



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT), PARA CONTRATO DE SERVICIOS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tiene por objeto la prestación de un servicio de formación online en idiomas inglés y francés, complementado con clases telefónicas, corrección de redacciones y aulas virtuales, dirigido a personal de la Guardia Civil que esté interesado en desarrollar, actualizar o mejorar sus habilidades lingüísticas en alguno de dichos idiomas.

2. OBJETIVOS DE LOS CURSOS

OBJETIVO GENERAL

Mejorar las competencias comunicativas del alumno en lengua inglesa o francesa del personal de la Guardia Civil que sea seleccionado por la Jefatura de Enseñanza para los mismos, de acuerdo a su propio nivel de partida mostrado en una prueba de nivel inicial.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proporcionar el aprendizaje, formación, perfeccionamiento y profundización en el conocimiento y fluidez del idioma inglés o francés, según corresponda, del personal de la Guardia Civil que sea seleccionado para los cursos por la Jefatura de Enseñanza del Cuerpo.
- Proporcionar y mejorar la competencia comunicativa de los alumnos en el idioma correspondiente en las destrezas de comprensión oral, expresión oral, comprensión escrita y expresión escrita.
- Establecer los mecanismos adecuados de control, seguimiento y medición de los resultados y grado de progreso obtenidos por el alumnado.

3. CONTENIDO DE LOS CURSOS

El contenido de los cursos debe estar adecuado, al menos, a los niveles A2, B1, B2 y C1 del Marco Común Europeo de Referencia de las Lenguas (MCERL).

El contenido de los cursos deberá también contemplar módulos temáticos basados en habilidades comunicativas (negociación, presentaciones, redacción de emails y cartas, redacción de informes y ensayos, noticias, etc...).

La empresa ofertante determinará la modulación de los contenidos para adecuarlos a la consecución de los objetivos expuestos.



4. ÁMBITO DE APLICACIÓN SUBJETIVO

Los cursos se dirigirán a personal de la Guardia Civil que previamente se designe. El número de licencias a ofertar será de 200 de inglés y 50 de francés.



5. METODOLOGÍA

La empresa adjudicataria se compromete a proporcionar una formación online a través de Internet en lengua inglesa o francesa, según sea el caso, en la que se incluyan necesariamente contenidos para desarrollar las 4 destrezas clásicas del idioma (comprensión oral, expresión oral, comprensión escrita y expresión escrita). Dicha formación online vendrá necesariamente reforzada con medios de comunicación directa (teléfono, Skype, email, etc...) entre los docentes y tutores con el alumno. Además, la empresa reforzará las competencias de expresión oral y expresión escrita mediante un adecuado seguimiento y tutela individualizada que garanticen la mejora de las mismas.

La empresa adjudicataria deberá, mediante la correspondiente plataforma:

- Proporcionar acceso ilimitado a los contenidos pedagógicos y herramientas de estudio 24 horas del día, los 7 días de la semana durante el periodo de vigencia del contrato.
- Ofertar al menos los niveles A2, B1, B2 y C1 del MCERL en el curso correspondiente, en los que encuadrará a cada alumno en función de su nivel de competencia comunicativa real en la lengua objeto de estudio.
- Estructurar el programa en módulos para facilitar el ritmo y aprendizaje de los alumnos conforme a un Diseño Instructivo Pedagógico.
- Habilitar mecanismos de seguimiento y control del proceso formativo
- Realizar una prueba previa a cada alumno para la asignación de nivel del curso más adecuado según el resultado obtenido.
- En cuanto a la destreza de expresión oral, garantizar que cada alumno durante el curso realice al menos seis sesiones telefónicas o por Skype, de media hora de duración cada una, con profesores nativos especializados. El coste de las llamadas será a cargo de la empresa. Estas sesiones de interacción oral deberán realizarse de acuerdo a un cronograma y mecanismo propuesto por la empresa al Departamento de Idiomas, de modo que aquellas sesiones que no se realicen según dicho cronograma, pasen a una "bolsa" de conversaciones que quedará a disposición de los alumnos que agoten sus 6 sesiones mediante un sistema de ofrecimiento y adjudicación priorizada de sesiones "extra".
- Proporcionar "feedback" o información relevante al alumno sobre qué aspecto o aspectos mejorar sobre su conversación telefónica y recomendaciones sobre cómo lo puede llevar a cabo.
- Respecto al rasgo de expresión escrita, garantizar la realización de al menos doce redacciones por alumno durante el curso, garantizando asimismo la remisión de correcciones, recomendaciones y comentarios personalizados por parte de profesores nativos especializados. Las redacciones oscilarán al menos entre las 150 a 350 palabras según el nivel a cursar por el alumno (a mayor nivel, mayor extensión y complejidad de los ejercicios escritos).
- En relación con los rasgos de comprensión oral y comprensión escrita, la plataforma deberá incluir suficientes ejercicios de diversos niveles para garantizar la cobertura de estos dos rasgos de manera adecuada durante el periodo de duración del curso.



- Garantizar el acceso a suficiente material escrito, oral, audiovisual, o en cualquier otro soporte, que sea variado y que provenga de diversas fuentes actualizadas, tales como medios de comunicación o cualesquiera otros que puedan ser de utilidad para el alumno y para cumplir con los objetivos descritos en los apartados 1 y 2 del presente pliego.
- Dar al alumno la posibilidad de incorporarse a clases grupales virtuales (tipo "aula virtual"), con profesores nativos especializados.
- Proporcionar al alumno mediante la plataforma suficiente material en módulos tales como gramática, vocabulario, pronunciación o cualesquiera otros, con disponibilidad de recursos en distintos niveles.
- Garantizar que el alumno que cumpla sobradamente los requisitos de un nivel o muestre demasiadas carencias, pueda pasar a otro nivel más acorde a su competencia lingüística, con el fin de ajustar el contenido del curso a las necesidades de cada alumno.
- Disponer de múltiples recursos multimedia.
- Facilitar al alumnado una guía de usuario que como mínimo refleje los contenidos del curso, manejo de la plataforma y la forma de acceso a la misma (en formato pdf o Power Point).
- Proporcionar un servicio de tutorías personalizadas con los siguientes servicios:
 - Orientación y motivación del alumnado.
 - Resolución de dudas.
 - Sesiones de conversación según lo expresado más arriba al respecto.
 - Sesiones de corrección de redacciones según lo expresado al respecto más arriba.
 - Garantizar que la plataforma es ejecutable no solo mediante ordenador personal sino mediante dispositivos Android e IOS.
- Atender las indicaciones del Departamento de Idiomas de la Guardia Civil, si las hubiera, en cuanto a contenidos o destrezas en las que realizar mayor hincapié.

6. CONDICIONES TÉCNICAS

La empresa licitadora deberá incluir en su propuesta, además de los contenidos propios de los cursos, el soporte software necesario para que los alumnos puedan realizar los cursos desde su ordenador personal y dispositivos móviles con acceso a Internet, con los siguientes requisitos técnicos:

- Hardware:
 - Procesador: Intel Dual Core o equivalente y superior.
 - Memoria: RAM 512 MB y superior.
 - Tarjeta gráfica: SVGA y superior.
 - Resolución de pantalla: 1024x768
- Software:
 - Windows vista o superior.
 - Navegadores Internet Explorer o superior, Google Chrome, Mozilla, Firefox y Safari.
 - Compatibilidad con dispositivos Android/ IOS.
 - Consideración de los usuarios con disponibilidad de un ancho de banda limitado, de modo que los contenidos de vídeo puedan estar disponibles con unos tiempos de descarga razonables.
 - Acceso al software de los cursos mediante acceso con código de usuario y clave personalizados.



- Navegación Web:
 - Ser compatible con "proxies cache", de tecnología Squid.
 - Evitar descargar ficheros de código ejecutable (.exe, .bat,...), ficheros que puedan contener código ejecutable embebido (.mdb,...) y ficheros que puedan alterar el funcionamiento de otros programas o del sistema operativo (.reg, .inf, .ini,...).
 - Podrán descargarse, de ser necesario, ficheros comprimidos (.zip, .rar,...).
 - Respetar los puertos estándar de los protocolos http y https.

La empresa dispondrá de un teléfono o email de un Servicio de Atención al Usuario dotado del equipo técnico y los medios necesarios para solventar cualquier incidencia que en el aspecto tecnológico pudiera surgir (instalaciones, accesos, problemas de conexión o configuración, etc.). En cualquier caso, el tiempo de respuesta de dicho Servicio de Atención será inferior a 24 horas y la atención telefónica, al menos, será de lunes a viernes en horario de mañana y tarde.

Los alumnos se conectarán por Internet a la plataforma online de la empresa licitadora, cuyo servicio hosting tendrá una potencia suficiente para soportar de forma adecuada el volumen máximo de usuarios establecido en el contrato.

Las clases telefónicas individualizadas deberán realizarse a teléfonos móviles si el alumno así lo desea. Se tendrá la posibilidad de programar dichas clases con al menos diez días de antelación, las cuales no se computarán si se anulan antes de 12 horas de su ejecución prevista.

7. PERIODO DE EJECUCIÓN Y PAGO

Los cursos serán de una duración de TRES (3) meses, considerando que la realización del servicio tendrá lugar desde el 1 de junio de 2019 o desde la formalización del contrato si fuese posterior y el 15 de diciembre de 2019. Durante el periodo de ejecución de tres meses del contrato la plataforma estará permanentemente activa, realizándose en este periodo:

- Un curso de inglés, con 200 licencias.
- Un curso de francés, con 50 licencias.

El pago será único a la finalización del contrato, en base a factura presentada por el contratista. La factura deberá incluir todas las menciones legalmente obligatorias.

8. SEGUIMIENTO

La Jefatura de Enseñanza de la Guardia Civil (Departamento de Idiomas) enviará a la empresa adjudicataria un fichero con los alumnos seleccionados para realizar la correspondiente gestión de los mismos. El adjudicatario enviará a los alumnos mediante correo electrónico un nombre de usuario y una clave personalizados para su acceso y utilización a través de Internet, al menos con una antelación mínima de una semana antes de la fecha de inicio de la actividad formativa.

La empresa elaborará una programación mensual, de las unidades didácticas y de los ejercicios prácticos para alcanzar los objetivos del curso con el aprovechamiento adecuado que se reflejará en la guía de seguimiento del curso (a incluir en la documentación).



La empresa adjudicataria del contrato garantizará un seguimiento personalizado sobre el desarrollo del curso en tiempo real, debiendo informar periódicamente al Departamento de Idiomas sobre la evolución del mismo, tiempo de conexión de cada alumno, tasa de realización de actividades, posibles anomalías, faltas de cumplimiento, y cualquier otro aspecto de relevancia.

Para ello, dicha empresa mantendrá contacto permanente y periódico con personal del Departamento de Idiomas de la Guardia Civil, de tal modo que se asegure una supervisión minuciosa de las actividades realizadas por los alumnos durante el curso. A tal fin, remitirá al Departamento de Idiomas un informe de seguimiento de periodicidad, al menos mensual, con listados de los que cumplen o no la programación, en formato Excel, con indicadores de participación en % de unidades de la plataforma realizadas, número de conversaciones y redacciones escritas en la fecha de remisión del informe.

En el cómputo de conversaciones se detallarán separadamente las realizadas efectivas de las no efectivas pero contabilizadas por no anularse dentro del plazo de las 12 horas previas a las mismas. Asimismo, remitirá un informe final por cada curso realizado.

Además de los informes periódicos citados, una vez finalizado el curso, la empresa remitirá al Departamento de Idiomas un informe final, incluyendo todos aquellos datos, estadísticas y extremos que se consideren de interés para dicho Departamento de Idiomas, y que permita obtener unas conclusiones fiables sobre el citado curso.

En dicho informe final se incluirán todos aquellos aspectos que se consideren de interés respecto a la evolución y desarrollo del curso, y necesariamente la evolución de cada alumno, teniendo en cuenta el test de inicio y el test o los tests finales, con expresión de los aspectos a mejorar y recomendaciones sobre cómo llevarlo a cabo.

La empresa designará un coordinador de la acción formativa que se responsabilizará de la gestión de los alumnos, de la remisión de los informes de seguimiento de la acción formativa y de comunicar los incidentes que pudieran surgir en el desarrollo de la misma, así como cualquier otra consulta relacionada con la organización y funcionamiento del curso.

9. PROFESORADO Y TUTORIZACIÓN DEL ALUMNADO

Cada alumno dispondrá de un tutor asignado acorde a su nivel durante el plazo completo de vigencia del curso excluyendo, a lo sumo, los fines de semana y festivos nacionales, salvo acuerdo directo entre tutor y alumno. La ratio no podrá superar los 50 alumnos por tutor. Este servicio de tutorías no tendrá coste alguno de comunicación para el alumno.

Los tutores que proponga la empresa serán nativos con titulación en enseñanza del idioma objeto del curso. De no ser nativo deberán estar titulados en filología inglesa o francesa según corresponda. En todo caso, será además necesario que posean conocimientos y experiencia adecuada en la impartición de actividades online para llevar a cabo con éxito la acción formativa. También deberán contar con experiencia en enseñanza del inglés -francés (según sea el caso). Este requisito será incluido como criterio técnico en el PCAP.



Los tutores velarán por el cumplimiento del sistema de motivación, control de participación y aprovechamiento de los alumnos establecido en la guía de seguimiento y estarán a su disposición para la resolución de dudas, con un horario de atención telefónica que contemplará como mínimo cuatro horas diarias de lunes a viernes en turno de mañana y también de tarde. En cuanto a las dudas y consultas que se plantearan por correo electrónico, deberán ser respondidas en un periodo inferior a 24 horas, excluidos los festivos nacionales.

Los alumnos recibirán el informe personal con las correcciones de las tutorías telefónicas en un plazo máximo de 48 horas.

Asimismo, los tutores adjudicados a los alumnos corregirán las redacciones, informando de la corrección por correo electrónico en un periodo inferior a 72 horas. Dichos informes de las redacciones deberán contener los errores cometidos, su corrección, explicación y propuesta de actividades que permitan al alumno su mejora.

10. CONTROL DE CALIDAD

El desarrollo de las actividades formativas se someterá a controles de calidad respecto a la validación, por parte de personal de la Jefatura de Enseñanza (Departamento de Idiomas), de los contenidos y metodología de los cursos. Además, se velará por la ejecución de la planificación propuesta.

11. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL

Todos los datos manejados, así como todo el material y la documentación que se genere al ejecutar las actividades contratadas y durante la garantía, serán propiedad de la Guardia Civil, quien dispondrá, con toda la amplitud admitida por el ordenamiento jurídico, de los derechos de explotación de naturaleza intelectual, industrial y comercial que se deriven del cumplimiento del contrato.

El licitador garantiza que dispone de los derechos, licencias y permisos y autorizaciones de los titulares de patentes, modelos, marcas copyright, y cualquier otro derecho de propiedad industrial o intelectual sobre el suministro objeto de este pliego, y asume que será de su exclusiva cuenta el pago de los derechos e indemnizaciones que por tales conceptos pudieran corresponder. La empresa adjudicataria deberá presentar certificación de que esos derechos y permisos están protegidos y garantizados, y que asumen ellos cualquier indemnización o reclamación.

El adjudicatario exonerará a la Guardia Civil de cualquier tipo de responsabilidades frente a terceros por reclamaciones de cualquier índole dimanantes de los suministros, materiales, procedimientos y medios utilizados para la ejecución del contrato objeto del presente pliego procedente de los titulares de derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los mismos.

En caso de acciones contra la Guardia Civil por terceros titulares de derechos sobre los medios utilizados por el adjudicatario para la ejecución del contrato, éste responderá ante la Dirección General de la Guardia Civil del resultado de dichas acciones, estando obligado, además, a prestar a ésta su plena ayuda en el ejercicio de las acciones que competan a la citada Dirección General.

El adjudicatario no podrá hacer uso del nombre, logotipo o cualquier otro signo o material que le facilite la Jefatura de Enseñanza de la Guardia Civil para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato, fuera de las circunstancias y fines del mismo, una vez terminada su vigencia.



12. FICHEROS DE DATOS, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

La prestación de este servicio y más concretamente en lo que se refiere al tratamiento de los datos de carácter personal, supone para el adjudicatario el compromiso de cumplir estrictamente lo que dispone la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y concretamente lo dispuesto en el apartado 27.2 del cuadro de características del pliego de cláusulas administrativas particulares que rigen la presente contratación.



Valdemoro, 8 de abril de 2019

EL TENIENTE CORONEL
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE IDIOMAS,




Jerónimo Sergio Caracuel Martínez