

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE PUESTA A DISPOSICIÓN DE PLATAFORMA, IMPARTICIÓN, TUTORIZACIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LOS CURSOS DE INGLÉS ON LINE PARA EL PERSONAL DEL GRUPO TRAGSA A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.**

**TSA0069289**

**1. OBJETO DE LA LICITACIÓN**

El objeto de la licitación es la contratación de las empresas que puedan dar servicio a las necesidades de formación de clases on line de inglés, derivadas, tanto del Plan de Formación, como aquellas otras que pudieran surgir de los proyectos en los que se requiere el uso de este idioma, para personal de la Empresa de Transformación Agraria, S.A. (TRAGSA) y Tecnologías y Servicios Agrarios, S.A., (TRAGSATEC), en adelante Grupo TRAGSA.

Se contratarán los siguientes servicios:

1. Puesta a disposición de cursos de inglés on line, con una estructura de contenidos adaptados a los niveles del Marco Europeo (MCERL).
2. Hosting de los cursos en plataforma de la empresa adjudicataria, incluyendo la publicación en ésta de elementos de identidad corporativa del Grupo TRAGSA (logotipos).
3. Gestión de pruebas de nivel inicial, previas al inicio de cada curso, con corrección de resultados y apoyo al Departamento de Formación del Grupo TRAGSA en la configuración de grupos.
4. Servicio de seguimiento, tutorización y dinamización de los alumnos durante la impartición de los cursos.
5. Elaboración y entrega a Grupo TRAGSA de informes periódicos con información sobre el avance, resultados en controles de aprendizaje y tiempos de conexiones de los alumnos a la plataforma, todo ello según los criterios establecidos por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo en relación a la bonificación de acciones formativas.
6. Evaluación final de los cursos.
7. Puesta a disposición dentro de la plataforma de aulas virtuales on line para grupos, con conexión síncrona, como recurso de apoyo a los cursos on line de la plataforma.

**2. DESTINATARIOS**

El personal del Grupo Tragsa con necesidades formativas en el idioma inglés.



ER-0885/1998 Tragsa  
GA-2003/0120 Tragsa  
ER-0970/1997 Tragsatec  
GA-2004/0128 Tragsatec

### **3. OBJETIVOS**

Con carácter general se establecen los siguientes objetivos:

- Potenciar la comprensión y expresión oral y escrita del idioma inglés, a partir de ejercicios y actividades desarrollada desde contextos generales y específicos.
- Desarrollar habilidades orales a partir de los ejercicios planteados al efecto y de las aulas virtuales, que el alumno tendrá disponibles como recurso complementario.

### **4. METODOLOGÍA**

La empresa adjudicataria debe presentar un programa formativo. La metodología propuesta debe ser eminentemente comunicativa, dinámica y proactiva, realizando actividades y ejercicios en la plataforma que muestren distintos contextos y situaciones.

No podrán resultar adjudicatarias y, por tanto, serán excluidas, las empresas que no presenten este programa formativo.

La metodología propuesta deberá garantizar que los alumnos avancen tanto en los conocimientos generales del idioma, en todos los niveles requeridos.

### **5. CONDICIONES DEL SERVICIO**

#### **5.1 Requisitos de la plataforma**

La formación se realizará a través de una plataforma de formación que posibilite la interacción de participantes, tutores y recursos. Esta plataforma será puesta a disposición de la empresa adjudicataria para los alumnos durante toda la duración del presente contrato, siendo responsabilidad de la misma su administración y mantenimiento. La plataforma presentará, al menos, el logotipo del Grupo TRAGSA.

La plataforma deberá cumplir con los siguientes requisitos:

1. Estar disponible y accesible 24 horas los siete días de la semana para los asistentes durante la duración del curso, permitiendo el acceso simultáneo de todos los participantes.
2. Garantizar la interacción entre participantes y el tutor/es y la interactividad entre los propios participantes (chats, foros...).
3. Disponer de un sistema de backup (copia de seguridad) con periodicidad suficiente para garantizar la recuperación de la totalidad de los datos en caso de fallo del sistema, así como posibilitar las labores de inspección del SEPE y la FUNDAE, durante, y una vez finalizado el curso de formación
4. Realizar el tratamiento de los datos de carácter personal de conformidad con lo establecido en la norma vigente.

5. Soportar contenidos en formato multimedia: vídeo, audio e imagen.
6. Disponer de un manual on-line sobre el funcionamiento de la plataforma (utilización, navegación, recursos, asistencia técnica para la resolución de problemas).
7. Disponer de una prueba de nivel on line, independiente del propio contenido del curso, que permita identificar el nivel del alumno según los niveles del Marco de Referencia Común Europeo para las lenguas. Dicha prueba constará de una parte escrita y una prueba oral, que determine el nivel en cada uno de los aspectos del lenguaje.
8. Disponer de un sistema de registros de la actividad de cada alumno que permita elaborar informes de conexión e interacción de la actividad de los participantes entre las fechas de inicio y fin del curso, realizar el seguimiento del paso o navegación por los distintos contenidos, así como de la realización de los controles de aprendizaje.
9. Disponer de un sistema que registre la actividad de los alumnos con el tutor.
10. Disponer de un sistema de aulas virtuales que permita que el profesor y los alumnos interactúen de forma concurrente y en tiempo real, a través de un sistema de comunicación telemático de carácter síncrono que permita el intercambio de conocimientos con el fin de posibilitar un aprendizaje de las personas que participan en el aula. La plataforma dispondrá así mismo de un sistema de información y reserva de aulas disponibles, donde se indique el nombre del aula, la temática, el nivel requerido, la fecha y hora correspondiente de celebración.

## 5.2 Estructura del contenido de los cursos

Los cursos deben estar adaptados a los niveles definidos en el marco europeo (MCERL), al menos en los niveles desde el A1 hasta el C1 inclusive. Deberán estar estructurados de una manera clara en Módulos y Unidades Didácticas. Dadas las diferencias de nivel que pueden darse dentro un mismo nivel MCERL es recomendable que puedan ofertarse cursos que cubran estas necesidades.

Cada módulo contará con un control de aprendizaje para medir los contenidos adquiridos.

Los contenidos combinarán la parte teórica con la práctica, a partir de ejemplos y ejercicios que deberán ajustarse lo máximo posible a situaciones cotidianas, abarcando aspectos de comprensión y desarrollo de las distintas capacidades (listening, speaking, writing).

Para el desarrollo del speaking los cursos deben estar provistos de recursos específicos que garanticen este aspecto del aprendizaje (a modo de ejemplo: sistemas de grabación de voz, contraste de pronunciación, etc.). Además, los cursos contarán con un servicio complementario – sin coste adicional para Grupo Tragsa - de aulas virtuales que serán ofertadas, siendo de carácter voluntario para los alumnos.

La estructura y metodología para la enseñanza de los contenidos deben potenciar la interacción del alumno, garantizando su atención y compromiso con su finalización.

Los cursos deberán disponer de un índice de contenidos accesible para el alumno, así como un sistema que le permita saber su grado de avance en tiempo real.

### **5.3 Guía didáctica**

Los cursos deben disponer de una guía didáctica para el alumno, donde se defina el objetivo del curso y sus contenidos, herramientas y metodología de aprendizaje, calendario del curso y de las aulas virtuales, tutorías, y el sistema de seguimiento y evaluación, entre otros. Esta guía debe estar visible para el alumno dentro de la propia plataforma.

Así mismo los cursos deben disponer de una guía didáctica del tutor en la que se definan las acciones a realizar por el tutor a lo largo del curso.

### **5.4 Duración del curso**

El número de horas del curso se debe corresponder con el tiempo medio en el que un alumno adquiere los conocimientos programados en la acción formativa. El alumnado, además de realizar los controles de evaluación del aprendizaje, deberá recorrer todos los contenidos del curso, consultar al tutor-formador las dudas, en su caso, a través de la propia plataforma.

Se establece como referencia aproximada una duración aproximada de 50 horas por curso, con cuatro meses mínimos de acceso para el alumno. Las empresas ofertantes indicarán la duración establecida para cada curso ofertado, teniendo en cuenta el tiempo necesario requerido para que el alumno complete todos los contenidos obligatorios en cada caso. La plataforma deberá contar con un sistema de desconexión automática que se activará cuando el usuario no interactúe con la plataforma en un periodo de 20 minutos.

### **5.5 Gestión de cursos y alumnos**

El inicio de los cursos se realizará a demanda de Grupo TRAGSA, que establecerá las fechas de inicio y fin de los mismos, así como los asistentes a cada uno de ellos (según las pruebas de nivel inicial). Grupo TRAGSA comunicará a la empresa adjudicataria la relación y contacto de los asistentes, para que ésta contacte con ellos, les proporcione los usuarios y contraseñas y envíe las comunicaciones oportunas (carta de bienvenida, instrucciones de acceso y realización del curso, etc...). Grupo TRAGSA organizará los cursos que considere oportunos, dependiendo de la demanda generada en las distintas Unidades Organizativas de la empresa.

La empresa adjudicataria deberá realizar la gestión de las altas y acceso de los alumnos al curso, así como informar de las bajas y cambios de grupo, éstos últimos deberán ser siempre confirmados por el Grupo TRAGSA.

El inicio de los cursos será en 2020, con un plazo de ejecución de 24 meses desde la firma del contrato, prorrogable en 12 meses más.

## **6. CONDICIONES ESPECIALES**

Los servicios ofertados por los licitadores, deben tener en cuenta y cumplir con los siguientes requisitos específicos: toda la documentación, publicidad, imagen o materiales deberán emplear un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad, y pluralidad de roles e identidades de género.

## **7. EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

La empresa adjudicataria será responsable del seguimiento del avance de cada alumno, reportando de manera escrita a Grupo TRAGSA informes mensuales sobre el grado de avance de cada alumno. Una vez finalizado el curso se remitirá al Departamento de Formación un informe final que refleje el avance de cada alumno, tiempo de conexión (distinguiendo los tiempos totales de conexión dentro y fuera de la jornada laboral, a partir de la franja horaria definida por el Grupo Tragsa) y resultados alcanzados en los controles de aprendizaje y exámenes previstos en el curso, así como en nivel alcanzado según el Marco Común Europeo de Referencia. Dicho informe debe ajustarse a los requerimientos de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo para la bonificación de acciones formativas.

Se establecen de manera general tres tipos de evaluación de los conocimientos de los asistentes:

- A. Evaluación inicial o prueba de nivel: antes del comienzo del curso, para determinar el nivel de cada alumno. La plataforma debe disponer de una prueba independiente del curso, que posibilite que el acceso al curso pueda hacerse una vez identificado el nivel del alumno.
- B. Evaluación continua: cada módulo de un curso debe incluir controles de aprendizaje que permitan valorar la adquisición de los contenidos
- C. Evaluación final: a través de una prueba que defina el nivel alcanzado por el asistente y su grado de adquisición de los contenidos.

## **8. TUTORIZACIÓN Y DINAMIZACIÓN DE LOS CURSOS**

El curso contará con un servicio de tutoría llevada a cabo por profesores nativos o bilingües (que acrediten en este último caso un nivel C2 o similar), que resuelvan las dudas de los alumnos, hagan el seguimiento del avance e impulsen la realización del mismo.

Los tutores deberán tener formación metodológica en tutorías por tele formación de al menos 30 horas. Esta experiencia deberá constar en la reseña profesional a incorporar en la Guía Didáctica del alumno del curso. Se requiere una experiencia en los cinco últimos años en tutorización de cursos de inglés on line.

El acceso a esta tutoría deberá estar garantizado por conexión telefónica, chat o correo electrónico. En caso de que se requiera una ayuda telefónica, la empresa adjudicataria deberá proporcionar un soporte en menos de 48 horas desde la solicitud del alumno.

La gestión de los servicios de tutorización debe ajustarse a los requerimientos de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, quedando registro de las actividades que se hayan realizado.

Es requisito imprescindible garantizar al menos un tutor por cada 80 alumnos, disponiendo de su reseña profesional en la propia plataforma.

El curso contará con un servicio de dinamización proactivo, que tendrá las funciones de fomentar la participación del alumno, realizar un seguimiento de la misma y solucionar los problemas de los alumnos relacionadas con el uso de la plataforma. Para ello se requiere una persona que realice las funciones de dinamizador de los cursos, con experiencia de al menos cinco años en tareas de dinamización de cursos de inglés on line.

## **9. SERVICIO DE HELPDESK**

La empresa adjudicataria, a través de su helpdesk deberá solucionar las incidencias técnicas, disponiendo de un número de teléfono o cuenta de correo para ello. El tiempo de respuesta a las solicitudes planteadas no podrá ser superior a las 24 horas.

## **10. ACCESO A LA PLATAFORMA POR PARTE DE LOS ÓRGANOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL (SERVICIOS DE EMPLEO)**

La plataforma deberá ser accesible para los órganos de inspección correspondientes, en el caso de que los cursos sean bonificados a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo. En este sentido deberá disponer de un sistema que permita acceder a los inspectores de dichos organismos a los cursos que se estén realizando para llevar a cabo las acciones de seguimiento y control que procedan.

El usuario y clave facilitado para la inspección debe estar disponible durante la duración del curso y hasta la presentación del último boletín de cotización del ejercicio en curso por parte de Grupo TRAGSA.

## **11. ACCESO A LOS CURSOS DESDE DISPOSITIVOS MÓVILES**

Los cursos deberán ser accesibles desde dispositivos móviles (Android e IOS). Se requiere el acceso desde Tablet y se considerará opcional el acceso a través del teléfono.

## **12. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**

El licitador que haya presentado la oferta mejor valorada deberá indicar los requerimientos de equipos (hardware y software) necesarios para el desarrollo de los cursos, a saber:

- A. Curso en Web / en cliente / por descarga
- B. Sistema Operativo requerido
- C. Dispositivos necesarios
- D. Navegadores compatibles
- E. Pluggins requeridos
- F. Certificados digitales requeridos
- G. Caudal necesario por puesto
- H. Tipo de video (escritorio, remoto, webcam, chat...
- I. Otros requerimientos (accesos, puertos...
- J. Tecnología utilizada para el Aula Virtual y requerimientos para los alumnos

## **13. REQUISITOS TÉCNICOS IMPRESCINDIBLES DE LA PLATAFORMA PRUEBA**

Las empresas ofertantes deberán aportar en sus ofertas una URL de acceso a la plataforma de prueba, que deberá estar disponible al menos quince días desde la fecha de presentación de las mismas.

Los siguientes requisitos serán comprobados en las pruebas que se realicen con la plataforma de prueba presentada por cada empresa ofertante; en caso de no cumplir con alguno de ellos la oferta no se considerará válida:

- a. Una prueba de nivel que identifique el nivel del alumno al inicio del curso
- b. Cursos con contenidos diferenciados para los niveles A1, A2, B1, B2 y C1. Cada curso deberá estar estructurado por módulos y unidades y tener sus propios controles de aprendizaje.
- c. Los contenidos de cada curso deberán contener vídeos, audios e imágenes que garanticen el desarrollo necesario de las capacidades de speaking, listening y writting así como la interactividad necesaria con el alumno. Así mismo es necesario que los cursos contengan elementos que permitan desarrollar la comunicación oral del alumno (speaking), tal como queda recogido en el apartado de Condiciones del Servicio.
- d. Un acceso a un aula virtual de 15 minutos.
- e. Los contenidos obligatorios de cada curso deberán ajustarse a la duración definida para cada curso. La duración del curso debe ser informada por la empresa licitante, siendo la realmente requerida por el alumno para completar los contenidos obligatorios de cada curso.
- f. Un sistema que informe al alumno del grado de avance en el curso
- g. Un sistema de chat y de foros que garantice la interacción entre alumnos y alumnos con tutor

- h. Manual on-line sobre el funcionamiento de la plataforma (utilización, navegación, recursos, asistencia técnica para la resolución de problemas).

#### **14. MEDIOS PERSONALES.**

**TUTORES:** al menos 3 personas que cumplan necesariamente uno de los siguientes criterios:

- a) Persona nativa de un país anglófono, con formación metodológica en tutorías por tele formación de al menos 30 horas y una experiencia en los cinco últimos años (2015 a 2019) en tutorización de cursos de inglés on line.
- b) Persona con un nivel certificado de C2 (según el Marco de Referencia Común Europeo) en el idioma inglés, con formación metodológica en tutorías por tele formación de al menos 30 horas y una experiencia en los cinco últimos años (2015 a 2019) en tutorización de cursos de inglés on line.
- c) Persona con titulación superior en traducción e interpretación en inglés, con formación metodológica en tutorías por tele formación de al menos 30 horas y una experiencia en los cinco últimos años (2015 a 2019) en tutorización de cursos de inglés on line.

#### **UN DINAMIZADOR DE LOS CURSOS**

El dinamizador deberá ser una persona que realice las funciones de dinamizador de los cursos, con experiencia de al menos cinco años en tareas de dinamización de cursos de inglés on line. Tendrá las funciones de fomentar la participación del alumno, realizar un seguimiento de la misma y solucionar los problemas de los alumnos relacionadas con el uso de la plataforma.

#### **COORDINACIÓN PEDAGÓGICA DEL PROYECTO**

La empresa adjudicataria del contrato deberá designar expresamente a una persona coordinadora del programa, con titulación superior y experiencia acreditada y experiencia acreditada de al menos cinco años en coordinación de acciones formativas on line en empresas. Esta persona no será en ningún caso tutor en ninguno de los cursos realizados.

Sus responsabilidades serán:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa adjudicataria frente al Grupo Tragsa, canalizando la comunicación en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato. A tal efecto, la empresa deberá facilitar los oportunos datos de contacto del coordinador (teléfono y correo electrónico), que habrá de estar disponible para atender las incidencias que se vayan presentando en

la ejecución del contrato y poder ser requerido para mantener reuniones presenciales con el personal de la Gerencia de Selección, Formación y Desarrollo, en un plazo no superior a 24 horas desde el requerimiento de ésta.

b) Supervisar el correcto desempeño por parte de los tutores de las funciones encomendadas.