

ANEXO I

REQUISITOS TECNICOS: PLATAFORMA DE TELEFORMACIÓN; ACCIONES FORMATIVAS ON LINE; SERVICIOS DE TUTORIZACIÓN; SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ON LINE E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA NECESARIA

PICE-Anualidad 2023

Se describen a continuación las características básicas de los servicios a prestar por el adjudicatario dentro del objeto del presente procedimiento:

A. PLATAFORMA DE TELEFORMACION

Características técnicas:

Multidispositivo	Accesible desde tablets y smartphones
Formatos de cursos admitidos	SCORM
Modular	La plataforma permite habilitar los módulos apropiados a cada tipología de curso
Escalable	En cuanto a número concurrente de usuarios soportados y funcionalidades
Parametrizable	En cuanto look & feel, perfiles de usuarios y otros aspectos operativos como pueden ser el modelado de los procesos de formación, configuración de diferentes layouts y adaptación de imagen corporativa
Compatibilidad	Con las últimas versiones de navegadores más comunes: Explorer, Chrome, Safari, Firefox, Edge.
Gestión de la seguridad	Basada en roles/perfiles y permisos. Como mínimo los siguientes roles/perfiles: invitado, alumno, tutor, autor, administrador, tutor cameral.

Funcionalidades

Learning Management System	Permite gestionar de forma integral la formación y aprendizaje de los alumnos: gestión de alumnos, gestión de cursos y actividades, gestión de planes formativos, gestión de formadores/tutores, gestión de la formación (desempeño, asistencias, resultados, evaluaciones, estadísticas...), etc
Mediateca	Permite disponer de una biblioteca general de conocimiento de acuerdo a un orden y estructura definibles. Soporte a múltiples formatos de archivo
Buzón de soporte	Donde se atienden dudas o problemas de los alumnos relacionadas con el funcionamiento de la plataforma
Módulo de informes	Facilita el seguimiento online de todos los procesos de formación. Permite diseñar, generar y programar completos cuadros de mandos e informes a partir de cualquier dato de formación.

Infraestructura

Hosting	Alojada en Internet Service Provider especializado con infraestructuras de alta disponibilidad
Entornos	Disponibles entornos de preproducción y producción
Entorno de producción	Dimensionamiento necesario para soportar el número de usuarios concurrentes previsto
Protección perimetral	Firewall, Intrusion Detection System, Intrusion Protection System, etc
Arquitectura	. Multi capa con servidores Web, de aplicaciones y BBDDs dedicados

Servicios de Soporte

Administración técnica de la infraestructura base: servidores, comunicaciones, bases de datos, servicios	Administración de los sistemas operativos, software base, software de aplicación, comunicaciones, base de datos, etc. con el objeto de garantizar la máxima disponibilidad del servicio
Soporte correctivo y evolutivo de la plataforma LMS	Prestado por el proveedor de la plataforma, en función de la tipología de la incidencia reportada y Acuerdos de Nivel de Servicio establecidos
Administración operativa / funcional de la plataforma LMS	Prestado por el proveedor de la plataforma, a través de su oficina técnica
Monitorización	24x7 temperatura, humedad, otros parámetros físicos, estado / disponibilidad de los sistemas y servicios, etc
Backup	Estrategia de backup que garantiza la continuidad del servicio
Helpdesk	Atención de problemas de funcionamiento reportados por usuarios de la plataforma a través de diversos canales de acceso

En la Memoria Técnica se incluirá una demo con usuario y clave.

El adjudicatario prestará todo el soporte necesario al equipo encargado de la actividad de administración de la plataforma de teleformación de la Cámara durante la fase de carga y configuración inicial de los cursos ofertados en dicha plataforma.

El adjudicatario, durante toda la duración del contrato, subsanará cualquier error detectado que sea directamente imputable al contenido o formato de los cursos ofertados. Para ello nombrará un interlocutor único con la Cámara y contará con un equipo de técnicos competentes que puedan dar resolución a los problemas de acuerdo con los acuerdos servicio ofertados.

El adjudicatario prestará los servicios de tutoría sobre los cursos ofertados de acuerdo a los requisitos establecidos en la convocatoria y a las condiciones identificadas en su oferta. Para desarrollar esta actividad dispondrá de las herramientas de colaboración y soporte existentes en la plataforma de teleformación y, adicionalmente, de cualquier otro medio que el ofertante aporte al proyecto. En todo caso, la utilización de dichos medios habrá de ser aprobada previamente por la Cámara, previa evaluación de los mismos, en aras a preservar la existencia de un canal de comunicación integrado y una mejor experiencia de usuario por parte de los alumnos de los cursos.

Como condición de carácter esencial en este contrato la Cámara tendrá acceso continuo a la citada plataforma, mediante el perfil tutor cameral, teniendo la plataforma que permitir al mismo las siguientes funcionalidades:

- Dinamización y seguimiento del alumnado: debiendo la plataforma mantener un registro de las actuaciones y comunicaciones llevadas a cabo a tal fin, y pudiendo generar informes en documento independiente extraíble que contengan dicha información.
- Realización informes en documento independiente y extraíble, de cualquier periodo que se necesite, de la situación del alumno/a: fecha del informe, identificación del alumno, fecha de inicio y fin en el curso, su progreso en el curso, porcentaje de visualización de los contenidos, accesos y tiempo de formación en la plataforma, seguimiento en la evaluación y adquisición de los conocimientos, participación en la

acción formativa y observaciones relevantes. (Historial completo desde la matriculación del alumno/a hasta la finalización del curso conteniendo todos los datos relacionados).

- Realización de informe final de evaluación, en documento independiente y extraíble de la plataforma, donde se reflejen con integridad las evaluaciones realizadas durante la acción formativa (exámenes, cuestionarios, respuestas del alumno, puntuación...)

- Finalización de las personas participantes según los criterios definidos.

En la Memoria Técnica se recogerá la metodología de trabajo en relación al proceso de tutorización, seguimiento y evaluación de las acciones formativas online, así como propuesta metodológica para la puesta en marcha de mecanismos de sensibilización y fomento de la participación.

La plataforma de formación online que se ponga a disposición de la Cámara tendrá que permitir el acceso integro a la misma hasta pasados 4 años desde la terminación del plan contable en el Ámbito del Empleo Juvenil del FSE en el periodo FSE+ 2021-2027

B. SUMINISTRO DE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE.

La plataforma deberá de contener un catálogo de cursos orientados a la empleabilidad de los alumnos/as y/o al itinerario formativo marcado en su orientación vocacional. La formación online debe responder a una repercusión directa en la empleabilidad de las personas beneficiarias, por lo que los contenidos de dichas formaciones estarán relacionados con las necesidades de las empresas, así como con las necesidades formativas de la demarcación de la Cámara según listado de cursos adjuntos.

La estructura de las acciones formativas debe de seguir un patrón en cuanto a duración y en cuanto a contenido didáctico multimedia constando de módulos scorm para la visualización del contenido y una evaluación final.

La propuesta realizada por la empresa licitadora tendrá que combinar texto y recursos multimedia (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, vídeo, animaciones, simulaciones, etc.).

Las acciones formativas propuestas comprenderán actividades, recursos, contenidos complementarios y demás documentación extra que aporte mayor valor a la experiencia formativa y que enriquezca el proceso de aprendizaje del alumno/a.

La propuesta técnica a aportar deberá incluir detalle de contenidos de cada una de las acciones formativas que son objeto del presente procedimiento, incluyendo material gráfico que permita comprobar la estructura de funcionamiento de los cursos. Igualmente, tendrá que aportarse índice de contenidos de cada una de las acciones formativas, y material complementario asociado a cada una de las mismas que suponga un valor añadido para la mejora de las competencias y capacidades del alumno.

Las acciones comprenderán mecanismos de autoevaluación sobre la adquisición de conocimiento durante el desarrollo de la acción formativa, a través de controles online que sirvan al tutor para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje, participación y prestarle el apoyo adecuado.

La propuesta presentada tendrá que contar con un catálogo de acciones formativas online, teniendo cada curso de formación específica 100 ó 150 horas de formación, debiendo ser modulables para formar cursos de 200 ó 250 horas de duración. La formación en competencias deben tener una duración de 120 horas. Ello conforme conforme al siguiente detalle:

6 CURSOS DE 120 HORAS EN FORMACION COMPETENCIAS

OBLIGATORIAS COMPETENCIAS	FORMACIÓN EN COMPETENCIAS (120 HORAS)	INGLÉS NIVEL BÁSICO
		INGLÉS NIVEL MEDIO
		INGLÉS NIVE AVANZADO
		OFIMÁTICA NIVEL MEDIO
		OFIMÁTICA NIVEL AVANZADO
		COMPETENCIAS PROFESIONALES Y

25 CURSOS DE 100 O 150 HORAS EN FORMACION ESPECIFICA

OBLIGATORIAS FORMACION ESPECIFICA	FAMILIA ADMINISTRACION Y GESTION	GESTIÓN LABORAL, CONTABLE Y FISCAL EN LA PYME
		COMERCIO INTERNACIONAL Y SU LOGÍSTICA
	FAMILIA COMERCIO Y MARKETING	GESTIÓN LOGÍSTICA Y ALMACÉN
		GESTIÓN DE VENTAS, MARKETING DIRECTO, UTILIZACIÓN DE REDES SOCIALES EN LA GESTIÓN COMERCIAL
		COMMUNITY MANAGER
	FAMILIA HOSTELERIA Y TURISMO	MONITOR DE OCIO Y TIEMPO LIBRE
		RECEPCIONISTA DE HOTEL
		MONITOR DE CAMPAMENTOS
		TÉCNICO EN GESTIÓN HOTELERA
	FAMILIA IDIOMAS	INGLÉS B1
		INGLÉS B2
		INGLÉS C1
		FRANCÉS A2
		FRANCÉS B1
		FRANCÉS B2
	FAMILIA INFORMATICA	TRATAMIENTO DIGITAL DE IMÁGENES Y DISEÑO GRAFICO CON SOFTWARE LIBRE : GIMP
		BIG DATA, ANÁLISIS DE DATOS MASIVOS
		ADOBE ILLUSTRATOR

		SEGURIDAD EN INTERNET
		DISEÑO WEB AVANZADO Y POSICIONAMIENTO
	FAMILIA SANIDAD	ATENCIÓN Y CUIDADOS A PERSONAS DEPENDIENTES A DOMICILIO Y EN EL MEDIO HOSPITALARIO
	FAMILIA SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE	TÉCNICO PROFESIONAL EN MEDIOAMBIENTE
		GESTIÓN DE RESIDUOS
	FAMILIA SOCIOCULTURAL	HABILIDADES SOCIALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD
MONITOR DE COMEDOR, AUTOBÚS Y DE PATIO		

Además como criterio de adjudicación se valorará, conforme a la cláusula 9 criterios de adjudicación, oferta técnica b.2, el aumento en el catálogo de cursos que oferte la empresa licitante **por encima de los 25 obligatorios dentro de la formación Necesidades de Empresa (formación específica)** y que se encuentran en el siguiente listado con duración de 100 ó 150 horas:

ADICIONALES EN FORMACION ESPECÍFICA	FAMILIA ADMINISTRACION Y GESTION	CONTABILIDAD FINANCIERA
		PLANIFICACIÓN DE RRHH, EXTINCIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO Y EL DESPIDO
		TOMA DE DECISIONES, EQUIPOS DE TRABAJO Y LIDERAZGO
		ANÁLISIS FINANCIERO DE LA EMPRESA
	FAMILIA COMERCIO Y MARKETING	MARKETING EN REDES SOCIALES
		MARKETING EN EL PUNTO DE VENTA:MERCHANDAISING
		COMERCIO ELECTRÓNICO
	FAMILIA HOSTELERIA Y TURISMO	SEGURIDAD E HIGIENE EN LA INDUSTRIA ALIMENTARIA
		EXPERTO EN NUTRICIÓN Y TECNOLOGÍAS DE LOS ALIMENTOS EN COLECTIVIDADES
	FAMILIA INFORMATICA	AUTOCAD AVANZADO
		TRABAJO EN LA NUBE: GOOGLE DRIVE
		FORMADOR DE TELEFORMADORES CON MOODLE 2.6
	FAMILIA PROYECTOS Y OBRAS	EDIFICACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA EN LOS EDIFICIOS Y CALIFICACIÓN ENERGÉTICA DE LOS EDIFICIOS
		CREACIÓN DE PROYECTOS DE ENERGIA SOLAR FOTOVOLTAICA Y ENERGÍA SOLAR TÉRMICA
	FAMILIA SANIDAD	ACTIVIDADES DE FISIOTERAPIA Y REHABILITACIÓN EN MAYORES
CELADOR EN EL ÁREA HOSPITALARIA		

		LIMPIEZA HOSPITALARIA
		CUIDADOS AUXILIARES BÁSICOS DE ENFERMERÍA
	FAMILIA EDUCACIÓN	MONITOR DE LUDOTECAS
	FAMILIA SEGURIDAD Y MEDIAMBIENTE	TÉCNICO PROFESIONAL EN MEDIOAMBIENTE Y GESTIÓN FORESTAL

El proveedor deberá acreditar mediante declaración jurada que cuenta con la titularidad de la propiedad intelectual de los cursos y de los contenidos formativos o autorización del titular, teniendo libertad para modificar o ampliar dicho contenido en caso de solicitud de la Cámara, según el **Anexo V**.

Se establecen las siguientes duraciones horarias que se planificarán en base a una programación de formación online de entre 3 y 4 horas diarias, de manera que se seguirán los siguientes estándares:

- 100 horas será un mes de formación aproximadamente.
- 120 horas será un mes y medio aproximadamente
- 150 horas será un mes y medio aproximadamente
- 200 horas será dos meses de formación aproximadamente
- 250 horas será dos meses y medio de formación aproximadamente

C. SERVICIOS DE TUTORIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS ON LINE.

La propuesta contemplará la puesta a disposición de tutores de un mínimo de cinco tutores de contenidos, pertenecientes a distintas familias formativas, que ayuden a resolver al participante las dudas de contenidos o realización de actividades que le pueden surgir durante el proceso de aprendizaje, así como de mecanismos que faciliten la actividad, participación y ejecución de los cursos por parte de los usuarios inscritos. Además, como criterio de adjudicación se valorará el aumento en el número de tutores de contenidos que oferte la empresa licitante por encima de esos cinco obligatorios.

Los tutores de contenidos deberán disponer de un mínimo de 3 años de experiencia acreditada en tareas y trabajos análogos.

En este sentido deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Contemplar la utilización de técnicas innovadoras y con un carácter lúdico que permitan maximizar los niveles de retención y atención del público objetivo.
- Ofrecer una tutorización que dé respuesta inmediata a las dudas y consultas de las personas participantes respecto a la materia que estén cursando, habilitando un espacio para que los participantes expongan sus dudas, y transmitan los ejercicios de evaluación y actividades prácticas para que sean revisados y evaluados por el equipo tutorial, siendo la respuesta en 48 horas. Los tutores/as deberán ser especialistas en la materia a impartir.
- Contemplar aquellas habilidades relacionadas con las competencias y necesidades formativas del colectivo al que va dirigido.

- Realizar un seguimiento diario de los alumnos/as, su participación y el progreso en su experiencia de aprendizaje y generar en documento extraíble e independiente informe de seguimiento.
- Realizar informes en documento independiente y extraíble de cualquier periodo que se necesite, de la situación del alumno/a: su progreso en el curso, porcentaje de visualización de los contenidos, accesos y tiempo de formación en la plataforma, seguimiento en la evaluación y adquisición de los conocimientos, participación en la acción formativa y observaciones relevantes. Se establecerán al menos dos contactos telefónicos y que deberán quedar registrados en emails y en la propia plataforma (Historial completo desde la matriculación del alumno/a hasta la finalización del curso conteniendo todos los datos relacionados) Dichos informes han de ser accesibles tanto para los tutores de contenidos como los tutores camerales.)
- Realizar evaluaciones finales que contemplen toda la participación, progreso y resultados de los alumnos/as.
- Realizar el informe-resumen de dedicación horaria de las tareas desarrolladas durante la tutorización del alumnado en el desempeño de la formación
- Realizar informe final de evaluación en documento independiente y extraíble de la plataforma, donde se reflejen con integridad las evaluaciones realizadas durante la acción formativa (exámenes, cuestionarios, respuestas del alumno/a, puntuación, visualización del contenido y porcentaje,...)
- Dinamizar la acción formativa a través de foros de debate.
- Contener una propuesta de actividades prácticas y trabajos individuales a desarrollar mediante la plataforma de tele formación.
- La puesta en contacto telefónico con los alumnos que requieran mayor seguimiento previniendo el abandono de estos y fomentando la participación e implicación en la formación.
- **El criterio de finalización de los participantes vendrá determinado por la visualización de los contenidos en la plataforma (al menos el 75% de los mismos) y la realización de la evaluación (modo de completar, no es necesario que se supere dicha evaluación) Los entregables asociados al alumnado finalizado serán: anexo de Inscripción en la Formación Online PICE-2023, Diploma de aprovechamiento firmado por la Cámara y el alumno/a, ficha de seguimiento de cada alumno/a, e informes de avance y estado de los participantes siguiendo los patrones de información descritos. Este punto condiciona la facturación por alumno/a finalizado**

La oferta tendrá que detallar la propuesta de tutorización y seguimiento de los alumnos que cursen las acciones formativas ofertadas, concretando el número de tutores y especialistas profesionales de cada área propuestos para dar servicio a los usuarios inscritos y cuantos otros perfiles sean necesarios para la realización de los servicios contratados. Este número se expresará a través de la ratio de alumnos atendidos por un tutor, que no podrá superar la ratio de 80 alumnos/as por tutor.

D. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA NECESARIA

Infraestructura tecnológica necesaria para las prestaciones citadas y servicios de soporte que garanticen el funcionamiento de la aplicación en condiciones óptimas por parte de los agentes involucrados.