

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SERVICIO DE FORMACIÓN EN IDIOMAS PARA EL PERSONAL DE LA
PLANTILLA DE ENRESA**

N.º Expediente: CO-RR-21-003

000-ES-RR-0019

Página: 16

ÍNDICE

- 1. OBJETO**
- 2. LOTES**
- 3. DESCRIPCIÓN DE LOS LOTES (1 al 3)**
 - 3.1. LOTE 1: clases presenciales de inglés en el C.T Madrid**
 - 3.2. LOTE 2: clases telefónicas de inglés y francés para todos los C.T**
 - 3.3. LOTE 3: clases online de idiomas para todos los C.T**

Clave: 000-ES-RR-0019	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2021	Página: 2
--------------------------	----------------	---------------------	--------------

1. OBJETO

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas es establecer las características técnicas requeridas por Enresa para la prestación del servicio de formación en idiomas para el personal de plantilla de Enresa.

2. LOTES

El servicio requerido consiste en la realización de cursos de formación en idiomas para las modalidades presencial, telefónica y modalidad online compuesto por los siguientes lotes:

- LOTE 1: Clases presenciales de inglés en el C.T Madrid
- LOTE 2: Clases telefónicas de inglés y francés para todos los C.T
- LOTE 3: Clases online de idiomas para todos los C.T

3. DESCRIPCIÓN DE LOS LOTES

Lote 1: Clases presenciales de inglés en CT Madrid

OBJETIVOS

Los objetivos perseguidos con la impartición de esta formación son los siguientes:

- ofrecer una formación orientada al desarrollo profesional y adecuada a las necesidades de la plantilla de Enresa;
- adquirir, mejorar o consolidar destrezas del idioma a nivel gramatical, de expresión y comprensión oral y escrita;
- establecer mecanismos de control, seguimiento y medición de los resultados obtenidos.

CONTENIDO

El contratista se hará cargo de la elaboración e impartición de los contenidos, que estarán alineados con los objetivos reflejados en el punto anterior y que seguirán la metodología, orientación y evaluación de lo expresado en “El Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas” (MCERL).

El contratista, en el plazo máximo de quince días naturales desde la entrada en vigor del contrato, deberá facilitar a Enresa, un programa de estudio adaptado al nivel de cada uno de los grupos conformados tras la realización de la correspondiente prueba de nivel, así como una previsión de los objetivos que se alcanzarán anualmente en función de las horas impartidas. Igualmente, se incluirán contenidos técnico-profesionales relacionados con el puesto de trabajo (gestión de residuos radiactivos, sector nuclear, ingeniería, etc.)

METODOLOGÍA

La metodología de impartición será eminentemente activa y participativa y tendrá que garantizar el avance de los alumnos en los conocimientos generales del idioma, permitiéndoles desarrollar su labor profesional, y cuyos resultados deberán evidenciarse a través de las evaluaciones realizadas al efecto.

El contratista se encargará de:

Clave: 000-ES-RR-0019	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2021	Página: 3
--------------------------	----------------	---------------------	--------------

- Realizar prueba de nivel al inicio del servicio para la determinación de los grupos, así como a cada nuevo alumno que se incorpore a la formación.
- Fijar los objetivos por grupo.
- Diseñar contenidos y herramientas adecuados a cada nivel: los cursos deberán estar estructurados con las actividades de expresión, comprensión e interacción suficientes que garanticen la consecución de los objetivos previstos en el MCERL para cada nivel.
- Aportar el material didáctico mínimo necesario (al menos un ejercicio de gramática y vocabulario, así como un audio y un video a la semana).
- Fomentar la práctica del idioma hablado.
- Posibilitar la formación intensiva para preparación de presentaciones, reuniones internacionales, etc.
- Proponer la asignación de niveles y/o grupos en caso de que surjan nuevas peticiones de incorporación a las clases o cambios de grupos tras la realización de la prueba de nivel.
- Impartir a un mínimo de 3 y a un máximo de 8 personas/grupo, conformados por personas que han obtenido resultados similares en las pruebas de nivel que realice el adjudicatario.

PARTICIPANTES Y GRUPOS

Se prevén 6 grupos de un máximo de 8 alumnos para inglés, siendo las horas estimadas del contrato 960 horas. Además, se establece una previsión de 160 horas adicionales pudiendo distribuirse a lo largo de los 24 meses de contrato. De esta forma se garantiza que se pueda dar respuesta a la aparición de nuevos grupos o a las peticiones puntuales que surjan por preparación de presentaciones, reuniones internacionales, etc.

Por lo tanto, las horas máximas estimadas para el plazo de ejecución del servicio son de 1.120 horas.

No obstante, el número de grupos y el de alumnos podrían sufrir modificaciones con carácter previo al inicio del curso, y durante el mismo, respetando en todo caso los horarios y las horas máximas establecidas en el presente pliego de prescripciones técnicas (podrá aumentar o disminuir en función de las bajas o las incorporaciones que se produzcan en el periodo).

Enresa no se compromete al consumo del total de la previsión de horas, de tal forma que, si el número de horas lectivas contratadas finalmente fuera inferior al previsto en la propuesta, dicha circunstancia no podrá suponer en ningún caso la modificación del precio/hora ofertado por el adjudicatario.

DURACIÓN

El plazo máximo de ejecución del contrato será de **24 meses**. Asimismo, se prevén dos posibles **prórrogas** del servicio con una duración de **12 meses** cada una.

El periodo lectivo de impartición de las clases de inglés estará comprendido entre los meses de octubre a julio de cada uno de los años en los que esté vigente el contrato.

Las clases se verán interrumpidas en los siguientes periodos:

- Semana Santa no se considerará lectiva (semana completa);
- los días marcados como festivos en el calendario laboral y días de cierre de Enresa.

Clave: 000-ES-RR-0019	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2021	Página: 4
--------------------------	----------------	---------------------	--------------

- los meses de agosto y septiembre.
- del 23 de diciembre al 6 de enero (ambos inclusive).

Las clases tendrán una duración semanal de 1h 30 min (una sesión) o 2 horas (repartidas en dos sesiones de 1 hora) y se impartirán en un horario que resulte compatible con la actividad laboral, pudiendo distribuirse en los siguientes rangos:

- horario de invierno (de octubre a abril): de 07.00 a 09.15 h o de 13.45 h en adelante.
- horario de verano (de mayo a septiembre): de 07.00 a 09.00 h, o a partir de las 14.00 h.

Las franjas horarias referidas deberán respetarse, salvo que por causas organizativas puntualmente Enresa solicite alguna modificación.

En el caso de que los alumnos de un grupo no puedan asistir a una clase presencial, Enresa deberá comunicar la cancelación de la clase a la empresa adjudicataria con una antelación mínima de 24 horas naturales, siempre de lunes a viernes.

Las clases canceladas con al menos 24 horas de antelación podrán ser recuperadas en otra fecha o bien deducidas de la factura mensual. Si la cancelación se comunicara con posterioridad, la clase no impartida podrá ser cobrada.

PERSONAL DOCENTE Y DE COORDINACIÓN

El contratista deberá tener el personal suficiente para garantizar el correcto desarrollo de la formación, así como para cubrir posibles ausencias o bajas del profesor.

La sustitución definitiva del profesor tendrá carácter excepcional, y deberá informarse a Enresa con carácter previo, quién podrá constatar que el profesor sustituto reúne los requisitos exigidos antes mencionados, así como aquellos que fueran ofertados como criterios cualitativos valorables de forma automática. En el caso de que se constate la ineficiencia, incompetencia, desidia, faltas de asistencia o impuntualidad de alguno de los profesores, Enresa podrá solicitar a la empresa adjudicataria su sustitución inmediata por otro profesor que cumpla con los requisitos exigidos.

La sustitución puntual por ausencia o baja del profesor titular deberá ser inmediata, garantizando la continuidad de la formación.

Durante la realización de las clases los profesores utilizarán exclusivamente el idioma extranjero objeto de aprendizaje.

Tanto el contratista como Enresa, asignarán sendos interlocutores que se mantendrán en contacto, con el fin de coordinar la intervención y participación de profesores y alumnos, y comunicarse todas las incidencias que pudieran producirse para evitar la pérdida de horas lectivas, tanto para profesores como para alumnos.

Los profesores no podrán convenir con los alumnos de manera directa nada que no se haya puesto previamente en conocimiento tanto de la empresa adjudicataria como de Enresa.

Clave: 000-ES-RR-0019	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2021	Página: 5
--------------------------	----------------	---------------------	--------------

LUGAR DE IMPARTICIÓN

Los cursos tendrán lugar en:

Oficinas de la Sede Social de Enresa en la Calle Emilio Vargas 7, CP 28043 Madrid.

MEDIOS MATERIALES

El contratista aportará todos los medios materiales y humanos necesarios para el correcto desarrollo del servicio, conforme a lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas.

Al comienzo de cada curso presencial será entregado a cada alumno un ejemplar del material didáctico necesario para el aprendizaje del idioma. En caso de que hubiese alumnos que comenzasen las clases una vez iniciado el curso, recibirán una copia del material entregado hasta el momento, en función de su grupo o nivel asignado.

Los costes relativos al material estarán incluidos en el precio del servicio, por lo que el adjudicatario no podrá reclamar su abono con carácter independiente al del importe total adjudicado.

CONTROL DEL PROCESO FORMATIVO

La empresa adjudicataria deberá realizar los siguientes controles:

- Controles de asistencia: recopilación de firmas de cada clase y grupo.
- Seguimiento de los controles de asistencia de los participantes, necesarios para la comprobación de las facturas previo al pago de las mismas, que serán remitidos a Enresa junto con la factura.
- Realizar como mínimo una evaluación/examen durante el curso lectivo para verificar el grado de aprovechamiento de los asistentes a la formación y estar en disposición de corregir, en caso de que fuese necesario, el desarrollo del curso en relación con el logro de los objetivos previstos.
- Realizar un informe resumen final al acabar el curso lectivo en el que se detalle el desarrollo del curso, indicando el progreso de los alumnos en base a los objetivos marcados y alcanzados, con la equivalencia correspondiente a los niveles del MCERL.

Cualquier incidencia que pudiera presentarse en el desarrollo de los cursos, deberá comunicarse automáticamente al coordinador de Enresa.

De forma regular, Enresa realizará encuestas de satisfacción a los asistentes. En caso de que, de acuerdo con los resultados de aquellas, el servicio prestado no reuniese las condiciones de calidad exigidas (en lo relativo a la metodología y personal docente, conforme a lo señalado para este lote en el presente documento) en algún grupo, se comunicará al contratista cuáles son las deficiencias observadas y la necesidad de corregirlas.

Enresa podrá solicitar al adjudicatario la emisión de certificados de asistencia para los alumnos. En caso de que se solicitara, estos se elaborarán con el siguiente contenido mínimo:

- Nombre, apellidos y DNI del asistente
- Número de horas de formación
- Fechas de inicio y fin

Clave: 000-ES-RR-0019	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2021	Página: 6
--------------------------	----------------	---------------------	--------------

- Contenidos desarrollados durante el periodo.

Lote 2: clases telefónicas de inglés y francés para todos los C.T

OBJETIVOS

Los objetivos perseguidos con la impartición de esta formación son los siguientes:

- ofrecer una formación orientada al desarrollo profesional y adecuada a las necesidades de la plantilla de Enresa
- adquirir, mejorar o consolidar destrezas del idioma a nivel gramatical, de expresión y comprensión oral y escrita;
- establecer mecanismos de control, seguimiento y medición de los resultados obtenidos.

CONTENIDO

El contratista se hará cargo de la elaboración e impartición de los contenidos, que estarán alineados con los objetivos reflejados en el punto anterior y que seguirán la metodología, orientación y evaluación de lo expresado en “El Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas” (MCERL).

El contratista, en el plazo máximo de quince días naturales desde la fecha de entrada en vigor del contrato, deberá facilitar a Enresa, un programa de estudio adaptado al nivel de cada uno de los alumnos tras la realización de la correspondiente prueba de nivel, así como una previsión de los objetivos que se alcanzarán anualmente en función de las horas impartidas. Igualmente, y a petición del alumno, se incluirán contenidos técnico-profesionales relacionados con el puesto de trabajo (gestión de residuos radiactivos, sector nuclear, ingeniería, etc.).

METODOLOGÍA

En estas clases se fomenta la mejora de la capacidad de comprensión auditiva y de expresión oral, haciendo incidencia en las estructuras gramaticales, vocabulario y pronunciación. Los alumnos contarán igualmente con material didáctico de apoyo que le permite avanzar en el cumplimiento de los objetivos marcados. La metodología de impartición será eminentemente activa y participativa y tendrá que garantizar el avance de los alumnos en los conocimientos generales del idioma.

El contratista se encargará de:

- Realización de prueba de nivel al inicio del servicio, o cada vez que se incorpore un nuevo alumno.
- Fijar los objetivos por alumno basados en sus necesidades laborales concretas.
- Diseñar contenidos y herramientas adecuados a cada nivel; las clases deberán estar estructurados con las actividades de expresión, comprensión e interacción suficientes que garanticen la consecución de los objetivos previstos en el MCERL para cada nivel.
- Aportar el material didáctico necesario (al menos un ejercicio de gramática y vocabulario, así como un audio y un video al mes).
- Fomentar la práctica del idioma hablado.
- Llevar el control de asistencia de los alumnos.
- Posibilidad de dar contenido específico para preparación de presentaciones, reuniones internacionales, etc.

Clave: 000-ES-RR-0019	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2021	Página: 7
--------------------------	----------------	---------------------	--------------

- Proponer la asignación de niveles en caso de que surjan nuevas peticiones de incorporación a las clases.
- Se trata de clases que consistirán en sesiones individuales de 30 minutos de duración (1 o 2 sesiones semanales previstas), en las que el profesor llama al alumno a un teléfono de contacto facilitado por Enresa (teléfono fijo o, en ocasiones excepcionales al móvil).
- Las clases se impartirán en un horario que resulte compatible con la actividad laboral, pudiendo distribuirse entre las 08:00 h y las 19:00 h.
- Los cursos deberán estar estructurados con las actividades de expresión, comprensión e interacción suficientes que garanticen la consecución de los objetivos previstos en el MCERL para cada nivel.

PARTICIPANTES

Se prevén un máximo de 25 alumnos, siendo las horas estimadas 1.440 para los 24 meses de ejecución del contrato. Además, se establece una previsión de 80 horas adicionales pudiendo distribuirse a lo largo de los 24 meses de ejecución de contrato, para dar respuesta a las peticiones puntuales que surjan por preparación de presentaciones, reuniones internacionales, etc.

Por lo tanto, las horas máximas estimadas para el plazo de ejecución del servicio son de 1.520 horas.

No obstante, el número de alumnos podrían sufrir modificaciones con carácter previo al inicio y durante el curso, respetando en todo caso los horarios y las horas máximas establecidas en el presente pliego de prescripciones técnicas (podrá disminuir o sustituirse en función de las bajas o las incorporaciones que se produzcan en el periodo).

Enresa no se compromete al consumo del total de la previsión de horas establecida, de tal forma que, si el número de horas lectivas contratadas finalmente fuera inferior al previsto en la propuesta, dicha circunstancia no podrá suponer en ningún caso la modificación del precio/hora ofertado por el adjudicatario.

DURACIÓN

El periodo de impartición de las clases de inglés/ francés estará comprendido entre los meses de octubre y julio, de cada uno de los años de vigencia del contrato, así como de las dos posibles prórrogas de 12 meses de duración cada una de ellas.

Las clases se verán interrumpidas en los siguientes periodos:

- Semana Santa no se considerará lectiva (semana completa);
- los días marcados como festivos en el calendario laboral y días de cierre de la empresa.
- los meses de agosto y septiembre.
- del 23 de diciembre al 6 de enero (ambos inclusive).

En el caso de que el alumno no pueda atender una clase, Enresa debe comunicar la cancelación de esta al contratista con una antelación mínima de 24 horas naturales, siempre de lunes a viernes.

Las clases canceladas con al menos 24 horas de antelación podrán ser recuperadas en otra fecha o bien deducidas de la factura mensual. Si la cancelación se comunicara con posterioridad, la clase no impartida podrá ser cobrada.

Clave: 000-ES-RR-0019	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2021	Página: 8
--------------------------	----------------	---------------------	--------------

PERSONAL DOCENTE Y DE COORDINACIÓN

El contratista deberá tener el personal suficiente para garantizar el correcto desarrollo de la formación, así como para cubrir posibles ausencias o bajas del profesor.

La sustitución definitiva de un profesor por otro tendrá carácter excepcional, y deberá informarse a Enresa con carácter previo, quién podrá constatar que el profesor sustituto reúne los requisitos exigidos antes mencionados, así como aquéllos ofertados como criterios cualitativos evaluables de forma automática. En el caso de que se constate la ineficiencia, incompetencia, desidia, faltas de asistencia o impuntualidad de alguno de los profesores, Enresa podrá solicitar al contratista su sustitución inmediata por otro profesor que cumpla con los requisitos exigidos.

La sustitución puntual por ausencia o baja del profesor titular deberá ser inmediata, garantizando la continuidad de la formación.

Durante la realización de las clases los profesores utilizarán exclusivamente el idioma extranjero objeto de aprendizaje.

Tanto el contratista como Enresa, asignarán sendos interlocutores que se mantendrán en contacto, con el fin de coordinar la intervención y participación de profesores y alumnos, y comunicarse todas las incidencias que pudieran producirse para evitar la pérdida de horas lectivas, tanto para profesores como para alumnos.

Los profesores no podrán convenir con los alumnos de manera directa nada que no se haya puesto previamente en conocimiento tanto del contratista como de Enresa.

MÉTODO DE IMPARTICIÓN

Las clases se desarrollan mediante llamada de teléfono. El adjudicatario llamará a un teléfono fijo, previamente facilitado por Enresa y excepcionalmente se dará la opción de llamada a móvil.

MEDIOS MATERIALES

El contratista aportará todos los medios materiales y humanos necesarios para el correcto desarrollo del servicio, conforme a lo establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas.

Los costes relativos al material estarán incluidos en el precio ofertado, por lo que el adjudicatario no podrá reclamar su abono con carácter independiente al del precio del contrato.

CONTROL DEL PROCESO FORMATIVO

El contratista deberá realizar los siguientes controles:

- Control de clases impartidas: relación con detalle de fechas de clases impartidas y canceladas por alumno.
- Seguimiento de participación con una relación detallando fechas, las clases impartidas por alumno, necesarios para la comprobación de las facturas previo al pago de las mismas.
- Realizar como mínimo una evaluación/examen, para verificar el grado de aprovechamiento de los asistentes a la formación y estar en disposición de corregir, en caso de que fuese necesario, el desarrollo del curso en relación al logro de los objetivos previstos.

Clave: 000-ES-RR-0019	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2021	Página: 9
--------------------------	----------------	---------------------	--------------

- Realizar un informe resumen final al acabar el contrato en el que se detalle el desarrollo del curso, indicando el progreso de los alumnos en base a los objetivos marcados y alcanzados, con la equivalencia correspondiente a los niveles del MCERL.

Cualquier incidencia que pudiera presentarse en el desarrollo de los cursos, deberá comunicarse automáticamente al coordinador de Enresa.

De forma regular, Enresa realizará encuestas de satisfacción de los alumnos. En caso de que, de acuerdo con los resultados de aquellas, el servicio prestado no reuniese las condiciones de calidad exigidas (en lo relativo a la metodología y personal docente, conforme a lo señalado para este lote en el presente documento) en algún grupo, se comunicará al contratista cuáles son las deficiencias observadas y la necesidad de corregirlas.

Enresa podrá solicitar al adjudicatario la emisión de certificados de aprovechamiento de las clases para los alumnos. En caso de que se solicitara, estos se elaborarán con el siguiente contenido mínimo:

- Nombre, apellidos y DNI del asistente
- Número de horas de formación
- Fechas de las clases
- Contenidos desarrollados durante el periodo.

Lote 3: formación en idiomas en modalidad online

OBJETO

La contratación del servicio para la formación de idiomas en la modalidad online para empleados de Enresa, con el fin de perfeccionar el conocimiento de lenguas extranjeras, a través de una Plataforma de Formación online, completada con clases grupales de conversación online.

ALCANCE

La formación incluirá los siguientes servicios:

- a) El contenido formativo ofertado por la Empresa ha de incluir obligatoriamente los siguientes idiomas: inglés y francés.

En cada idioma, se indicarán los niveles diferenciados de aprendizaje A1, A2, B1, B2, C1 y C2 propuestos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL).

- b) Clases grupales de conversación.
- c) Acompañar la formación de un servicio de dinamización y tutorías proactivo que guíe y motive a los alumnos matriculados durante toda la duración del curso.

Esta formación irá dirigida a empleados de Enresa, en un número máximo estimado de 100 licencias para cada año de ejecución del servicio.

La formación incluirá, además del número de **licencias** que se comunicarán antes del inicio, una licencia extra con perfil administrador, de carácter gratuito, que se concederá al personal responsable de la gestión del proyecto de formación, para las labores de seguimiento y verificación

Clave: 000-ES-RR-0019	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2021	Página: 10
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

del servicio contratado, con acceso a todos los contenidos del curso y al alcance de la actividad formativa de los alumnos.

Con carácter previo al comienzo del curso el contratista:

- Elaborará un **calendario-programación** detallado con todas las acciones necesarias para poder materializar los objetivos marcados, el cual aprobará Enresa. La impartición de la formación se iniciará en un plazo máximo de 15 días naturales a contar desde el día siguiente a la formalización del contrato, por lo que el contratista enviará a Enresa el calendario-programación para su revisión y aprobación los 7 días naturales siguientes a la formalización del contrato.
- Ejecutará los trabajos preliminares referentes a la **gestión del alumnado**, concretamente, la matriculación de los alumnos y habilitación de los derechos de utilización de licencias necesarios. Para ello, Enresa enviará al contratista un fichero con la relación de alumnos. El contratista se encargará de comunicar a cada alumno, mediante correo electrónico, su admisión, la dirección Web (URL) de la Plataforma de Formación, el usuario, su clave de acceso, procedimientos, guías, manuales, número de teléfono y direcciones de e-mail para soporte y asistencia técnica, en base a las directrices y requisitos de Enresa.
- Realizará una **prueba de nivel** a los alumnos seleccionados por Enresa, según los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL). Una vez posicionados todos los alumnos en su nivel, se dará inicio a la fase formativa.

El **CONTROL DEL PROCESO FORMATIVO** durante el curso, será responsabilidad del contratista y consistirá en, al menos, dos controles de calidad, uno a mitad y otro obligatoriamente al final del curso, así como realizar los análisis pertinentes y emitir los informes determinados por Enresa.

INFORMES DE GESTIÓN. El contratista remitirá por correo electrónico al Departamento de Formación de Enresa:

- a) **Informes** periódicos mensuales de seguimiento, en los cuales se hará constar, como mínimo: relación de personas; fechas de acceso al curso y/o última conexión además de información del tiempo empleado en el curso; evolución de las personas que participan en los cursos; nota por lección, nota media del curso o global y actividades complementarias realizadas. Estos informes deberán remitirse en los quince primeros días del mes siguiente a aquél sobre el que versen.
- b) **Informe final** del curso donde se detallará de forma global e individual, el progreso de los alumnos pudiendo cuantificar el aprovechamiento de las acciones formativas llevadas a cabo por cada uno de ellos.
- c) Todos aquellos informes, relacionados con la formación impartida y que Enresa pueda considerar.

El contratista será responsable de atender las reclamaciones recibidas de los alumnos, de la resolución de las mismas, y de su comunicación a los responsables del Dpto. de Formación. En caso de que el servicio prestado no reuniese las condiciones de calidad exigidas durante el proceso, se comunicará por escrito al contratista informándola de las deficiencias observadas y de la necesidad de corregirlas.

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-RR-0019	0	Mayo 2021	11

Tanto el contratista como Enresa, se mantendrán en estrecho contacto y con absoluta disponibilidad, a través de la figura del **COORDINADOR** del servicio, de cara a una óptima coordinación de los procesos y al buen desarrollo del programa.

La **TUTORIZACIÓN Y DINAMIZACIÓN** del programa será responsabilidad del adjudicatario, no sólo en el proceso de tutorización inherente al seguimiento del curso, sino también de proveer de los suficientes recursos de animación del alumnado que favorezcan el buen seguimiento de los itinerarios personales con el refuerzo constante evitando el “sentimiento de aislamiento” y promoviendo el mayor grado de interacción posible en un enfoque de comunidad virtual de aprendizaje.

La **GESTIÓN DE ALTAS Y BAJAS** corresponderá a los responsables de formación de Enresa quienes informarán al adjudicatario de cualquier nueva incorporación, bajas o reemplazo que se produzca una vez efectuado el lanzamiento del programa.

El nivel de conocimientos adquiridos se medirá al final de cada lección a través de los test de progresión. Al término del curso, en la última unidad didáctica y mediante un ejercicio final, se evaluarán los conocimientos adquiridos de todo el curso. Superado el curso, se acreditará con un DIPLOMA.

Los diplomas serán emitidos y remitidos por el adjudicatario a cada alumno-en un plazo máximo de un mes, una vez finalizado el curso y deberán indicar cómo mínimo el nivel y horas cursadas.

PERIODO DE EJECUCIÓN

Desde la activación de la licencia, la plataforma estará disponible para el alumno 24 horas al día durante los 7 días de la semana, para todos los idiomas, niveles y contenidos.

Todas las licencias tendrán la duración de un año lectivo y se podrán sustituir, automáticamente, sin coste alguno durante el primer mes del desarrollo del programa, de un alumno por otro para el caso de que éste no esté estudiando con aprovechamiento. En el caso de dar de alta un usuario que no llegue a iniciar el curso su licencia podrá ser utilizada por un nuevo alumno.

METODOLOGÍA

Características metodológicas requeridas para el programa de formación de idiomas:

- Ofrecer cursos de idiomas que cubran en su totalidad los contenidos necesarios para la adquisición de los niveles A1, A2, B1, B2, C1 y C2 propuestos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL).
- Proporcionar los conocimientos necesarios según lo establecido en el MCERL para el correcto aprendizaje de los idiomas.
- Los contenidos de los cursos ofertados se agruparán en lecciones o unidades didácticas, deberán ser adecuados por nivel y desarrollar las capacidades de lectura, escritura, comprensión y expresión oral a través de ejercicios de audio y pronunciación, prácticas escritas, vocabulario, gramática, etc.
- La Plataforma deberá reconocer y ofrecer al alumno la carga lectiva en horas que representa el recorrido formativo elaborado.
- La modalidad de aprendizaje del curso será online, se dará la formación a través de la plataforma e integrará clases grupales en línea, con el fin de que los alumnos puedan poner en práctica la expresión oral y pronunciación.

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-RR-0019	0	Mayo 2021	12

- Las clases grupales de conversación estarán activadas durante todo el periodo que dure el servicio y permitirán que el alumno participe en comunicaciones activas con otros inscritos.
- Como empresa ofertante deberá tener la titularidad de los cursos durante todo el periodo de ejecución del servicio. Los cursos ofertados por la empresa deberán estar albergados en su propia plataforma, garantizando que los cursos estén instalados y preparados para su efectiva utilización durante la realización de la formación.
- La Plataforma permitirá a los alumnos tener el detalle de su progresión a través de un sistema de visualización permanente de las actividades realizadas y el porcentaje de acierto; así como, número de horas de conexión y número de horas de trabajo realizado, lo que le permitirá conocer su grado de avance, sus áreas de mejora y en qué competencias debe mejorar especialmente.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

La plataforma debe cumplir los siguientes requisitos técnicos:

- **Trazabilidad.** La plataforma debe emitir registros de actividad, en los que se contengan la identificación del alumno, los tiempos de conexión y el porcentaje visualizado del contenido del curso.
- **Asistencia tutorial** con registro de la interacción entre participantes y tutor-formador.
- Posibilidad de que el tutor añada **comentarios sobre cada seguimiento** para cada lección, con objeto de que el alumno reciba información contextualizada sobre la lección en la que haya podido tener dificultades.
- **Controles de aprendizaje**, al menos dos por cada nivel.
- **Herramientas de comunicación:** Foro, chat, mensajería.
- La Plataforma de Formación online debe incorporar una **tecnología automática de reconocimiento de voz** que permita a los alumnos mejorar su expresión oral, y valorar, mediante puntuación y espectrograma de señal de voz, el grado de acierto en las respuestas de los alumnos, permitiendo a éstos su uso en cualquier momento y calificando su prueba de forma inmediata.
- La Plataforma deberá disponer de al menos 50 horas de contenido formativo anual, según lo establecido en el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCERL).

El curso estará desarrollado para una distribución 100% online, con total flexibilidad horaria y desde cualquier conexión a internet, incluidos los ordenadores de Enresa. Para ello, todos los contenidos y recursos deberán estar integrados en la Plataforma online ofertada por el adjudicatario, sin enlaces de dichos contenidos o recursos a otros portales o webs externas.

La infraestructura de la Plataforma de Formación (hardware, software y comunicaciones) ha de dar servicio las 24 horas, 7 días a la semana, disponiendo de soporte técnico permanente que permita la actuación frente a posibles problemas técnicos o incidentes críticos. En caso de producirse, las características de la respuesta serán, al menos:

- Detección de incidentes y comunicaciones al cliente: máximo 24 horas.
- Resolución de incidencias y recuperación de datos: máximo 48 horas.

Al mismo tiempo, el contratista asumirá un servicio de mantenimiento que asegure un acceso óptimo, 24 horas, al curso, así como ajustar los elementos necesarios para garantizar un sistema de comunicación adecuado teniendo en cuenta los parámetros de seguridad informática de Enresa.

Clave: 000-ES-RR-0019	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2021	Página: 13
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

Por otro lado, la plataforma y el sistema de comunicaciones han de tener capacidad para dar servicio simultáneo (concurrente) al 100% de los alumnos, sin pérdida apreciable de respuesta.

Uno de los canales de comunicación proveedor-alumno será también el correo electrónico. Por ello, la plataforma será capaz de establecer dicho canal de comunicación a través del servicio de mailing de Enresa.

Configuración mínima de software y hardware en equipos clientes:

El adjudicatario garantizará que todos los contenidos y recursos de la Plataforma de Formación serán plenamente accesibles para al menos los siguientes sistemas operativos, navegadores, complementos y requisitos hardware y de conectividad:

✓ **Requisito de conectividad:**

Los alumnos podrán acceder desde los domicilios particulares y desde los puestos de Enresa sin necesidad de modificar ninguna política de seguridad. La navegación permitida es exclusivamente por los puertos 80 y 443.

✓ **Requisitos del puesto cliente:**

- *Sistema operativo de puesto de trabajo Windows 10.*
- *Deberán posibilitar una correcta conexión y visualización para el navegador Internet Explorer o Microsoft Edge (imprescindible).*
- *Microsoft Skype empresarial 2016 con voz empresarial como sistema de Comunicaciones Unificadas (Federación nativa con Skype y posibilidad de federación con otras compañías).*
- *Para el correcto funcionamiento de la plataforma no debería necesitar de la instalación de ningún software en los puestos de trabajo de Enresa. En caso de necesitarlo, todas las licencias correrán por cuenta del proveedor y será compatible y no interferirá con el correcto funcionamiento del software estándar de Enresa.*

Software	Versión
Windows 10	1909
Adobe reader	2.000.920.063
AutoFirma	1.6.5
Citrix Plug in	11.2.0.31560
Cliente Configuration Manager	5.00.8853.1000
Java	8.0.2410.7
Licencias Terminal Server	
Microsoft Azure Information Protection	1.48.204.0
Microsoft Silverlight	5.1.50918.0
Office 365	F3
Polycom BToE Connector	3.8.0.0
Portal CAU	

Clave: 000-ES-RR-0019	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2021	Página: 14
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

SAP Business Client	7.0
SAP GUI for Windows	7.60
SAP Secure Login Client	3.0.2.5.0
Windows 10 Enterprise 64 Bits	1909
Winrar Enresa	5.80

- ✓ **Requisitos de hardware:** Enresa dispone de equipos con procesador Intel, 8 GB de RAM y puertos USB 3.0 para la conexión de dispositivos.
- *Tipo tarjeta de sonido básica, tarjeta gráfica y Memoria RAM. No se requerirá ningún dispositivo de hardware específico que no sea suministrado por el proveedor, y en cuanto a los requerimientos técnicos del equipo, las tarjetas de sonido y gráficas son básicas y la memoria RAM mínima es de 4 GB.*

✓ **Complementos (plugins):**

- Adobe PDF Reader
- Adobe Player

Para atender a los usos personales de los empleados, el adjudicatario garantizará que todos los contenidos y recursos de la Plataforma, sean plenamente accesibles desde dispositivos móviles (tablets, smartphones, etc.).

Por último, las tutorías virtuales o asistencias a clases grupales de conversación deberán cumplir con las mismas especificaciones técnicas que el resto de los requisitos técnicos.

Herramienta de administración y seguimiento:

El contratista deberá facilitar a Enresa, bien a través de la Plataforma o a través del coordinador, los informes de seguimiento de los alumnos tal y como se indica en el apartado de “informes de gestión”.

COORDINADOR, TUTOR y SERVICIO DE ATENCIÓN AL ALUMNO

El contratista aportará los recursos humanos necesarios para el buen desarrollo de la formación de idiomas. Para ello dispondrá de al menos:

- Un **coordinador** que será el interlocutor y se responsabilizará de la gestión de los alumnos, de remitir los informes de seguimiento de la acción formativa, comunicar cualquier tipo de incidente que pueda surgir en el desarrollo de los cursos y atender cualquier consulta que considere Enresa, relacionada con la organización y funcionamiento de la formación.
- Un **tutor** para cada alumno durante el plazo de vigencia del curso. Será el encargado de realizar el seguimiento y evaluación de cada alumno desde el principio y hasta el final del curso. Entre sus cometidos mínimos está: dar la bienvenida al alumnado; contactar directamente con las personas que, estando matriculadas, no se hayan conectado en los 7 días siguientes al inicio del curso; hacer un seguimiento constante del alumno asignado orientándolo en su proceso

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-RR-0019	0	Mayo 2021	15

formativo; motivar al alumno dinamizándolo y proponiendo actividades complementarias que refuercen el aprendizaje del idioma.

Los tutores estarán localizables a través de correo electrónico o teléfono, durante el tiempo que dure la prestación del servicio, 24 horas durante 7 días a la semana, con el fin de contestar y resolver todas las consultas que pueda tener el alumno.

- Servicio **de atención al alumno** que le ofrezca soporte si encuentra dificultades con el contenido y/o adecuación del curso. Este servicio estará disponible 24 horas al día durante los meses que dure la formación y contemplará: una o varias cuentas de correo electrónico a las cuales los alumnos podrán enviar sus dudas, comentarios o incidencias.

La gestión del servicio de atención y asistencia técnica al alumno se realizará mediante apertura y seguimiento de tickets perfectamente identificados por cada incidencia, registrando su resolución o no resolución y seguimiento. Los tiempos de respuesta son:

Desde la comunicación por el alumno hasta la apertura de ticket:

- Fines de semana: 48 horas.
- Lunes a viernes (en horario de oficina): 1 hora.

Desde la apertura de ticket hasta su resolución en primer nivel:

- Fines de semana: 48 horas.
- Lunes a viernes (en horario de oficina): 24 horas.

MEDIOS MATERIALES Y GASTOS

El contratista suministrará el equipamiento tanto técnico como pedagógico necesario para el correcto funcionamiento del servicio.

Como parte de este equipamiento se entregará a cada alumno como material de bienvenida para el desarrollo de la formación on-line al menos:

- Guía de usuario de la plataforma.
- Guía de asistencia técnica.
- Otros materiales o informaciones que se consideren necesarias para el seguimiento del curso.

Todo este equipamiento se entregará en un plazo máximo de 5 días naturales desde que Enresa ordene su pedido y antes del inicio del programa formativo. El coste de todos los medios y material detallado será asumido por el contratista.

Dentro del plazo de ejecución del contrato (24 meses) se ha previsto que realicen esta formación en idiomas en la modalidad online un máximo de 200 licencias.

No obstante, el número definitivo de licencias podrán sufrir modificaciones (disminución en función de las bajas, sustituciones o incidencias que se produzcan en el periodo).

Enresa no se compromete al consumo del total de la previsión, de tal forma que, si el número de licencias anualmente contratadas finalmente fuera inferior al previsto en la propuesta, dicha

Clave: 000-ES-RR-0019	Revisión: 0	Fecha: Mayo 2021	Página: 16
--------------------------	----------------	---------------------	---------------

circunstancia no podrá suponer en ningún caso la modificación del precio/licencia ofertado por el adjudicatario.

El contratista deberá hacer entrega, al final de cada curso lectivo de:

- Una copia del material utilizado en aula.
- Emisión de diplomas o certificados de asistencia o aprovechamiento para cada uno de los asistentes a la formación, en los que consten:
 - Nombre, apellidos y DNI del asistente
 - Número de horas de formación
 - Fechas de las clases
 - Contenidos desarrollados durante el periodo.
- Factura y/o anexo a la misma en la que se detallen:
 - Códigos de acción formativa y grupo (propios para cada grupo formativo)
 - Nombre de la formación
 - Duración
 - Fechas de inicio y fin
 - Número de asistentes