



Ajuntament de Calvià
Mallorca

DOCUMENT ELECTRÒNIC

Versió NTI: <http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>
 Identificador: 139087
 Òrgans: Ajuntament de Calvià
 Data Captura: 2018-09-12 12:47:28
 Origen: Administració
 Estat elaboració: EE01
 Tipus documental: Còpia autèntica en paper de document electrònic
 Tipus firmes: Xades Internally Detached

Firmant	Perfil	Data	Estat firma
ALONSO DE CASO LOZANO ELOISA - 38076405C		12/09/2018	Vàlida

Pot recuperar el document introduint el codi CSV a: <https://www.admonline.calvia.com/csv>



CAL5A400740JC4D6DB773D3DZ2N

CSV:

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS EN LA PLATAFORMA DE FORMACIÓN ON-LINE DEL IFOC

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Es el servicio de apoyo interno, tutorización y dinamización de las acciones formativas enmarcadas en la plataforma de formación on-line del IFOC.

CPV (Vocabulario común de contratos: 80500000-9.

2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio de apoyo interno, tutorización y dinamización de las acciones formativas enmarcadas en la plataforma de formación on-line del IFOC incluye las siguientes prestaciones:

2.1.- LA CREACIÓN Y ORGANIZACIÓN DIDÁCTICA DE UN MÁXIMO DE CATORCE (14) ACCIONES FORMATIVAS EN LA PLATAFORMA DEL IFOC

Desde el año 2017, el IFOC ya ha trabajado tanto en la definición del campus virtual de la plataforma de formación on-line del IFOC como en la gestión de acciones formativas en formativo on-line y semipresencial.

Esta plataforma, por tanto, actualmente contiene 2 tipos de acciones formativas:

1. Acciones formativas gestionadas a través de paquetes scorm o contenidos que son proporcionados por la propia plataforma.
2. Acciones formativas gestionadas a partir de documentación, contenidos, documentos y/o todo tipo de herramientas didácticas generadas por los propios profesionales del IFOC y/o docentes contratados.

A grandes rasgos, la estructura del front al que accede nuestro alumnado es el siguiente:

A.- PRESENTACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA. Este apartado consta de, al menos, las siguientes herramientas: una guía de navegación (ya disponible), temporalización, objetivos y contenidos de la acción formativa y un Foro de Presentación.

B.- ESPACIO DE COMUNICACIÓN. Dicho espacio consta de, al menos, las siguientes herramientas: Foro de intercambio de dudas, experiencia e ideas. Sala de chat.

C.- CONTENIDOS GENERALES. Entorno en el que se ubican tanto los paquetes scorm ya disponibles como paquetes didácticos de producción propia creados en la actualidad o en el futuro.

D.- CONTENIDOS COMPLEMENTARIOS. En este apartado se ubican utilidades como: Biblioteca de la acción formativa y otra documentación que, desde el IFOC, se entienda como complementaria a los contenidos de cada acción formativa.



E.- EVALUACIÓN. Dicho espacio consta, de manera mínima de 2 herramientas diferenciadas: por una parte el cuestionario de evaluación de la acción formativa y por otra el cuestionario de satisfacción.

Teniendo en cuenta estas informaciones la persona adjudicataria deberá, entre otros aspectos, desarrollar las siguientes funciones:

Incluir en la plataforma las siguientes acciones formativas:

TIPO DE ACCIÓN FORMATIVA**	HORAS	PERFIL ALUMNO (DIRECTIVO D, MANDO M, INTERMEDIO E, ESPECIALISTA O, OPERARIO U) NIVEL (Básico B, Medio M, Avanzado A)
CREACIÓN DE EMPRESAS. EL PLAN DE NEGOCIO	30	D M
WORD 2013 AVANZADO	15	U A
NEUROMARKETING	20	DE M
COMUNICACIÓN EFICAZ CON PNL	15	DME B
GESTIÓN DE PROYECTOS	20	DME A
REUNIONES EFICACES + GESTIÓN DEL TIEMPO	15	DM B
RESPONSABILIDAD SOCIAL	20	D M
LIBREOFFICE 4 BÁSICO	20	U B
ACCES 2013 BÁSICO	15	U B
APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS	35	EMD M
PROTOCOLO Y ETIQUETA EN EVENTOS	10	U B
FIRMA Y FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	20	DE M
UF0036 GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR/USUARIO	60	U B
UF0037 TÉCNICAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE/CONSUMIDOR	60	U B

** Dicha planificación de acciones está sujeta a cambios.

Dicha carga contempla actuaciones como:

- Adaptación de las herramientas que conforman el curso con un sistema ya creado, mencionado anteriormente.
- Carga y preparación de los paquetes SCORM y todo tipo de archivos relacionados para la configuración de acciones formativas en la plataforma, dichos recursos serán facilitados por el IFOC.
- Propuesta del diseño de la evaluación y de las acciones formativas.

- Comprobaciones y verificaciones subsiguientes dirigidas a asegurar el buen funcionamiento de la acción formativa durante todo el periodo lectivo.
- Otras actuaciones definidas con anterioridad por el IFOC.
- Todas las herramientas que necesite la persona adjudicataria para desarrollar correctamente su función serán facilitadas por el IFOC en los formatos que se establezcan por ambas partes con una antelación mínima de un (1) mes.

2.2.- LA PUESTA EN MARCHA, DINAMIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE UN MÁXIMO DE 20 ACCIONES FORMATIVAS

En la actualidad ya existen en la plataforma las siguientes acciones formativas disponibles:

TIPO DE ACCIÓN FORMATIVA**	HORAS	PERFIL ALUMNO (DIRECTIVO D, MANDO M, INTERMEDIO E, ESPECIALISTA O, OPERARIO U)	NIVEL (Básico B, Medio M, Avanzado A)
EXCEL 2013 AVANZADO	20	U	MA
EXCEL 2013 BÁSICO	20	U	B
TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN	8	DM	B
PLAN DE IGUALDAD DE GÉNERO	15	D	M
MEDIDAS DE IGUALDAD EN LA EMPRESA	40	U	M
INTRODUCCIÓN AL MÁRKETING	10	D	B
NEGOCIACIÓN COMERCIAL	20	DE	M
GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO DE POST VENTA	20	DE	M
ATENCIÓN AL CLIENTE Y TELEFÓNICA	20	U	B
ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y CALIDAD EN EL SERVICIO A LA CLIENTELA	22	U	B
CALIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE	10	U	B
ESCAPARATISMO	30	E	A
ATENCIÓN AL CLIENTE EN HOSTELERÍA	20	EO	A
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES nivel BÁSICO**	30	DMEO	B

El programa de actividades a desarrollar se nutrirá de las ACCIONES FORMATIVAS ya disponibles, y de las nuevas ACCIONES a incluir (descritas en el apartado anterior). En todo caso, el proveedor será informado con suficiente antelación de las acciones formativas que deberá EJECUTAR desde la citada perspectiva de DINAMIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

Las acciones a desarrollar por la persona adjudicataria serán:

- Participar en la selección de los alumnos, en colaboración con el equipo de Formación del IFOC.
- Dar de alta y baja a las personas seleccionadas/participantes en la plataforma.
- Seguimiento: se realizará un seguimiento continuo de alumnos tomando como base los siguientes momentos clave del curso: Acceso al curso, primeros días del curso, a



mediados del curso, alumnos que lleven más de 1 semana sin acceder al curso (estos tiempos pueden variar en función de la temporalización del curso).

- Soporte online: se dispondrá de un servicio de apoyo técnico bajo demanda para los estudiantes. En este sentido el dinamizador deberá facultar a los alumnos (y subir a la plataforma) todo tipo de recursos didácticos relacionados con la temática de los cursos que supongan un complemento didáctico a la documentación prevista inicialmente.
- Dinamización de foros, chat y otras herramientas de contacto con el alumnado.
- Elaboración de informes de evaluación de todos los alumnos participantes en el curso e informe final del curso que se reflejen como mínimo los siguientes dato: Usuarios matriculados, usuarios que finalizan, incidencias durante el curso y cualquier otro que la Dirección del IFOC considere necesario.

Características generales de las acciones formativas a desarrollar:

DURACIÓN: La duración máxima de los cursos será de **2 meses**. Durante este tiempo se podrán ir incorporando nuevos participantes hasta una fecha máxima de incorporación establecida por el IFOC.

A este requisito se incluye una excepción: el curso **PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES** nivel BÁSICO 30 horas será una acción abierta durante todo el plazo de ejecución del contrato.

ESTUDIANTES POR ACCIÓN FORMATIVA: Se establece una cuota máxima 50 alumnos por curso.

MATERIAL DIDÁCTICO: La persona adjudicataria deberá tener dispuesto en la plataforma todo el material y la documentación del curso con un (1) mes de antelación al comienzo del curso.

TIPOLOGÍA DE LAS ACCIONES FORMATIVAS: Las acciones formativas pueden ser o bien a través de la estrategia on line normalizada (paquetes scorm y/o similares) o bien a partir de documentación generada a través del personal del IFOC.

Cabe señalar que los cursos podrán ser on line, pero puntualmente también podrán ejecutarse en modalidad semipresencial. En este caso la persona adjudicataria deberá coordinarse con el docente que imparta la parte presencial para asegurar la debida calidad pedagógica.

2.3.- REALIZACIÓN DE 24 SESIONES DE ASESORAMIENTO INDIVIDUAL O GRUPAL PARA TÉCNICOS DEL IFOC

En la actualidad todos los profesionales del IFOC han sido formados en el manejo de la plataforma, no obstante pueden surgir necesidades formativas que se resolverán con la puesta en marcha de sesiones de asesoramiento individual o grupal. Puntualmente podrán añadirse también a estas sesiones personal municipal de otras áreas.

Dicha acciones se realizarán presencialmente en las instalaciones del IFOC en Palmanova y/o Son Ferrer con una duración mínima de tres (3) horas.

3.- PRESUPUESTO MÁXIMO DEL CONTRATO

Se establece un presupuesto máximo de: **18.089,50 €** (dieciocho mil ochenta y nueve euros con cincuenta céntimos), IVA incluido

B.I.: 14.950,00 € (catorce mil novecientos cincuenta euros)

IVA (21%): 3.139,50 € (tres mil ciento treinta y nueve euros con cincuenta céntimos)

Con la siguiente distribución de anualidades:

2018	2.361,68 €
2019	15.727,82 €

4.- PERFIL PROFESIONAL

La persona adjudicataria tendrá que saber manejar de forma fluida y profesional Moodle 3.4.4. o superior y tener experiencia demostrable como tutor y/o coordinador de acciones formativas en entornos de aprendizaje e-learning o semipresenciales preferentemente en formación con personas adultas.

5.- PERSONA ADJUDICATARIA

La persona adjudicataria será la que presente la oferta que ofrezca una mejor relación calidad precio en base a los siguientes criterios:

5.1.- Oferta económica: máximo 40 puntos.

5.2.- Proyecto técnico: máximo 60 puntos.

El proyecto técnico deberá incluir los siguientes puntos:

5.2.1. PLAN DE TRABAJO RELATIVO AL PUNTO 2.1: LA CREACIÓN Y ORGANIZACIÓN DIDÁCTICA DE UN MÁXIMO DE CATORCE (14) CURSOS EN LA PLATAFORMA DEL IFOC:

Teniendo en cuenta lo expresado en el apartado 2.1. para la valoración de este punto la persona adjudicataria deberá redactar un proyecto que incluya los puntos siguientes:

5.2.1.1. Calendarización mensual de dichos procesos.

5.2.1.2. CV y tiempo de dedicación estimado concreto (expresado en horas) de los profesionales destinados a este apartado

5.2.1.3 Otros aspectos metodológico-didácticos relacionados con este apartado que el proveedor entienda que deben ser aportados.

5.2.2. PLAN DE TRABAJO RELATIVO AL PUNTO 2.2: LA PUESTA EN MARCHA, DINAMIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE UN MÁXIMO DE 20 CURSOS:

5.2.2.1. Propuesta metodológica-didáctica de todos los procesos de dinamización y seguimiento para cada curso.

5.2.2.2. Calendarización mensual de dichos procesos. CV y tiempo de dedicación estimado concreto (expresado en horas) de los profesionales destinados a este apartado.

5.2.3. PLAN DE TRABAJO RELATIVO AL PUNTO 2.3: REALIZACIÓN DE 24 SESIONES DE ASESORAMIENTO INDIVIDUAL O GRUPAL PARA TÉCNICOS DEL IFOC:

5.2.3.1. Propuesta metodológica de las sesiones individuales y grupales.

5.2.3.2. CV de los profesionales que realizarán dicha tarea

5.2.4: PROPUESTAS DE MEJORA: Las propuestas de mejora a valorar serán las siguientes:

1. MEJORA DE LA ESTRUCTURA DEL FRONT. Para ello la entidad deberá incluir una descripción lo más amplia y clara posible de la propuesta de mejora así como el cv de los profesionales y el calendario de ejecución.



2. INCLUSIÓN DE DOCENTE ESPECIALIZADO EN CONTENIDOS DIDÁCTICOS DE CADA CURSO: Para ello la entidad deberá incluir una descripción lo más amplia y clara posible de la propuesta de atención didáctica a contenidos, a qué cantidad de cursos afecta, así como el cv de los profesionales que realizarán dicha actuación.

Valoración de las ofertas recibidas:

- La oferta económica se valorará de la siguiente manera: Puntuación oferta= 40 * (Importe oferta más económica / Importe oferta que se valora)
- El proyecto técnico, tendrá una puntuación máxima de 60, que se valorará de la siguiente manera:

PLAN DE TRABAJO RELATIVO AL PUNTO 2.1: Máximo 5 puntos.

Se valorará con un máximo de 4 puntos el cv de los profesionales destinados a este apartado, en base a la experiencia laboral y formativa relacionada con dichas acciones.

Se valorará con un máximo de 1 punto otros aspectos metodológico-didácticos relacionados con este apartado que el licitador entienda que deben ser aportados.

PLAN DE TRABAJO RELATIVO AL PUNTO 2.2: Máximo 30 puntos

Se valorará con un máximo de 20 puntos la Propuesta metodológica-didáctica de todos los procesos de dinamización y seguimiento para cada curso.

Se valorará con un máximo de 10 puntos el cv de los profesionales destinados a este apartado, en base a la experiencia laboral y formativa relacionada con dichas acciones.

PLAN DE TRABAJO RELATIVO AL PUNTO 2.3: Máximo 5 puntos

Se valorará con un máximo de 4 puntos la propuesta metodológica de las sesiones individuales y grupales.

Se valorarán con 1 punto el CV de los profesionales que realizarán dicha tarea.

PROPUESTAS DE MEJORA: Máximo 20 puntos

Mejora 1: Máximo 5 puntos

Mejora 2: Máximo 15 puntos

6.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución será de un (1) año a contar desde el día 14 de noviembre de 2018 o día siguiente hábil al de la firma del contrato si este fuera posterior.

Plazos de ejecución parciales:

- La creación y organización de catorce (14) cursos en la plataforma del IFOC, tendrán lugar en todo caso antes del 31 de diciembre de 2018.
- La dinamización y el seguimiento de los cursos tendrá lugar durante toda la ejecución del contrato, preferentemente a partir del 1 de enero de 2019.
- La realización de las sesiones de asesoramiento individual/grupal se podrán realizar durante todo el tiempo de ejecución del contrato.

7.- DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS

La Dirección de los trabajos correrá a cargo de la Jefa del Servicio del IFOC.

8.- FORMA DE PAGO

El pago del precio se realizará mediante la presentación de la correspondiente factura mensual a razón de 1/12 del precio del contrato, una vez realizado el servicio, debiendo estar conformada por el técnico responsable del contrato, con cargo a la siguiente partida presupuestaria 306 24200 2270600.

La Jefa del Servicio del IFOC

Fdo.: Eloisa Alonso de Caso Lozano

