

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE “FORMACIÓN DE
IDIOMAS, MODALIDAD TELEFORMACIÓN (ON LINE) DE FRANCÉS” (EXPEDIENTE 2023/102279)**

ÍNDICE

1. Objeto del contrato.
2. Objetivo de la formación.
3. Características del contrato.
 - x Servicios docentes:
 - 1.1 Contenidos, enfoque y metodología.
 - 1.2 Tutorías y dinamización, clases telefónicas y clases virtuales.
 - 1.3 Duración de la formación.
 - x Servicios de gestión administrativa y técnica:
 - 2.1 Gestión de la matriculación.
 - 2.2 Informes de seguimiento y política de bajas.
 - 2.3 Plataforma de formación *online* y asistencia técnica.
 - 2.4 Personal necesario para la ejecución de los trabajos.
4. Garantía del contrato.
5. Confidencialidad de la información.
6. Protección de datos de carácter personales.
7. Obligaciones laborales, sociales, y económicas de la persona contratista.

DOLORES PALACIOS RUIZ		25/04/2023 09:27:36	PÁGINA: 1 / 9
VERIFICACIÓN	NJyGwls6Dsd38YKn2lC6mVO9ssWatV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto es la contratación para 2023 de los servicios de docencia y gestión administrativa y técnica de una formación de francés general en modalidad teleformación, destinado al personal al servicio de la Administración General de la Junta de Andalucía y del personal no judicial de la Administración de Justicia.

2. OBJETIVO DE LA FORMACIÓN

El objetivo general es incrementar los niveles de conocimiento, habilidades y competencias del personal destinatario. Los contenidos se adaptarán a los estándares según los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL), que se desarrollan brevemente a continuación:

- **Nivel A1:** comprensión y utilización de expresiones cotidianas de uso muy frecuente, frases sencillas, saber presentarse a sí mismo, pedir y dar información personal básica, etc.
- **Nivel A2:** comprensión de frases y expresiones de uso frecuente relacionadas con áreas de experiencia que le son especialmente relevantes, comunicación sobre tareas simples y cotidianas, descripción de aspectos de su pasado y su entorno, entre otras.
- **Nivel B1:** comprensión de los puntos principales de textos claros y en lengua estándar; producción de textos sencillos y coherentes sobre temas familiares, experiencias, acontecimientos, deseos y aspiraciones, etc.
- **Nivel B2:** comprensión de ideas principales de textos complejos, incluso técnico, siempre que estén dentro de su campo de especialización; capacidad de relación con hablantes nativos con un grado suficiente de fluidez y naturalidad.
- **Nivel C1:** comprensión de una amplia variedad de textos extensos y con cierto nivel de exigencia; expresión de forma fluida y espontánea sin muestras muy evidentes de esfuerzo para encontrar la expresión adecuada; uso flexible y efectivo del idioma para fines sociales, académicos y profesionales.

3. CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

Formación de Francés **General** de 60 **horas**, modalidad **teleformación** para 300 alumnos/as: **39.831,00 €**.

Los servicios a contratar son:

- Servicios docentes en base a los contenidos del curso
- Servicios de gestión administrativa y técnica

DOLORES PALACIOS RUIZ		25/04/2023 09:27:36	PÁGINA: 2 / 9
VERIFICACIÓN	NJyGwls6Dsd38YKn2lC6mVO9ssWatV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. Servicios docentes

Los servicios docentes serán los necesarios para proporcionar formación en idioma francés en modalidad online a través de la puesta a disposición del alumnado de una plataforma de formación para el entrenamiento del idioma, disponible 24 horas al día, para los niveles (del A1 al C1). Para lo cual se realizará una prueba de nivel previa accediendo así a una formación que se estructura por niveles, con ejercicios y contenidos en donde se desarrollen las cuatro capacidades fundamentales (expresión oral, expresión escrita, comprensión escrita y comprensión auditiva).

El curso por nivel dará lugar a los siguientes servicios,

- Los contenidos virtuales se impartirán mediante la utilización de una plataforma de formación online externa proporcionada por la empresa que resulte adjudicataria.
- La tutoría por grupos de 75 alumnos/as máximo .
- La impartición de clases virtuales.
- Clases telefónicas o videollamadas de conversación.
- La prestación de un servicio de dinamización pro-activo que guíe y motive a los alumnos/as matriculados a lo largo de toda la duración del curso. Los servicios se prestarán en las condiciones que se especifican a continuación.

La empresa adjudicataria dispondrá de las herramientas y los recursos técnicos necesarios para la adaptación de los servicios citados al alumnado con disfunción visual.

1.1 Contenidos, enfoque y metodología

La formación desarrollará todas las destrezas propias de expresión y comprensión oral y escrita e incluirá ejercicios de escucha y pronunciación, prácticas escritas, vocabulario y gramática. Contará al menos con los siguientes recursos didácticos y formativos:

- ✓ Un test inicial de emplazamiento en cada uno de los niveles del MCERL y otro final de progreso que evalúe el avance una vez terminado el curso.
- ✓ Una Guía del curso donde se ofrezca una visión global de los contenidos y forma de abordarlos, con la planificación temporalizada recomendada para el estudio.
- ✓ Unidades didácticas o módulos de aprendizaje con ejercicios prácticos de gramática y pronunciación así como auto-evaluativos y de seguimiento de progreso. Entre los ejercicios y actividades se deberán incluir las de vocabulario, comprensión lectora y auditiva, pronunciación y uso correcto de la gramática, así como construcción de un banco de palabras de repaso. Las unidades se basarán fundamentalmente en videos y audios adaptados a cada nivel.
- ✓ Agenda, donde se mostrarán eventos como vídeo-conferencias, foros, clases virtuales y clases telefónicas así como cualquier hecho relevante para el aprendizaje.

DOLORES PALACIOS RUIZ		25/04/2023 09:27:36	PÁGINA: 3 / 9
VERIFICACIÓN	NJyGwls6Dsd38YKn2lC6mVO9ssWatV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- ✓ Una guía de toda la gramática, o en su caso por unidades, que el alumnado debe aprender a lo largo del curso, en formato fácilmente imprimible y portable en el estándar PDF.

1.2. Tutorías y dinamización, clases telefónicas y clases virtuales

- Tutorías docentes y de dinamización

Cada alumno/a dispondrá de una persona que realice las funciones de tutor/a-docente durante el plazo completo de impartición del curso. La ratio tutor-a/alumno-a no será superior a **75**. Este servicio de tutorías no tendrá ningún coste de comunicación para el alumnado, poniéndose a disposición del mismo un correo electrónico o teléfono gratuito para consultar las dudas. En conjunto, ambos servicios de tutorías y dinamización realizarán las siguientes tareas:

- Darán la bienvenida al alumnado a través de correo electrónico.
- La corrección y evaluación de los ejercicios. Se propondrá mensualmente al menos **1** ejercicio de composición escrita de **100 palabras** por cada alumno/a. Para los cursos correspondientes a los niveles A1 y A2 consistirán en frases independientes, más que en una composición.
- Dinamización y seguimiento del alumnado mediante envíos de e-mails y/o avisos en la agenda, así como llamadas telefónicas a aquellos/as que tras el envío de dos e-mail o avisos, no hayan atendido a lo indicado en los mismos.
- Gestión de las herramientas colaborativas de aprendizaje (foros, chat, etc), en su caso.
- Resolución de dudas y consultas con respuesta síncrona (en línea o telefónica, en el horario que se indicará en la agenda del alumnado y que será de, al menos, una hora por la tarde de lunes a viernes) y/o asíncrona en días no laborables (por vía telemática con plazo de respuesta máximo de 48 h).

- Clases telefónicas y clases virtuales

- ✓ Se impartirán clases telefónicas o videollamadas de 30 minutos. Se propondrá al menos **una** clase telefónica al mes. En los niveles A1 y A2 se puede dar la opción al alumnado de clases telefónicas de 15 minutos. Después de cada clase, el tutor enviará al alumno/a un informe personal por correo electrónico con correcciones, comentarios, consejos y tareas en un plazo máximo de 48 horas. Se creará una bolsa de horas fruto de la suma del número total de clases que se oferten. Su efectiva distribución entre el alumnado será aprobada por el IAAP.
- ✓ Se programarán clases virtuales de diferentes temáticas y niveles para un número máximo de ocho personas. Se propondrán **dos** clases virtuales a lo largo de la realización del curso.

Estas actividades se desarrollarán en horario de mañana y tarde, comprendido entre las 9 y las 21 horas, y se dará margen al alumnado para la elección de fecha y hora.

DOLORES PALACIOS RUIZ		25/04/2023 09:27:36	PÁGINA: 4 / 9
VERIFICACIÓN	NJyGwls6Dsd38YKn2lC6mVO9ssWatV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

En todo caso, los trabajadores ejecutarán el servicio bajo el poder de dirección y el control de la empresa contratista.

1.3. Duración de la formación.

La formación de francés durará **cuatro meses**. Se considerarán como no lectivos, a los efectos de clases telefónicas y clases virtuales, el mes de agosto, periodos del 20 al 31 de diciembre, y del 1 al 6 de enero.

2. Servicios de gestión administrativa y técnica

Los servicios a contratar para conseguir el objetivo de esta formación también requieren de una serie de tareas administrativas y de gestión en aras de la realización de la actividad formativa, tales como la de matriculación y pago, comunicaciones de bienvenida y habilitaciones de los test. Asimismo estos servicios incluirán el contacto con los responsables del IAAP en orden a la resolución de incidencias, así como la gestión de la política de bajas y altas del alumnado y los informes de seguimiento e informes finales. También se incluye el mantenimiento de la plataforma con las funcionalidades ofertadas y la resolución de incidencias en los plazos indicados en este Pliego.

Estos servicios incluyen:

- La gestión del pago de matrícula de cada alumno/a por importe de 30 euros a descontar del coste final de la licencia para el IAAP. Este pago se realizará por los medios habituales de comercio electrónico de los que deberá disponer el adjudicatario (tarjetas de débito, crédito, Paypal, etc..)
- Las comunicaciones de bienvenida por correo electrónico, tareas propias de matriculación y reportes de seguimiento.

2.1. Gestión de la matriculación

Una vez seleccionadas las personas participantes por el IAAP, se suministrará a la empresa adjudicataria un listado con los datos de contacto para comenzar el proceso de matriculación. Dicho proceso seguirá cuatro pasos fundamentales:

- Carta de bienvenida al alumnado con toda la información sobre el curso y las instrucciones de pago
- Pago de matrícula de 30 euros por los medios electrónicos ya citados
- Habilitación del test de nivel
- Habilitación de los contenidos propios de cada nivel

Desde el pago de la matrícula, la empresa dispondrá de tres días para habilitar el test de nivel y dos días más para habilitar los contenidos. En conjunto, el plazo desde que se remite la carta de bienvenida al alumnado con toda la información sobre la formación y las instrucciones de pago, hasta la habilitación efectiva de los contenidos no

DOLORES PALACIOS RUIZ		25/04/2023 09:27:36	PÁGINA: 5 / 9
VERIFICACIÓN	NJyGwls6Dsd38YKn2lC6mVO9ssWatV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

debe superar los 15 días. La empresa se compromete a poner todos los medios humanos y técnicos necesarios para cumplir dichos plazos, en especial habilitar los contenidos y servicios que correspondan al nivel de cada alumno/a.

En todo caso, si transcurrido un mes desde la bienvenida e independientemente de las incidencias que hayan podido surgir, la empresa no ha habilitado dichos contenidos y servicios sin causa justificada, le dará opción de devolución del importe de la matrícula al alumnado.

Durante todo este proceso al ser un periodo crítico para el lanzamiento del proyecto, se mantendrá un contacto continuo con las personas responsables del IAAP en orden a resolver las incidencias que puedan surgir. En este orden, la empresa remitirá informes semanales sobre el estado de la matriculación durante el primer mes desde que se remiten las cartas de bienvenida.

2.2. Informes de seguimiento y política de bajas

Se establecerá un período inicial de 15 días desde que se habilita el acceso al curso para que todas las personas participantes cubran unos objetivos mínimos en forma de actividades a realizar y/o tiempos de conexión obligatorios. La empresa adjudicataria procederá a comprobar si se cumplen o no dichos objetivos. En este último caso se sustituirá por personas que se encuentren en reserva, previa comunicación por correo electrónico a los alumnos/as afectados/as. Las bajas voluntarias se sustituirán igualmente por nuevas altas. Se seguirá este mismo procedimiento durante el primer mes del curso, al final del cual se remitirá un listado con el alumnado definitivo.

Se remitirá al IAAP un informe mensual de seguimiento del alumnado con indicadores de participación y aprovechamiento del curso, diferenciando los que cumplen la programación recomendada de los que no la cumplen. Al final de curso se emitirá un reporte global que deberá contener para cada alumno/a al menos los datos del nivel de partida, trabajos y actividades realizadas y calificación de no apto/asistencia/aprovechamiento. Para la calificación de asistencia o aprovechamiento habrán de cumplirse, al menos, los siguientes criterios:

- Calificación de asistencia: el/la alumno/a deberá realizar los contenidos y/o tiempo de estudio no inferior al 75% de la duración del curso.

- Calificación de aprovechamiento: el/la alumno/a deberá realizar los contenidos y/o tiempo de estudio no inferior al 75% de la duración del curso y, además, superar el test final con un resultado igual o superior a 5 sobre 10.

Dicho reporte servirá de base para los certificados que emitirá el IAAP a cada alumno/a que finalice con éxito la formación.

En todo caso la empresa deberá proporcionar los accesos a los contenidos que se requieran por el personal técnico del Servicio del IAAP encargado de la supervisión y gestión del proyecto, que permitan comprobar la correcta prestación de los servicios contratados (p.e. comprobar los tiempos de conexión real de los alumnos; las tutorías realizadas; los tiempos de respuesta a consultas; datos de conexión de los tutores, etc..)

DOLORES PALACIOS RUIZ		25/04/2023 09:27:36	PÁGINA: 6 / 9
VERIFICACIÓN	NJyGwls6Dsd38YKn2lC6mVO9ssWatV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

2.3. Plataforma de formación *online* y asistencia técnica

Para el seguimiento del curso, el alumnado se conectará por Internet a la plataforma de formación *online* de la empresa adjudicataria, cuyo servicio de *hosting* tendrá una potencia suficiente para soportar de forma adecuada el volumen máximo de usuarios establecido en el contrato, sin que la prestación de estos servicios suponga ningún coste para el alumnado.

La interfaz del usuario deberá estar personalizada con la imagen institucional del IAAP.

Durante el desarrollo de la formación la empresa adjudicataria deberá disponer en todo momento de un Centro de Atención al Usuario dotado del equipo técnico y los medios necesarios para prestar la asistencia técnica necesaria al alumnado. Su misión será ayudarles a solventar cualquier incidencia de tipo tecnológico. El tiempo de respuesta será inferior a 24 horas, y en cualquier caso, el horario de atención telefónica contemplará como mínimo una franja de 16 a 20 horas, de lunes a viernes, excluidos festivos. Las incidencias planteadas por las personas usuarias deben resolverse en 24 horas los días laborables y en 48 horas los fines de semana.

Igualmente la plataforma deberá mostrar en lugar siempre visible para el alumnado una vez que accede a los contenidos y sin tener que abandonarlos, el correo de soporte y los teléfonos de atención al usuario.

Desde un punto de visto técnico, la plataforma debe cumplir con:

- Diseño "responsive"; es decir, el sitio web debe ser accesible y adaptable en todos los dispositivos: ordenadores personales, tabletas, smartphones, etc.
- Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Todas las funcionalidades ofertadas deberán ser compatibles con la infraestructura microinformática y de conexión a Internet de los usuarios. Deberá evitar la descarga de ficheros que puedan alterar el funcionamiento de otros programas o del sistema operativo.

En lo relativo a la infraestructura microinformática, la plataforma deberá ser compatible con:

- Hardware:

Procesador Pentium V y sup
Memoria RAM 512 mb y sup
Tarjeta gráfica SVGA y sup
Resolución de pantalla: 1024x768

- Software:

DOLORES PALACIOS RUIZ		25/04/2023 09:27:36	PÁGINA: 7 / 9
VERIFICACIÓN	NJyGwls6Dsd38YKn2lC6mVO9ssWatV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

Windows 10 o superior, Linux, Microsoft Edge versión 97 o superior
Navegadores Internet Microsoft Edge versión 97 o superior, Google Chrome versión 97 o superior, Mozilla Firefox
versión 91 o Safari versión 15
Compatibilidad con dispositivos Android/IOS

2.4. Personal necesario para la ejecución de los trabajos

El Equipo de Proyecto necesario para la ejecución de las tareas de este contrato será el siguiente:

- Jefe/a de proyecto.
- Coordinador/a de tutorías docentes y de dinamización.
- Equipo Docente.

El Jefe/a de proyecto deberá reunir las siguientes características mínimas:

- Titulación: Ingeniero, Licenciado o equivalente.
- Experiencia profesional: Experiencia mínima de 3 años en gestión de proyectos de formación de contenido similar a los del objeto del presente contrato.

El Coordinador/a de tutorías docentes y de dinamización deberá reunir las siguientes características mínimas:

- Titulación: Titulación superior relacionada con el idioma de referencia
- Experiencia profesional: Experiencia mínima de 3 años en coordinación de proyectos de formación on line de contenido similar a los del objeto del presente contrato.

El equipo docente deberá reunir las siguientes características técnicas:

- Titulación: deberá ser nativo/a o bilingüe con certificación acreditada de nivel C2 según los niveles MCER (Marco Común europeo de Referencia para las Lenguas) o equivalente.
 - Experiencia profesional: Experiencia mínima de dos años en formación relacionada con el contenido del curso.
- El número total de integrantes del equipo docente será de: mínimo cinco docentes, a razón de 1 docente/60 alumnos-as, teniendo en cuenta las características y especialidades de esta acción formativa.

Se deberán aportar CV de todo el Equipo de Proyecto, donde consten sus datos personales y profesionales, de forma que de ellos se pueda inferir el cumplimiento de los anteriores requisitos.

4. GARANTÍA DEL CONTRATO

El plazo de garantía será de dos meses a contar desde la emisión del certificado de conclusión de los trabajos.

DOLORES PALACIOS RUIZ		25/04/2023 09:27:36	PÁGINA: 8 / 9
VERIFICACIÓN	NJyGwls6Dsd38YKn2lC6mVO9ssWatV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información a la que tengan acceso las empresas como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. No podrá transferir información alguna sobre los trabajos a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso y por escrito de la Junta de Andalucía. Este deber se mantendrá durante un plazo de cinco años desde el conocimiento de esa información.

6. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

La persona contratista, deberá cumplir el RGPD, la Ley Orgánica 3/2018 y demás normativa de aplicación en vigor en materia de protección de datos. El sometimiento de la persona contratista a la normativa sobre protección de datos constituye una obligación esencial a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 de la LCSP.

Para ello, y en aplicación de la disposición adicional vigésima quinta de la LCSP, la persona contratista tendrá la consideración de persona encargada del tratamiento en los casos en que la contratación implique el acceso de la persona contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante. 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 éste deberán de constar por escrito.

7. OBLIGACIONES LABORALES, SOCIALES Y ECONÓMICAS DE LA PERSONA CONTRATISTA

El personal adscrito por la persona contratista a la prestación objeto del contrato, no tendrá ninguna relación laboral con la Administración, bajo ningún concepto, dependiendo exclusivamente de la persona contratista, quién tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de persona licitadora respecto del mismo.

La persona contratista está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud laboral por lo que vendrá obligada a disponer las medidas exigidas por tales disposiciones, siendo a su cargo el gasto que ello origine; así como a cumplir las condiciones salariales de las personas trabajadoras conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación.

El órgano de contratación tomará las medidas pertinentes para garantizar que en la ejecución del contrato la persona contratista cumple las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos o por las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen al Estado y en particular las establecidas en el anexo V de la LCSP.

Sevilla, a la fecha de la firma electrónica
LA JEFA DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN

DOLORES PALACIOS RUIZ		25/04/2023 09:27:36	PÁGINA: 9 / 9
VERIFICACIÓN	NJyGwls6Dsd38YKn2lC6mVO9ssWatV	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	