 de noviembre de 2025; no obstante,



la empresa adjudicataria no permitirá automatriculaciones a partir del 1 de noviembre de 2025, fecha en la que se advertirá a todos los alumnos, por correo electrónico personalizado, de que disponen de un plazo máximo de un mes, es decir, hasta el 30 de noviembre de 2025, para finalizar su formación en el curso que estén realizando.

4.2.3 CONDICIONES DE LOS CURSOS DE CATÁLOGO.

Los cursos deberán cumplir con las siguientes indicaciones:

- Los cursos deben ser 100% on-line.
- Accesibles para los empleados públicos de la Comunidad de Madrid que se determinen.
- Contenidos *responsive*, accesibles desde cualquier dispositivo, incluidos dispositivos móviles, tanto iOS como Android, con comportamientos especiales en función de la orientación del dispositivo, tamaño y resolución de pantalla.
- Los cursos ofertados deberán incluir elementos dinámicos y contenido interactivo, como, por ejemplo; vídeos, juegos, simulaciones de software, gamificación, etc.
- El diseño de estos cursos deberá garantizar una experiencia de usuario eficaz e intuitiva.
- Los cursos ofertados deberán incluir durante su realización ejercicios, casos prácticos, test, o similares para garantizar el aprendizaje de concepto.
- El adjudicatario debe garantizar la actualización de los contenidos de los cursos durante la vigencia del contrato.
- Los cursos ofertados en el catálogo deben contar con un mínimo de customización, conforme se establece en este pliego.
- Los cursos ofertados que sean seleccionados incluirán una evaluación final tipo test de adquisición de conocimientos (según la necesidad de la Comunidad de Madrid) y deberán poder verificar su finalización por parte de los alumnos encaminada a la obtención del correspondiente certificado.

El adjudicatario se encargará de las incidencias técnicas que puedan suceder en los cursos puestos a disposición que sean consecuencias del normal funcionamiento del curso, conforme a lo previsto en el presente pliego.

4.2.4 EQUIPOS INFORMÁTICOS

Los cursos se podrán realizar con equipos de las siguientes características:

- PC con conexión a Internet y Windows 8 o superior.
- Navegador: Google Chrome versión 118.0 o superior, Mozilla Firefox versión 115 o superior, Microsoft Edge Version 122 o superior.



- Monitor SVGA (resolución mínima 1024x768 píxeles).
- Adobe Acrobat Reader.
- Los materiales didácticos, programas o aplicaciones no deberán requerir el uso de Macromedia Flash, ni Adobe Flash, sino que deberán estar desarrollados utilizando HTML5.

5. ASPECTOS FORMALES EN LA ELABORACIÓN DEL MATERIAL (MANUAL DE ESTILO).

Todos los formatos digitales objeto de este contrato de servicios, en sus distintas modalidades, se realizarán de conformidad al Manual de Identidad Corporativa de la Comunidad de Madrid <http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM050052.pdf>

6. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.

Se realizará una reunión inicial de servicio de forma presencial o virtual, a elección de la Comunidad de Madrid, para sentar las bases de este y la forma de trabajo para hacer frente a los diferentes servicios y facilitar las instrucciones precisas al adjudicatario.

No obstante, a continuación, se detalla una organización básica de los mismos.

6.1 LOTE 1. DESARROLLO DE CURSOS Y ACTIVIDADES FORMATIVAS A MEDIDA

En la reunión inicial que se celebre a petición de la Comunidad de Madrid, en el plazo máximo de un mes desde la firma del contrato, se determinará el sistema de comunicación y de trabajo general para la elaboración de cada uno de los proyectos y se presentarán las personas de referencia tanto por parte de la DGFP como por parte del adjudicatario.

Los servicios incluidos en el presente contrato se prestarán de forma remota en las dependencias del adjudicatario. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria facilitar a sus trabajadores los medios materiales necesarios para llevar a cabo su trabajo.

6.1.1 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO .

Cada proyecto se tratará de manera independiente y, en este sentido, se ha de formular una solicitud específica que se remitirá al Director del servicio designado por la empresa adjudicataria.

Si la complejidad del encargo lo requiere, se podrá realizar una o varias reuniones que tendrán lugar, según considere oportuno la DGFP, de forma presencial en la sede de las dependencias de la Comunidad de Madrid que por ésta se determinen o de forma virtual.



Para cada proyecto, se informará al adjudicatario de la necesidad concreta y se acordará el tipo de actividad formativa y contenidos a desarrollar, así como todas las características que debe reunir dentro de las que se establecen en el pliego para la tipología escogida y los plazos de ejecución previstos.

El adjudicatario deberá, para aquellos casos en los que el contenido no sea facilitado por la Comunidad de Madrid, contar con todos los recursos para poder llevar a cabo la creación de los cursos (herramienta, recursos humanos, etc.) y deberá presentar una propuesta técnica y de contenido, en función de los criterios de este pliego, a la que se acompañará el CV del responsable de dichos contenidos.

En el caso de que se trate de grabación de actividades, la Comunidad de Madrid proporcionará con una antelación mínima de 10 días hábiles la información de cada una de las actividades que requiera la prestación del servicio, incluida su duración.

En el caso de que el contenido deba ser aportado por la Comunidad de Madrid, se hará llegar al adjudicatario, en función de su tipología y materia:

- a) Documentación o archivos en cualquiera de los formatos disponibles: word, power point, pdf, etc.
- b) En el caso de que se trate de cursos relativos a aplicaciones, instalaciones o herramientas propias de la Comunidad de Madrid, se realizará una reunión específica donde se presentará la herramienta/entorno para que el adjudicatario pueda preparar la propuesta individual tras tener el conocimiento suficiente sobre la mismas.
- c) La persona o personas de referencia de la Comunidad de Madrid que colaborarán con el adjudicatario en cuanto a cualquier duda, consulta o aclaración que este precise en relación a los contenidos para la elaboración del curso.

Establecida la tipología y, en su caso, aportados los contenidos, el trabajo se llevará a cabo en las siguientes fases:

- 1º. Análisis y diseño: esta fase incluirá la conceptualización, análisis de los materiales disponibles, el diseño instruccional, número estimado de slides, gráfico y de usabilidad, el diseño de la interfaz, así como la estimación de tiempo de producción y elaboración, siempre dentro de los plazos máximos establecidos en este pliego.
- 2º. Estrategia pedagógica/guionización: esta fase incluirá la elaboración del guion narrativo y gráfico con criterios pedagógicos y la elaboración del storyboard. En esta fase se determinará el tiempo de duración, y en su caso, número definitivo de slides de la acción formativa.
- 3º. Entrega de materiales elaborados: La información generada en estas dos primeras fases se hará llegar al técnico responsable designado por la Comunidad de Madrid que podrá llevar a cabo las observaciones que estime oportunas y que deberán ser tenidas en cuenta de cara a la versión final.



4º. Desarrollo, producción/digitalización y revisiones: esta fase incluirá la elaboración del contenido, la producción, locución y revisiones generales.

5º. Revisiones finales: esta fase incluirá las revisiones finales de contenido, funcionamiento, pruebas de funcionamiento en la plataforma y ajustes.

De este modo, y de forma previa a la entrega definitiva de los diferentes productos, se hará entrega de maquetas o pruebas de cada uno de los productos generados en las distintas fases de elaboración del proyecto, que necesitarán del visto bueno del técnico o técnicos responsables designados por la Comunidad de Madrid.

El adjudicatario pondrá a disposición del técnico responsable de la Comunidad de Madrid cada versión de la actividad formativa, de manera que el mismo pueda ser seguido sin necesidad de ponerlo a disposición en la plataforma ForMadrid y sin forzar el avance, para que pueda ser revisado sin necesidad de tener que navegar por todas las páginas.

Las posibles subsanaciones o sugerencias que hiciera llegar este personal técnico serán comunicadas a la empresa adjudicataria en el menor tiempo posible para que proceda a su subsanación, en un plazo no superior a 5 días hábiles desde dicha comunicación.

Las fechas de entrega de las maquetas de cada uno de los productos se establecerán en la fase de análisis y diseño en función de la solicitud formulada por la Comunidad de Madrid.

Cuando el producto se haya validado por el personal técnico de la Comunidad de Madrid, se llevarán a cabo las baterías de prueba de su funcionamiento en la plataforma ForMadrid, sin perjuicio de que a solicitud de la empresa adjudicataria se pueda autorizar por la DGFP la realización de algún tipo de prueba previa a la entrega de los trabajos.

6º. Entrega del paquete de contenidos preparados para la puesta en marcha en el portal corporativo de la Comunidad de Madrid, ForMadrid.

Además, deberá entregarse el archivo editable para que la Comunidad de Madrid pueda trabajar de forma autónoma en caso de necesidad y los códigos fuente correspondientes.

Una vez entregados y validados los trabajos correspondientes al presente contrato, la empresa adjudicataria se compromete a realizar las subsanaciones estrictamente necesarias que le fueran indicadas por la Comunidad de Madrid como consecuencia de alguna incidencia técnica o de formato similar que pudiera no haber sido detectada en la revisión previa y que haga imposible o dificulte de manera relevante su uso, sin perjuicio de las eventuales modificaciones que, en su caso, deban llevarse a cabo para la actualización de contenidos en supuestos de modificaciones legislativas sobrevenidas y que se lleven a cabo durante el periodo de vigencia del contrato.



6.2 LOTE 2. LICENCIAS DE CURSOS DE CATÁLOGO ALOJADOS EN LA PLATAFORMA DEL ADJUDICATARIO.

En el plazo máximo de 10 días hábiles desde la firma del contrato, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Comunidad de Madrid el catálogo de los cursos disponibles, agrupados conforme a las temáticas indicadas en el presente pliego. La empresa adjudicataria tendrá la obligación de tener plenamente actualizado dicho catálogo, de modo que ante cualquier cambio o actualización del mismo, la Comunidad de Madrid habrá de ser informada de forma inmediata.

En la reunión inicial de presentación que se celebre por la DGFP con la empresa adjudicataria de este Lote, se determinarán los procedimientos generales a seguir para la puesta en disposición de los cursos de catálogo elegidos por la Comunidad de Madrid y se informará de una previsión de los plazos disponibles, si la hubiera, a estos efectos.

La DGFP acordará a la vista del citado catálogo, qué cursos tiene que proveer y estar disponibles en su plataforma e-learning, siempre dentro del número máximo de cursos y alumnos que contemple la oferta del adjudicatario. Esta selección se podrá llevar a cabo por la DGFP durante toda la duración del contrato hasta alcanzar el número total máximo establecido.

En el supuesto de que algún curso de los inicialmente ofertados o elegidos no se encuentre, en su momento, disponibles por causas sobrevenidas debidamente justificadas, se podrá sustituir por otro de contenido equivalente o de diferente temática a elección de la DGFP.

Una vez determinados los cursos seleccionados, se llevarán a cabo las pruebas y actuaciones oportunas con los técnicos de Madrid Digital en la plataforma ForMadrid para poder habilitar los correspondientes enlaces a la plataforma e-learning del adjudicatario.

El plazo máximo para la disponibilidad de los cursos adaptados a la imagen de la Comunidad de Madrid y de habilitación del enlace desde ForMadrid, será el establecido por la Administración.

En caso de que el volumen de cursos no permita su puesta a disposición en dicho periodo, de forma simultánea, se presentará planificación por parte de la empresa adjudicataria que, en su caso, deberá ser autorizada por la DGFP.

El adjudicatario se encargará de la inscripción de los alumnos, su seguimiento, evaluación y de resolver todas las incidencias técnicas que puedan producirse en su desarrollo, de conformidad con lo previsto en el anexo de este pliego.

7. PERSONAL NECESARIO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

El adjudicatario deberá disponer del equipo adecuado para la prestación de los servicios objeto del contrato. En este sentido, comunicará a la DGFP los datos de las personas de contacto para las cuestiones de gestión administrativa habitual de los cursos y designará al responsable del cumplimiento de las condiciones del contrato.



En todo caso, la empresa adjudicataria tendrá al menos un director del servicio, que reportará con el director del contrato nombrado por la DGFP, para atender todas las cuestiones relacionadas con los aspectos contractuales y organizativos del servicio contratado.

El director del servicio deberá poseer la capacidad de coordinar los diferentes aspectos que intervienen en el proyecto, poniendo en conocimiento de la persona responsable de la Comunidad de Madrid el desarrollo del mismo, así como las necesidades que se detecten y las adaptaciones que considere oportunas, deberá tener una titulación de grado universitaria y 5 años de experiencia en la dirección del tipo de servicios al que se refiera el correspondiente lote del contrato del que haya resultado su empresa adjudicataria.

En el caso de que una misma empresa haya resultado adjudicataria de los dos lotes, será suficiente que se nombre a un director del servicio para ambos, siempre y cuando cumpla las condiciones requeridas de titulación y experiencia profesional para ambos tipos de prestación de los servicios contratados.

El adjudicatario asumirá los riesgos, obligaciones y responsabilidades propios del desarrollo de la actividad empresarial. Todas las personas que, de manera permanente o transitoria, trabajen para el adjudicatario, serán responsabilidad directa de la empresa y dependerán de la misma tanto orgánica como funcionalmente. Por lo tanto, no tendrán ninguna vinculación laboral con la Comunidad de Madrid, y, como consecuencia, el adjudicatario deberá hacerse cargo de todos los costes sociales, laborales y fiscales que se deriven de la normativa vigente en cada caso.

La Comunidad de Madrid no será responsable por los daños causados a terceras personas por acciones u omisiones de los representantes legales del adjudicatario, de cuantas personas colaboren con el mismo o de quienes le presten sus servicios.

La empresa adjudicataria ejecutará directamente sus facultades de organización y dirección sobre el trabajo que desarrolla el personal a su cargo.

En el caso de que los medios personales que presten el servicio necesitaran formación específica para acometer las tareas encomendadas de acuerdo con el contrato, ya sea por evolución de la tecnología, por cambio de los procesos o acometimiento de nuevas tareas, según los requisitos técnicos exigidos, la empresa adjudicataria pondrá los medios a su cargo para satisfacer dicha necesidad, de manera que no afecta a la prestación del servicio.

8. ACCESO A LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.

La parte adjudicataria deberá garantizar que únicamente las personas con los permisos adecuados pueden acceder a las herramientas de gestión de los servicios del adjudicatario, especialmente a la información de carácter restringido, siguiendo el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Para el desarrollo de la prestación el licitador deberá explicitar en su oferta el equipo de trabajo y metodología para la creación, especialmente de cursos a medida.

El equipo deberá poder aportar también, en caso necesario, todos aquellos perfiles y equipos de personas adecuadas para el desarrollo de los proyectos a medida como, por ejemplo: equipos de



producción audiovisual, actores, locutores, ilustración, revisión ortográfica, etc., así como otros perfiles que considere necesarios para llevar a cabo la creación de contenidos de forma óptima y con garantía de calidad.

9. PLAZOS MÍNIMOS DE ENTREGA.

Los plazos de entrega específicos del material, por parte de la empresa adjudicataria, se establecerá para cada proyecto concreto sin que pueda ser inferior a los plazos siguientes:

a) LOTE 1:

- Cursos SCORM producción sencilla: 2 meses desde la solicitud, ampliable en 10 días hábiles cuando los contenidos no sean proporcionados por la Comunidad de Madrid.
- Cursos de SCORM producción avanzada, actividades gamificadas: 3 meses desde la solicitud, ampliable en 10 días hábiles cuando los contenidos no sean proporcionados por la Comunidad de Madrid.
- Videos promocionales/informativos: 1 mes desde la solicitud.
- Grabación de actividades: 15 días laborables desde la realización de la actividad, ampliable en 5 días laborables.

b) LOTE 2.

- Cursos de catálogo: no podrá ser inferior a 15 días hábiles desde la solicitud de la Comunidad de Madrid y ampliable por un máximo de 10 días hábiles al inicialmente previsto por la DGFP, en los casos en que no se pueda atender dicha solicitud en plazo por el volumen de cursos solicitados de forma simultánea o como consecuencia de problemas técnicos.

10. RECEPCIÓN DEL SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE TRASPASO AL FINAL DE LA LICITACIÓN EN LOS CURSOS A MEDIDA

La Comunidad de Madrid adquiere la propiedad del contenido digital de los contenidos elaborados a medida, en los diferentes formatos establecidos en este pliego, llevándose a cabo la recepción del servicio del siguiente modo:

- La DGFP validará, a través de su personal técnico, que el diseño metodológico, los guiones, los elementos gráficos, el funcionamiento de los cursos y sus contenidos se han llevado a cabo, conforme a lo establecido en este pliego.
- La DGFP, a través de su personal técnico, podrá revisar el material en diversos momentos, antes y después de la grabación y antes de la publicación del material, conforme a lo establecido en este pliego.



- La Comunidad de Madrid podrá utilizar durante la ejecución del contrato el contenido total o parcial de las actividades formativas en sus distintos formatos para elaborar y adaptar su uso como materiales formativos propios.
- Todos los contenidos digitales correspondientes a los distintos formatos objeto del servicio requerirán la validación del equipo de Madrid Digital, que podrá solicitar las modificaciones oportunas para que la DGFP las formule, atendiendo a los requerimientos establecidos en este pliego.

El contrato se considerará finalizado una vez el prestador del servicio haya finalizado todas las tareas correspondientes a las actividades formativas solicitadas en ejecución del contrato.

El procedimiento de traspaso tendrá que incluir como mínimo la información, conocimiento, código fuente, documentación, contactos y procesos a traspasar, así como cualquier otro aspecto relevante para que los contenidos creados puedan seguir siendo utilizados con normalidad por la Comunidad de Madrid. En el supuesto de que los contenidos se hubieran elaborado a través de herramientas de autor o herramientas sujetas a licencia, se entenderá incluido en el precio del contrato al menos una licencia para uso durante el periodo del contrato y un periodo adicional de 10 años desde la finalización del contrato.

El traspaso se considerará finalizado mediante un acta de traspaso firmada por el prestador saliente, el adjudicatario entrante y el director/a del servicio por parte de la Comunidad de Madrid, el cual tendrá que estar conforme con el traspaso realizado.

Se establece un periodo de garantía de 2 años contados desde la finalización del contrato. Durante ese periodo, el adjudicatario garantizará el buen funcionamiento de los contenidos digitales, y su adecuación. En caso de encontrarse errores de funcionamiento o de contenido, el adjudicatario deberá corregirlos, sin que suponga devengo adicional alguno.

11. SEGURIDAD Y PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS.

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a prestar el servicio derivado de esta contratación bajo las cláusulas de secreto profesional y en consecuencia a mantener absoluta confidencialidad sobre cualquier documento o dato que pudiese conocer con ocasión de la ejecución del contrato, especialmente aquellos de carácter personal.

La empresa adjudicataria no podrá en ningún caso utilizar la información o documentación generada a la que tenga acceso para un fin distinto del indicado en el contrato, quedando obligado a no enajenar o hacer pública la información que conozca en el marco del mismo.

Todos los productos diseñados a medida (maquetas, informes, soportes técnicos, datos, entregables, etc), así como otros documentos o productos elaborados en ejecución de este contrato, incluidas las imágenes, propiedad de la Comunidad de Madrid en exclusiva, sin limitación alguna en cuanto a su uso, reproducción, adaptación o distribución posteriores por parte de la misma, sin que pueda oponerse a ello la empresa adjudicataria autora de los trabajos.



El contenido digital elaborado a medida por el adjudicatario se adquirirá, por tanto, por parte de la Comunidad de Madrid, a título de único propietario, conforme establece el artículo 308 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Los derechos inherentes y la propiedad de los productos finales, y de los resultantes o utilizados durante el proceso de elaboración, se entenderán transmitidos a favor de la Comunidad de Madrid, por lo que cualquier difusión y utilización por parte de la empresa deberá ser previamente autorizada oficialmente por escrito por la Comunidad de Madrid, y en todo caso, sin fines de comercialización a terceros.

Si los materiales incorporaran algún derecho de imagen, el adjudicatario declara y garantiza a la Comunidad de Madrid que posee todos los derechos y autorizaciones necesarios para incorporar el objeto de esos derechos de imagen en los materiales y para autorizar a la Comunidad de Madrid sin limitación, en cualquier medio, soporte o formato y a través de cualquier sistema, procedimiento o modalidad de transmisión, comunicación o distribución (Internet, televisión – analógica o digital-, cable satélite, radio, o por medio de copias físicas, entre otros), ya sea gratuito o de pago, utilizándolos materiales solos o conjuntamente con otros.

En cualquier caso, el adjudicatario velará siempre por el respeto a los derechos de autor, imagen y propiedad intelectual de los trabajos objeto del contrato, conforme a la legislación vigente.

12.PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Ver el Anexo II y III del presente pliego.

13.CONTROL Y SEGUIMIENTO.

La DGFP se reserva el derecho de vigilar y comprobar, en todo momento, el correcto cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de todas las obligaciones que asume a través de este contrato, de forma que la empresa adjudicataria se compromete a aportar la documentación necesaria requerida a fin de facilitar dichas comprobaciones y el control de calidad de todos los procesos y, en su caso, subsanar los errores detectados.

El adjudicatario deberá presentar los siguientes informes de seguimiento:

- a) Informes periódicos de seguimiento del servicio: El adjudicatario proporcionará a la DGFP los informes de gestión del servicio periódicos requeridos de conformidad con lo establecido en el presente pliego y un informe final al término de la misma. El modelo de informe se establecerá por la DGFP y será presentado al inicio del contrato. Dichos informes podrán ser objeto de las especificaciones y modificaciones que se requieran a nivel operativo, debidas a las particularidades del entorno y características del servicio.



- b) Informes específicos: El adjudicatario elaborará, a petición de la DGFP cuantos informes específicos se requieran, cuando surja una necesidad de información que no esté contemplada en los informes periódicos. La entrega se realizará en un plazo máximo de diez días hábiles para asuntos no urgentes y de dos días hábiles para cuestiones urgentes o de gravedad. Adicionalmente, elaborará los informes necesarios para dar respuesta a requerimientos legales y procesos de aseguramiento de la calidad.
- c) Informe de gestión: Realizadas las acciones formativas el adjudicatario aportará un informe de su gestión con los contenidos que establezca la DGFP.

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE ACTUACIONES JURÍDICAS,
PROGRAMACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Firmado digitalmente por: RODRÍGUEZ HERRERO VICENTE
Fecha: 2024.07.02 14:05



14. ANEXO I ESPECIALES FUNCIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE LOGÍSTICA DEL LOTE 2.

En los cursos incluidos en el Lote 2 del presente contrato este servicio incluirá las siguientes funciones:

1. Enviar la propuesta de planificación de las acciones formativas a las que ha de tener acceso el personal de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo previsto en el presente pliego y de acuerdo con los modelos de fichas o documentación que a tales efectos determine la DGFP.
2. Ejecutar un plan de comunicación a través de un correo de bienvenida en el que se comunicará a cada alumno el plazo máximo que tiene para comenzar el curso, una vez se automatricula, y para finalizarlo, así como los requisitos y condiciones para superar el mismo.

El correo no constituirá matrícula abierta a efectos de facturación mientras el alumno no alcance el avance mínimo requerido en el curso, en el plazo establecido, que permita la facturación.

Plazo de conexión: transcurridos 60 días desde que se produzca la matriculación del alumno sin conectarse o no habiendo realizado al menos un 25% del avance del curso, el adjudicatario dará de baja al mismo pudiendo matricularse el siguiente alumno que formule su solicitud, sin coste adicional para la Comunidad de Madrid.

3. Elaboración de los informes de seguimiento: El adjudicatario enviará a la DGFP los siguientes informes de seguimiento sobre el progreso de los alumnos, de conformidad con los modelos fijados facilitados a estos efectos por ésta:

a) Con carácter trimestral:

- Número de licencias cubiertas con la relación de alumnos conectados que están realizando el curso y el número y relación de los alumnos que han sido baja por no conectarse y realizar el avance requerido en el plazo establecido.

Del mismo modo y de forma sucesiva, se remitirá informe sobre los alumnos que han sustituido y ocupado la plaza de los que causaron baja.

- Informes acreditativos de la participación de los alumnos en cada curso en orden a la expedición de las correspondientes facturas.
- Relación de las incidencias que surjan, en su caso, durante la realización de los cursos.

b) Con carácter semanal:



- Número y relación de alumnos que han finalizado el curso y la calificación obtenida (APTOS/NO APTOS) a efectos de la emisión de certificados por la DGFP. A estos efectos enviará un documento en excel, con los datos identificativos del curso y del alumno, en un formato que se determinará con posterioridad. En este informe se incluirá además para cada uno de los alumnos indicación del tiempo total de conexión y porcentaje de realización de los contenidos del curso sobre el total, la fecha de inicio y finalización del curso.
4. Un fichero excel con el formato que se determine por la DGFP, con los cuestionarios de satisfacción que se haya cumplimentado en la plataforma. En el Anexo IV, figura el modelo de cuestionario.
 5. Actuar como oficina técnica y realizar las funciones propias de este servicio respecto de la plataforma formativa puesta a disposición de la ejecución del contrato, ofreciendo a los alumnos un servicio de ayuda que deberá estar operativo telemáticamente en cualquier momento y a través de una cuenta de correo, con un plazo de respuesta de 24 horas, excluyendo de este cómputo los sábados, domingos y festivos.
- Igualmente, la empresa adjudicataria deberá brindar a los alumnos, a través de personal técnico, la asistencia que pudiera ser precisa en temas relacionados con el soporte informático: instalaciones, accesos, problemas de conexión configuración, etc. A tal efecto, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de los alumnos un teléfono exclusivo e independiente.
6. Mantener un registro de incidencias recibidas, para la presentación de los informes periódicos requeridos por la DGFP.
 7. Personalizar el entorno formativo. La empresa adjudicataria se compromete a habilitar un enlace desde ForMadrid a su propia plataforma “e-learning” y crear un dominio personalizado para los alumnos de la Dirección General de Función Pública.

En este ámbito, la empresa adjudicataria asume las siguientes obligaciones:

- Diseñar una página principal de acceso con la imagen corporativa de Comunidad de Madrid, con los logotipos identificativos correspondientes que facilitará la DGFP.
 - En todas las páginas accesibles, sean de contenidos o de navegación estarán presente los logotipos mencionados.
 - Dar el acceso al personal designado por la DGFP que lo requiera a la plataforma del adjudicatario.
8. Proporcionar el acceso y la utilización a través de internet de una plataforma tecnológica “e-learning” capaz de albergar los contenidos establecidos en el presente pliego, que deberá



reunir los siguientes requisitos:

- Capacidad para dar servicios simultáneos a un mínimo de 6000 alumnos.
- Administrar todas las fases del proceso de formación.
- Certificar y evaluar los resultados, así como permitir la obtención de informes de actividad del alumno.
- Permitir una permanente actualización de contenidos.
- Contemplar un mecanismo de feedback del alumno a través del canal telemático mediante correo electrónico.
- La interfaz del usuario deberá estar personalizada de acuerdo con la imagen institucional proporcionada desde la DGFP.
- La página de acceso a los cursos contendrá una vinculación a la dirección URL que se indique desde la DGFP.
- La plataforma ha de permitir el seguimiento de los cursos a través de un servidor proxy. El adjudicatario colaborará en las adaptaciones y gestiones necesarias para permitir el acceso de los empleados públicos a través de redes intranet de las diferentes Consejerías u Organismos y proporcionará una guía con las indicaciones necesarias para el acceso desde dichas redes a la plataforma tecnológica.

La plataforma deberá tener capacidad para prestar los siguientes servicios:

a) Administración y gestión del entorno:

- Administración de usuarios y perfiles.
- Gestión de datos.
- Centralización en bases de datos.
- Gestión de permisos de usuarios.

b) Gestión de contenidos:

- Control de usuarios.
- Seguimiento de actividades de aprendizaje.
- Informes individuales de seguimiento y aprovechamiento.
- Informes de seguimiento y evolución del alumno.



9. Facilitar a la DGFP las labores de supervisión del seguimiento de los cursos por parte de los alumnos: El adjudicatario facilitará a los responsables de formación de la DGFP las claves de acceso que, en su caso, resulten precisas para cualquier labor de seguimiento y control que precisen realizar.
10. Presentar a los alumnos el cuestionario de satisfacción: El modelo de cuestionario será el facilitado por la DGFP a tal efecto. El alumno lo cumplimentará de forma telemática antes de la realización de la prueba final. Los resultados de los cuestionarios individuales se entregarán en un fichero Excel con las características y en el plazo que determine la DGFP.
11. Informar a los alumnos sobre el procedimiento para la obtención de los certificados expedidos por la DGFP, la cual proporcionará al adjudicatario las instrucciones correspondientes para que éste informe a los alumnos calificados como aptos qué actuaciones deben realizar para obtenerlos.

15. ANEXO II CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

15.1 Confidencialidad

El adjudicatario se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por la Dirección General de Función Pública y que sean concernientes a la prestación del Servicio aquí regulado.

En particular, será considerado como Información Confidencial todo el know how o saber hacer resultante de la ejecución de los servicios contratados (los Servicios), debiendo el adjudicatario mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte del contrato.

15.2 Protección de datos

15.2.1 Normativa

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (**RGPD**), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. **En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.**

15.2.2 Tratamiento de Datos Personales

Para el cumplimiento del objeto de este pliego, el adjudicatario deberá tratar los datos personales de los cuales esta Dirección General de Función Pública es Responsable del Tratamiento (**Responsable del Tratamiento**) de la manera que se especifica en el Anexo a este pliego, denominado "Tratamiento de Datos Personales".

Ello conlleva que el adjudicatario actúe en calidad de Encargado del Tratamiento (**Encargado del Tratamiento**) y, por tanto, tiene el deber de cumplir con la normativa vigente en cada momento, tratando y protegiendo debidamente los **Datos Personales**.



Por tanto, sobre la Dirección General de Función Pública recaen las responsabilidades del **Responsable del Tratamiento** y sobre el adjudicatario las de **Encargado de Tratamiento**. Si el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicara o los utilizara incumpliendo las estipulaciones del contrato y/o la normativa vigente, será considerado también como **Responsable del Tratamiento**, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

El Anexo “Tratamiento de Datos Personales” describe en detalle los **Datos Personales** a proteger, así como el tratamiento a realizar y las medidas a implementar por el adjudicatario.

En caso de que como consecuencia de la ejecución del contrato resultara necesario en algún momento la modificación de lo estipulado en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la Dirección General de Función Pública estuviese de acuerdo con lo solicitado emitiría un Anexo “Tratamiento de Datos Personales” actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

15.2.3 Estipulaciones como Encargado de Tratamiento

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del **RGPD**, el adjudicatario se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”:

a) Tratar los **Datos Personales** conforme a las instrucciones documentadas en el presente Pliego o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de la Dirección General de Función Pública por escrito en cada momento.

El adjudicatario informará inmediatamente a la Dirección General de Función Pública cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de **Datos Personales** aplicable en cada momento.

b) No utilizar ni aplicar los **Datos Personales** con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato.

c) Tratar los **Datos Personales** de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del **RGPD**, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los **Datos Personales** a los que tenga acceso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el Anexo VIII “Tratamiento de Datos Personales”.

d) Mantener la más absoluta confidencialidad sobre los **Datos Personales** a los que tenga acceso para la ejecución del contrato así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del



mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

e) Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los **Datos Personales** objeto de este pliego y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente. Y mantener a disposición de la Dirección General de Función Pública dicha documentación acreditativa.

f) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de **Datos Personales** de las personas autorizadas a su tratamiento.

g) Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del **Responsable del Tratamiento**, no comunicar (ceder) ni difundir los **Datos Personales** a terceros, ni siquiera para su conservación.

h) Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a la Dirección General de Función Pública, también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los **Datos Personales** (representantes del **Encargado de Tratamiento**), responsable(s) del cumplimiento de la regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

i) Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Pliego, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales", a devolver o destruir los **Datos Personales** a los que haya tenido acceso; los **Datos Personales** generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El **Encargado del Tratamiento** podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el **Responsable del Tratamiento**. En este último caso, los **Datos Personales** se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

j) Según corresponda y se indique en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales", a llevar a cabo el tratamiento de los **Datos Personales** en los sistemas/dispositivos de tratamiento, manuales y automatizados, y en las ubicaciones que en el citado Anexo se especifican, equipamiento que podrá estar bajo el control de la Dirección General de Función Pública o bajo el control directo o indirecto del adjudicatario, u otros que hayan sido expresamente autorizados por escrito por la Dirección General de Función Pública, según se establezca en dicho Anexo en su caso, y únicamente por los usuarios o perfiles de usuarios asignados a la ejecución del objeto de este Pliego.

k) Salvo que se indique otra cosa en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales" o se instruya así expresamente por la Dirección General de Función Pública, a tratar los **Datos Personales** dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Pliego o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.



En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a la Dirección General de Función Pública de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a la Dirección General de Función Pública, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

l) De conformidad con el artículo 33 RGPD, comunicar a la Dirección General de Función Pública, de forma inmediata y a más tardar en el plazo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia o cualquier fallo en su sistema de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener que ponga en peligro la seguridad de los **Datos Personales**, su integridad o su disponibilidad, así como cualquier posible vulneración de la confidencialidad como consecuencia de la puesta en conocimiento de terceros de los datos e informaciones obtenidos durante la ejecución del contrato. Comunicará con diligencia información detallada al respecto, incluso concretando qué interesados sufrieron una pérdida de confidencialidad.

m) Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los "**Derechos**"), ante el **Encargado del Tratamiento**, éste debe comunicarlo a la Dirección General de Función Pública con la mayor prontitud. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

Asistirá a la Dirección General de Función Pública, siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de **Derechos**.

n) Colaborar con la Dirección General de Función Pública en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de medidas de seguridad, comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales **y consultas previas al respecto a las autoridades competentes**; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga.

Asimismo, pondrá a disposición de la Dirección General de Función Pública, a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Pliego y demás documentos contractuales y colaborará en la realización de auditorías e inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la Dirección General de Función Pública.

En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la Dirección General de Función Pública (**Responsable del tratamiento**), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.



o) Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de la Dirección General de Función Pública a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de Dirección General de Función Pública toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

p) Derecho de información: El encargado del tratamiento, en el momento de la recogida de los datos, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo correspondiente de este pliego relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre la Dirección General de Función Pública y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD. Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuíbles de forma distinta de lo previsto en el presente pliego y demás documentos contractuales y tendrán la **misma duración que la prestación de Servicio objeto de este pliego y su contrato**, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste. No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este pliego no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro **Dato Personal** responsabilidad de la Dirección General de Función Pública y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”. Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevara un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de la Dirección General de Función Pública no contemplados en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales” el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la Dirección General de Función Pública, en concreto de su Delegado de Protección de Datos, con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 72 horas.

15.2.4 Subencargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el pliego permita la subcontratación de actividades objeto del pliego, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de la Dirección General de Función Pública, identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que la Dirección General de Función Pública decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a la Dirección General de Función Pública la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este pliego y a las instrucciones de la Dirección General de Función



Pública.

- Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente pliego, el cual será puesto a disposición de la Dirección General de Función Pública a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

El adjudicatario informará a la Dirección General de Función Pública de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la Dirección General de Función Pública la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de la Dirección General de Función Pública a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.



16. ANEXO III “TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN LOS CURSOS DE AUTOFORMACION”

16.1 Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar

El tratamiento consistirá en: Gestión de los cursos de formación para empleados públicos y obtención de datos que permitan la evaluación de las actividades formativas

El personal adscrito por la organización adjudicataria, para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego puede tratar Datos Personales. Los Datos Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance contratado.

En caso de que, como consecuencia de la ejecución del contrato, resultara necesario, en algún momento, la modificación de lo estipulado en este Anexo, el adjudicatario lo requerirá razonadamente y señalará los cambios que solicita. En caso de que la *Dirección General de Función Pública* estuviese de acuerdo con lo solicitado, emitiría un Anexo actualizado, de modo que el mismo siempre recoja fielmente el detalle del tratamiento.

Con carácter general, los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. De acuerdo con la evaluación de riesgos realizada, se deben implantar, al menos, las medidas de seguridad siguientes:

- La determinación de las medidas de seguridad concretas se realizará a través de una lista exhaustiva de entre las medidas establecidas en el Anexo II del Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, en función de las dimensiones de seguridad y el nivel determinado en cada caso respecto de los servicios y las condiciones en que son prestados.

- En todo caso, deberá implantar mecanismos para:
 - a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
 - d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

El adjudicatario no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa de la **Dirección General de Función Pública**.



A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por la **Dirección General de Función Pública**, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por la mencionada Dirección General.

16.2 Servidores de la empresa adjudicataria

Los servidores de la empresa adjudicataria y los servidores de los servicios asociados a los mismos deberán estar en territorio nacional, preferentemente o, en su caso, en territorio del Espacio Económico Europeo.

Serán de obligado cumplimiento los siguientes aspectos relacionados con la ubicación de los servidores informáticos empleados por el encargado del tratamiento:

- La empresa adjudicataria deberá 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. La declaración responsable hará constar que la empresa queda obligada a comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en dicho documento.
- Los licitadores deberán 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.

16.3 Medidas a adoptar respecto al personal que va a tener acceso a los datos:

16.3.1 Generales:

- Formación apropiada del personal sobre protección de datos.
- Comunicación auditable y clara de las responsabilidades del personal en relación con el cumplimiento de las políticas de privacidad y de seguridad de la organización así como de las sanciones aparejadas al incumplimiento de las mismas.
- Formación apropiada del personal sobre protección de datos, seguridad y uso adecuado de las TIC.

16.3.2 Deber de secreto

- Establecer mecanismos y procedimientos de concienciación para todo el personal sobre la obligación de guardar secreto sobre los datos personales que se conozcan en el ejercicio de las funciones profesionales y sobre las sanciones disciplinarias previstas para quienes incumplan el deber de secreto y las políticas de confidencialidad de la organización.
- Establecer procedimientos que garanticen que se notifica formalmente a los trabajadores que acceden a datos personales de la obligación de guardar secreto sobre aquellos que conozcan en el ejercicio de sus funciones y de las consecuencias de su incumplimiento.
- Notificar que se dará traslado a las autoridades competentes de las violaciones de confidencialidad que puedan entrañar responsabilidades penales.
- Establecer procedimientos para garantizar la destrucción de soportes desechados que contengan datos personales.



- Formación adecuada de los empleados sobre sus obligaciones y responsabilidades respecto a la confidencialidad de la información.

16.3.3 Colectivos y datos tratados

Los colectivos de interesados y Datos Personales tratados a los que puede tener acceso el adjudicatario son:

Tratamientos y principales colectivos de interesados	Datos personales del tratamiento a los que se puede acceder
Tratamiento 1: Impartición cursos de autoformación	DNI / NIF NOMBRE Y APELLIDOS CORREO ELECTRONICO TELÉFONO

16.3.4 Elementos de tratamiento

El tratamiento de los Datos Personales comprenderá: *(márquese lo que proceda)*

<input checked="" type="checkbox"/> Recogida (captura de datos)	<input checked="" type="checkbox"/> Registro (grabación)	<input type="checkbox"/> Estructuración	<input type="checkbox"/> Modificación
<input checked="" type="checkbox"/> Conservación (almacenamiento)	<input type="checkbox"/> Extracción (retrieval)	<input checked="" type="checkbox"/> Consulta	<input type="checkbox"/> Cesión
<input type="checkbox"/> Difusión	<input type="checkbox"/> Interconexión (cruce)	<input type="checkbox"/> Cotejo	<input type="checkbox"/> Limitación
<input type="checkbox"/> Supresión	<input type="checkbox"/> Destrucción (de copias temporales)	<input checked="" type="checkbox"/> Conservación (en sus sistemas de información)	<input type="checkbox"/> Otros: _____
<input type="checkbox"/> Duplicado	<input type="checkbox"/> Copia (copias temporales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Recuperación

16.3.5 Disposición de los datos durante y al terminar el Servicio

En los cursos presenciales el adjudicatario deberá recoger los partes de firma diariamente y entregarlos a la Administración a la finalización de la actividad formativa, quedando expresamente prohibido de que la empresa adjudicataria, haga copia del parte de control de firmas. Igual obligación existe en los cursos virtuales sobre los soportes en los que se transmita la información. Una vez finalice el encargo, el adjudicatario deberá devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal que todavía constes en su poder. La empresa adjudicataria deberá presentar a la finalización del contrato una declaración en la que conste que no ha realizado copia alguna del parte de control de asistencia, ni conserva copia alguna del mismo y que así mismo ha procedido al borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.



16.3.6 Medidas de Seguridad

Los datos deben protegerse empleando las medidas que un empresario ordenado debe tomar para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad.

El adjudicatario no podrá no implementar o suprimir dichas medidas mediante el empleo de un análisis de riesgo o evaluación de impacto salvo aprobación expresa de la Dirección General de Función Pública.

A estos efectos, el personal del adjudicatario debe seguir las medidas de seguridad establecidas por la Dirección General de Función Pública, no pudiendo efectuar tratamientos distintos de los definidos por la Dirección General de Función Pública.



17. ANEXO IV - CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DE LOS ALUMNOS

Denominación del curso:

Lugar de realización:

Fecha de realización:

Solicitamos su colaboración para recoger su opinión sobre el desarrollo del curso. El objetivo es conocer los aspectos que se han que se han de modificar con el fin de mejorar la calidad de la formación, garantizando el anonimato de estas opiniones.

Marque con **X** el valor que mejor refleje su grado de acuerdo con cada una de las afirmaciones que se le plantean, teniendo en cuenta que: **1 es el valor más negativo y 10 es el valor más positivo**

1. Los contenidos impartidos se han ajustado a los programados

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
2. Los casos prácticos han sido bien planteados y le han facilitado el aprendizaje

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
3. Considera que las horas dedicadas al curso han sido suficientes

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
4. El curso ha respondido a sus expectativas de aprendizaje

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
5. Puntúe su satisfacción por lo aprendido

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
6. Utilizará estos conocimientos en su trabajo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
7. Le parece que los medios técnicos utilizados han sido adecuados

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
8. La documentación recibida recoge total y claramente todos los contenidos del curso

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
9. La documentación recibida le resultará útil en su trabajo

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
10. La organización y el trato recibido en el centro de formación han sido satisfactorios

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
11. La coordinación del curso desde su Consejería (información, tiempo de aviso, etc.) ha sido satisfactoria

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
12. La difusión del Plan de Formación ha sido eficaz y le ha facilitado su rápido conocimiento

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
13. Sus superiores le han facilitado la asistencia al curso

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----
14. Su valoración global del curso es (De 1 a 10):

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

IMPARTICION DE LA FORMACION										
Claridad en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Metodología utilizada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ritmo en la exposición	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ha conseguido su participación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

OBSERVACIONES (MODIFICACIONES, ÁREAS O CURSOS DE INTERÉS, HORARIOS, ETC):

