
 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	Pliego Prescripciones Técnicas Número expediente:20PA01	1
		Fecha: junio de 2020

**PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FORMACIÓN ON LINE PARA BENEFICIARIOS EN EL MARCO DEL PROGRAMA INTEGRAL DE CUALIFICACIÓN Y EMPLEO – PROGRAMA OPERATIVO DE EMPLEO JUEVNIL FSE 2014-2020**

Expediente: 20 <b>PA01</b>	
Fecha aprobación: xx / 06/ 2020 (durante el comité ejecutivo del mes de junio 2020)	
Procedimiento: <b>ABIERTO</b>	Tramitación: <b>ORDINARIA</b>
Responsable: Cristina Juliá Benique	

<p><b>Objetivo:</b> Fondo Social Europeo – Garantía Juvenil</p> <p><b>Programa:</b> Programa integral de cualificación y empleo</p> <p><b>Nombre del Proyecto:</b> Servicios Formación online</p> <p><b>Acrónimo:</b> Formación on line PICE</p> <p><b>Código de identificación:</b> -</p> <p><b>Plazo de duración del proyecto:</b> Inicio contrato – 31/12/2023</p> <p>.....</p>
--

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	Pliego Prescripciones Técnicas Número expediente:20PA01	2
		Fecha: junio de 2020

## 1. OBJETO


El Gobierno de España acordó el sistema nacional de Garantía Juvenil, cuyo objeto es garantizar que todas las personas jóvenes, beneficiarios del Sistema Nacional de Garantía Juvenil, reciban una oferta de empleo, educación continua, formación y/o un periodo de prácticas en empresas. Este Plan se enmarca en el Programa Operativo de Empleo Juvenil 2014/2020 financiado por el FSE, con el fin último de procurar la reducción de la tasa de desempleo juvenil en España.

La Cámara de España es el organismo impulsor del PICE y titular del mismo ante el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, actuando como institución promotora, coordinadora y supervisora de la calidad del programa ante la Autoridad de Gestión del Fondo Social Europeo. En este contexto las Cámaras de Comercio de España plantean el Programa Integral de Cualificación y Empleo (PICE). Se trata de una serie de medidas ofrecidas a todo el colectivo de jóvenes destinatarios de la Garantía juvenil, personalizadas en forma de itinerario y que abordan tanto la mejora de la educación y cualificación, como el fomento de la contratación y el autoempleo.

Se va a desarrollar en esta contratación parte del Plan de Capacitación, que es un itinerario formativo completo que se realiza por las Cámaras, que contiene a su vez, además de otras acciones, una formación troncal, y una formación específica posterior, independientemente de los estudios previos y de la experiencia laboral. Una de las máximas dentro de la ejecución del Plan de Capacitación es la permanente adaptación a las necesidades que los jóvenes destinatarios del Plan ponen de manifiesto durante su paso por las Cámaras de Comercio; esta visión de constante mejora es la que ha permitido modificar la metodología inicial para favorecer los resultados del Plan y acercar de manera más efectiva a los jóvenes al mercado de trabajo.

A partir de este análisis, la Cámara de España pone a disposición de las Cámaras de Comercio una nueva variante a la hora de ejecutar el Plan de Capacitación, manteniendo el compromiso de calidad actual pero de una manera más atractiva para un numeroso grupo de jóvenes. Esta nueva variante consiste en incorporar la modalidad online a la formación que las Cámaras imparten a los jóvenes beneficiarios del Sistema Nacional de Garantía Juvenil. Gracias a esta formación, la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Mallorca (en adelante “la Cámara”) podrá dar respuesta formativa de manera más ágil a los jóvenes.

Esta contratación versa por tanto sobre la selección de la empresa que suministrará la formación online y los contenidos formativos asociados a distintas áreas, así como los servicios de tutorización de los contenidos, impartición y evaluación de los mismos en el marco del programa Integral de Cualificación y Empleo (programa PICE) mediante una plataforma de teleformación y su correspondiente soporte.

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	<b>Pliego Prescripciones Técnicas</b> Número expediente:20PA01	3
		Fecha: junio de 2020

La empresa adjudicataria, a través del presente procedimiento, deberá facilitar las siguientes prestaciones, conforme a las especificaciones descritas en el Pliego de Prescripciones Técnicas:

- Puesta a disposición de una plataforma de formación online y acceso integro a la misma hasta pasados cuatro años desde la terminación del plan contable del Programa Operativo de Empleo Juvenil FSE 2014-2020.
- Suministro de acciones formativas online ajustadas a lo exigido en el Pliego de Prescripciones Técnicas objeto de contratación
- Servicios de tutorización de contenidos, seguimientos y evaluación de las acciones formativas online.
- Infraestructura tecnológica necesaria y mecanismos de motivación y fomento de la participación

## **2. DURACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

El contrato tendrá un plazo máximo de ejecución desde la fecha de formalización del contrato hasta el 31 de diciembre 2021, sin perjuicio de las prórrogas que puedan acordarse, por un máximo de 2 años más. El contrato no exceder, por tanto, de cuatro años.

No obstante, el ritmo y carácter de los trabajos deberá adaptarse a las peculiaridades y evolución natural de Formación del Sistema Nacional de Garantía Juvenil, accesible para aquellos jóvenes beneficiarios de la Garantía Juvenil dados de alta en el registro de solicitantes de atención creado a tal efecto que se realizará en función de las necesidades del colectivo y del proyecto.

El plazo para las tareas, en su caso, de implantación, disposición de tutores necesarios y puesta en marcha de las acciones formativas será máximo de 3 semanas desde la formalización del contrato.

## **CAPÍTULO II. ESPECÍFICO**


### **3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

El adjudicatario deberá detallar de manera clara la metodología a seguir durante el desarrollo de sus trabajos, cumpliendo los objetivos fijados en el Pliego de cláusulas particulares. Las prestaciones contratadas deberán responder a los requisitos técnicos descritos en la siguiente cláusula.

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

#### **A. PLATAFORMA DE TELEFORMACIÓN.**

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.

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	Pliego Prescripciones Técnicas Número expediente:20PA01	4
		Fecha: junio de 2020

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 alumno: 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 joven: 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 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 los participantes según los criterios definidos.

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 del Programa Operativo de Empleo Juvenil FSE 2014-2020.

## **B. SUMINISTRO DE ACCIONES FORMATIVAS ONLINE.**

La plataforma deberá de contener un catálogo de cursos orientados a la empleabilidad de los jóvenes y / o al itinerario formativo marcado en su orientación vocacional. La

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	Pliego Prescripciones Técnicas Número expediente:20PA01	5
		Fecha: junio de 2020

formación online debe responder a una repercusión directa en la empleabilidad del joven, 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.

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 mínimo de 100 horas y máximo 250 horas. Deberá de proponerse un mínimo de 100 cursos de los propuestos a continuación. Además, como criterio de adjudicación se valorará el aumento en el catálogo de cursos que oferte la empresa licitante por encima de esos 100 obligatorios, ya sea del propio listado o cualesquiera que tengan repercusión directa en la empleabilidad de los jóvenes, relacionados con las necesidades de las empresas, así como con las necesidades formativas de Mallorca. Así como detalle de las acciones formativas vinculadas a: a) hostelería y sector servicios, b) Sanidad y c) competencias digitales e informática.

## CONTENIDO DE ACCIONES FORMATIVAS.

Oferta de cursos en las siguientes áreas temáticas:

Administración y gestión  
Comercio y Marketing

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	Pliego Prescripciones Técnicas Número expediente:20PA01	6
		Fecha: junio de 2020

Idiomas  
 Hostelería y sector servicios  
 Sanidad  
 Sociocultural  
 Seguridad y medioambiente  
 Mantenimiento de vehículos  
 Informática  
 Competencias digitales  
 Imagen y sonido

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.


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  
 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 técnica contemplará la puesta a disposición de tutores de contenidos 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 jóvenes inscritos. 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 los jóvenes 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 deberán ser especialistas en la materia a impartir.
- Contemplar aquellas habilidades relacionadas con las competencias y necesidades formativas del colectivo al que va dirigido el Plan de Garantía Juvenil.
- Realizar un seguimiento diario de los jóvenes, su participación y el progreso en su experiencia de aprendizaje y generar en documento extraíble e independiente informe de seguimiento.

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	Pliego Prescripciones Técnicas Número expediente:20PA01	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 5px; width: 20px; height: 20px; margin: 0 auto; text-align: center; line-height: 20px;">7</div> Fecha: junio de 2020
---	--	---

- Realizar informes en documento independiente y extraíble de cualquier periodo que se necesite, de la situación del joven: 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 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 alumno 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, 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 joven finalizado serán: anexo de Inscripción en la Formación Online PICE, Diploma de aprovechamiento firmado por la Cámara y el Joven, ficha de seguimiento de cada alumno, e informes de avance y estado de los participantes siguiendo los patrones de información descritos.

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 jóvenes inscritos y cuantos otros perfiles sean necesarios para la realización de los servicios contratados. Este número se expresará a través del ratio de alumnos atendidos por un tutor, que no podrá superar el ratio de 80 alumnos por tutor.

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	Pliego Prescripciones Técnicas Número expediente:20PA01	8
		Fecha: junio de 2020

La propuesta deberá contemplar la adecuada capacidad y recursos para disponer de un número de tutores adecuado y suficiente para tutorizar de manera simultánea convocatorias formativas de hasta 500 alumnos.

## 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.

### 4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El adjudicatario generará la documentación e información, tanto en formato papel como en soporte electrónico, necesaria y suficiente para la adecuada ejecución de cada uno de los capítulos anteriormente indicados.

En concreto en relación con el alcance del presente proyecto, como mínimo los siguientes:


- Actas de reunión.
- Informes de seguimiento con la periodicidad que se determine.
- Informes de control de calidad con la periodicidad que se determine.
- Contenidos formativos, que cumplan los requisitos técnicos de los certificados de profesionalidad, en formato estándar para su incorporación en plataformas LMS.
- Contenidos complementarios a dichos cursos en formato estándar para su incorporación en la plataforma.
- Procedimiento de atención y resolución de solicitudes relacionadas con los servicios de soporte correctivo y evolutivo.
- Procedimientos de tutorización, seguimiento y evaluación de los alumnos/as.
- Manuales de uso adaptados al perfil de usuario alumno.
- Informe-resumen de dedicación horaria de las tareas desarrolladas durante la tutorización del alumno en el desempeño de la formación
- Todos los mencionados en las especificaciones técnicas indicadas en el número tres del presente pliego.

### 5. EQUIPO DE TRABAJO

El oferente deberá proponer un equipo de trabajo formado por un **director de proyecto** con al menos **tres años de experiencia**, y al menos **dos consultores y personal de apoyo que tengan** al menos **dos años de experiencia** en la realización de trabajos análogos a los indicados.

Además, tendrá que adjuntarse la relación del personal dedicado a las **tareas de tutorización**, aportando currículo vital de las personas seleccionadas, teniendo en cuenta la ratio alumno/tutor establecido. El citado personal deberá acreditar una **experiencia mínima de dos años** en el ejercicio de tareas análogas a las descritas en este pliego.



 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	<b>Pliego Prescripciones Técnicas</b> Número expediente:20PA01	9
		Fecha: junio de 2020

En los términos expresados en el Pliego de cláusulas particulares administrativas, el licitador deberá demostrar que el equipo de trabajo asignado reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica exigidos.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato en lo referente a las personas dedicadas a cada uno de los programas, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información a la Cámara y con el acuerdo de éste, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

La Cámara se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.

El citado personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, y por tanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresa, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud, sin que en ningún caso pueda alegarse, por dicho personal, derecho alguno en relación con la Cámara, ni exigirse a éste responsabilidades como consecuencia de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados.

### **CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES**

#### **6. CONTROL Y SEGUIMIENTO**


Para la supervisión de la marcha del proyecto por la Cámara se podrán establecer las instrucciones y orientaciones que estime pertinentes para la correcta realización del objeto del contrato, se convocarán cuantas reuniones de seguimiento sean necesarias para su correcto desarrollo.

A la finalización del contrato la adjudicataria deberá de presentar en registro de esta Cámara, tanto en soporte digital como en papel, un dossier con toda la documentación referida a cada alumno: informes de actividad, seguimiento, finalización etc. y cualquiera otra que la Cámara pudiera requerirle.

#### **7. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA A INCLUIR EN LA PROPOSICIÓN TÉCNICA (SOBRE 3)**

La propuesta técnica tendrá que ajustarse necesariamente al siguiente esquema:

##### **I. RESUMEN EJECUTIVO**

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	Pliego Prescripciones Técnicas Número expediente:20PA01	10
		Fecha: junio de 2020

Descripción del enfoque de la propuesta y descripción de sus puntos más representativos, indicando el valor añadido que proporciona y elementos diferenciadores.

## **II. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS SERVICIOS SUMINISTRADOS POR LA EMPRESA LICITADORA**

Contenido detallado de la propuesta adaptado a las prescripciones incluidas en el punto 3º del pliego de prescripciones técnicas referidas a:

- Descripción detallada de la plataforma de formación online referidas a características técnicas generales y módulos funcionales.
- Metodología de trabajo en relación al proceso de tutorización, seguimiento y evaluación de las acciones formativas online, detallando el alcance y nivel de recursos de estas tareas para cada uno de los lotes y de acuerdo con el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Diseño y propuesta metodológica para la puesta de marcha de mecanismos de motivación y fomento de la participación.
- Planificación y capacidad de la empresa a la hora de atender demandas de la Cámara para incorporar nuevos cursos demandados por lo jóvenes.

## **III. PLAN DE TRABAJO**

Cronograma de ejecución donde se detallen los plazos propuestos por el licitador para cada una de las fases de trabajo que se indiquen en la propuesta.

El plazo máximo para las tareas de implantación, disposición de tutores necesarios y puesta en marcha de las acciones formativas en la Plataforma será de 10 días.


## **IV. EQUIPO DE TRABAJO**

Organización del equipo vinculado al proyecto, perfiles asignados, responsabilidades y tareas determinadas por el licitador para la ejecución del contrato, detallando los miembros que conformarán dicho equipo (ver punto 5).

## **V. INFORMACIÓN ADICIONAL**

Incluyendo toda aquella información que la empresa ofertante considere de especial interés o relevancia y que no haya sido incluida en los puntos anteriores.

## **DOCUMENTACIÓN REQUERIDA A INCLUIR EN LA PROPOSICIÓN TÉCNICA (SOBRE 2)**

 <b>Cambra de Comerç</b> Mallorca	Pliego Prescripciones Técnicas Número expediente:20PA01	11
		Fecha: junio de 2020

- Catálogo de acciones formativas online que se ofertan, ajustadas a lo exigido en el este pliego objeto de contratación, indicando ámbitos, niveles, número de horas e índice de contenidos.

- Se relacionarán de forma separada aquellas acciones formativas online de los siguientes contenidos:

- Hostelería, Turismo y sector servicios
- Sanidad
- Competencias digitales e Informática

## **8. GARANTÍA**

Se establece un periodo mínimo de garantía sobre los productos desarrollados de 6 meses a partir de la fecha de la recepción y aceptación de los mismos por parte de la Cámara. Durante dicho periodo el adjudicatario realizará todos aquellos cambios necesarios para solventar las deficiencias existentes en los productos y documentación entregadas que le sean imputables.

**ESTE DOCUMENTO ES UN MODELO OFICIAL Y NO SE PUEDE MODIFICAR; SOLO CUMPLIMENTAR.**