

PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Expediente: S-08239-2019

PLAN DE FORMACIÓN GENERAL EN IDIOMAS 2020

Tabla de contenido

| | |
|-----------------------------------------------------------|---|
| 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y DESTINATARIOS. | 2 |
| 2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA | 2 |
| 3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO | 3 |
| 4. ASPECTOS TÉCNICOS DE LA PLATAFORMA | 5 |
| 5. FORMATO, CONTENIDO Y REQUISITOS MÍNIMOS DEL CURSO..... | 7 |
| 6. COORDINACIÓN DEL PROCESO FORMATIVO | 7 |
| 7. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA | 8 |

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y DESTINATARIOS.

El presente pliego de condiciones técnicas define los requisitos necesarios para el desarrollo del plan de “Formación General en Idiomas 2020”.

El Instituto RTVE ha desarrollado un plan de FORMACIÓN GENERAL EN IDIOMAS 2020 para toda la plantilla de la Corporación RTVE.

Con este plan damos continuidad a la acción iniciada en 2019 con la “English Learning Community”.

El Plan General de Idiomas 2020 tendrá un formato de curso en lugar de una comunidad de aprendizaje y en función de las características de nuestra empresa: edad media de la plantilla, participación en redes sociales o comunidades participativas, tiempo para dedicar a la formación, etc..., se ha diseñado para poder cubrir las necesidades de los dos grandes grupos de alumnos que se han detectado.

Los idiomas a los que podrán acceder los alumnos serán inglés y francés.

2. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

Con este proyecto se pretende ampliar la capacitación profesional en idiomas de los trabajadores de la Corporación, y hacer del uso de plataformas online una costumbre habitual para obtener formación continua en CRTVE, no solo en idiomas.

El curso se impartirá on-line a través de una plataforma de tele-formación con acceso desde la intranet de CRTVE a través de un Single Sign On. El alumno accederá a la intranet de CRTVE con su usuario y contraseña, y desde aquí se enlazará a la plataforma de tele-formación que impartirá el curso.

El alumno realizará una prueba de nivel antes de iniciar el curso, que le ubicará en un nivel de idioma.

El programa a desarrollar en cada nivel será el correspondiente a cada nivel de idioma (desde A1 hasta C2), según la escala de conocimientos propuestos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

El objetivo del curso es que el alumno trabaje sobre al menos tres habilidades lingüísticas para el aprendizaje del idioma: Leer, escribir y escuchar.

La metodología de los cursos será clara y sencilla, para que los alumnos puedan realizarla de dos formas bien diferenciadas:

- curso cerrado con programa y contenidos guiados, con objetivos adecuados al nivel que cursan,
- recorrido personalizado por el curso, accediendo a los recursos de la plataforma para organizar su formación a medida de sus necesidades.

La metodología, en ambos casos, incluirá clases teóricas y prácticas.

A la finalización del curso, la empresa adjudicataria emitirá de cada alumno un certificado del seguimiento de la formación y de aprovechamiento del mismo, dependiendo del rastro que la actividad de cada alumno haya dejado . Además, al alumno se le dará la opción de realizar una encuesta de satisfacción de los distintos aspectos de la formación.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Los siguientes puntos desarrollan los apartados que debe cumplir el proyecto:

- a. Auto inscripción de los alumnos hasta completar cupo máximo de licencias corporativas 4.000 alumnos entre los dos idiomas. Los alumnos se inscribirán en un solo idioma. En el caso de que no se cubran todas las plazas ofertadas, se sacarán el resto de plazas para que puedan inscribirse en un segundo idioma.

Los alumnos realizaran la matriculación a través del portal del trabajador de CRTVE → formación-instituto. Una vez inscritos podrán acceder al curso desde la intranet de CRTVE y ADI (acceso desde internet), con un "Inicio de Sesión Único" o "Inicio de Sesión Unificado (Single Sing On, SSO) a la plataforma de formación.

Nuestro sistema pasará como parámetro un código por cada curso, por ejemplo: *ingles-A1-2020*. En la llamada a su página (p/e: <https://url-plataforma/inscripcion.php>) le pasamos por el método GET una variable: p/e: *nuevo_formulario=1* y le pasamos por método POST la variable curso con el código del curso. Con esta información, la empresa adjudicataria adaptará su código para recoger la variable “curso” y dar paso al alumno directamente al curso correspondiente.

- b. En este punto, el alumno tendrá que aceptar un compromiso de seguimiento de la formación. Tendrá que cumplir unos mínimos de actividades (2 actividades por semana, 8 actividades al mes) y conexión mensual mínima (12 minutos diarios de lunes a viernes, 4 horas al mes).

Se generará un listado con los alumnos que no cumplan con estos requisitos mínimos, siendo los últimos en poder acceder a la formación en idiomas del año siguiente.

- c. La matrícula al curso estará abierta para toda la plantilla de CRTVE.
- d. Toda la formación se realizará a través de una plataforma on-line cuyas características se definen en el punto 4 de este documento.
- e. Elección de idioma (cambio de idioma una o varias veces). El tiempo mínimo de cursar un idioma será de un mes.
- f. El alumno podrá cambiar entre los idiomas que se ofrezcan. Cada alumno solo podrá cursar uno a la vez. Solo en el caso de que no se cubran todas las plazas ofertadas, cada alumno podrá inscribirse en un segundo idioma.
- g. Prueba de nivel.

Para que el alumno pueda acceder al idioma, primero tendrá que realizar una prueba de nivel que le sitúe en el nivel correspondiente de idioma, según la escala de conocimientos propuestos por el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (desde el nivel A1 hasta el C2).

- h. Comunicación a los alumnos.

Se realizará una comunicación previa al inicio del curso a los alumnos explicando:

- la usabilidad y funcionalidad de la plataforma,
- presentación de cómo acceder a los contenidos y cómo desplegar todas las posibilidades del curso.

La empresa adjudicataria proporcionará materiales escritos y audiovisuales para realizar la comunicación a los trabajadores.

- i. Seguimiento de los alumnos.

Como mínimo cada quince días se dinamizará por correo electrónico y/o teléfono a los alumnos con poco aprovechamiento, y periódicamente por correo electrónico a todos los alumnos motivando la participación.

j. Informes de seguimiento.

Se realizará un informe mensual para el Instituto RTVE del estado global de la formación y de cada alumno, con datos de seguimiento y evolución, progreso en el curso, etc.

k. Plazas vacantes

Las plazas que no se cubran en un primer período de inscripción, se ofertaran para aquellos trabajadores que deseen realizar dos idiomas simultáneamente.

4. ASPECTOS TÉCNICOS DE LA PLATAFORMA

A continuación, se describen los aspectos técnicos mínimos de los que tiene que disponer la plataforma on-line:

- La imagen de la plataforma estará adaptada a la imagen corporativa de CRTVE
- La propuesta deberá cumplir con los requisitos de RTVE en materia de imagen corporativa, (<http://www.rtve.es/corporacion/imagen-corporativa/>) y manual de estilo (<http://manualdeestilo.rtve.es/>).
- Previo a la adjudicación, la propuesta final deberá ser aprobada por el Instituto RTVE y la dirección de Comunicación de RTVE antes de su entrada en funcionamiento.
- Acceso de los usuarios será con Single Sign On (SSO), inicio de sesión único o inicio de sesión unificado. La integración de la plataforma con nuestra intranet estará supervisada y coordinada por la dirección de sistemas de CRTVE. El alumno al iniciar sesión en nuestra intranet y acceder al curso, nuestro sistema enviará una petición encriptada, token, a la URL de la plataforma, que des-encriptará y dará acceso al alumno a su curso en dicha plataforma.
- El portal se ofrecerá como servicio SaaS, software como servicio. El proveedor tendrá instalada la aplicación en sus propios servidores web, permitiendo a los usuarios acceder mediante un navegador web.
- Se empleará un software que no necesite instalar ningún programa añadido en el ordenador del alumno aparte del navegador web ya instalado, y que no requiera permisos de administrador de la máquina para su ejecución.
- El acceso será adaptativo, se podrá realizar desde cualquier dispositivo móvil con acceso a internet: estacionario, portátil, tableta o móvil. La plataforma deberá soportar

los siguientes exploradores en sus dos últimas versiones: Explorer, Firefox, Safari, Chrome y Microsoft Edge.

- El alumno tendrá disponibilidad 24 horas y siete días (24 x 7) para el seguimiento de la formación.
- El alumno dispondrá de un servicio de asistencia técnica (SAT) en castellano para resolver incidencias relacionadas con dudas y problemas técnicos, tales como el acceso y conexión. El SAT se pondrá en contacto con el usuario en un tiempo inferior a 48 horas sin contar sábados ni festivos. La consulta de dudas será a través de correo electrónico o teléfono sin tarificación adicional.
- El alumno tendrá un servicio de atención pedagógico al alumno (SAPA) para resolver dudas relacionadas con los contenidos del curso, en castellano o en el idioma que esté cursando. El SAPA se pondrá en contacto con el usuario en un tiempo inferior a 48 horas sin contar sábados ni festivos. La consulta de dudas será a través de correo electrónico, chat o teléfono sin tarificación adicional para el alumno.
- La plataforma tendrá que soportar contenidos en formato multimedia: vídeo, audio e imagen de manera fluida y rápida.
- La plataforma tendrá que permitir un acceso simultáneo a todos los alumnos, garantizando un ancho de banda que se mantenga uniforme durante el curso y con capacidad y velocidad suficiente para que los contenidos multimedia se reproduzcan fluidamente y sin cortes ni esperas.
- Accesibilidad. Los contenidos deben ser accesibles para las personas con discapacidad. Deberá cumplir con la Norma UNE 139803:2012 requisitos para el nivel A.
- Todos los contenidos serán de propia elaboración, o de otras fuentes como agencia de medios, banco de imágenes, etc. de los que la adjudicataria tendrá derechos para su utilización o estos tendrán la consideración legal de uso libre y público.
- La plataforma tendrá copia de respaldo con periodicidad , al menos semanal, para garantizar la recuperación de la totalidad de los datos en caso de fallo del sistema, con un mínimo de volcado de información semanal.
- La adjudicataria se compromete a realizar el tratamiento de los datos de carácter personal de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo

de 27 de abril de 2016, de protección de datos de carácter personal; y demás normativa de desarrollo que resulte de aplicación

- La plataforma permitirá el acceso con los permisos adecuados a los responsables del Instituto RTVE para que puedan realizar las gestiones necesarias de seguimiento de la plataforma: número de alumnos conectados, accesos de los mismos, interactividad, etc.
- Los contenidos formativos serán mayoritariamente multimedia e interactivos con el alumno, favoreciendo el aprendizaje.

5. FORMATO, CONTENIDO Y REQUISITOS MÍNIMOS DEL CURSO

El formato de impartición será multimedia e interactivo, de manera que favorezca la asimilación de los contenidos. Cada unidad didáctica, además de la teoría, presentará ejercicios de comprensión oral y escrita, vocabulario, gramática y pronunciación. Además, incorporará diccionario de consultas y material de apoyo.

El diseño de todos los cursos de formación deberá ser dinámica y atractiva, para favorecer el estudio habitual, continuo y diario.

El servicio de asistencia técnica (SAT), y el servicio de asistencia pedagógica al alumno (SAPA) tendrán un tiempo de respuesta **máximo** de 48 horas. Así mismo tendrán un horario mínimo de atención (asistencia técnica y pedagógica), de lunes a viernes de 10 horas a 18 horas, aproximadamente, sin contar fines de semana ni festivos nacionales.

Los archivos que se pongan a disposición del alumno para descargar, estarán en formato Word y/o PDF.

6. COORDINACIÓN DEL PROCESO FORMATIVO

Se definirá un equipo formado por uno o dos representantes de la empresa adjudicataria y al menos dos responsables designados por el Instituto RTVE.

El equipo gestor estará en permanente contacto para solventar cualquier incidencia que se pudiera presentar, técnica y/o formativa.

El equipo gestor tendrá las reuniones necesarias para el seguimiento y control de la plataforma (aspectos técnicos) y de la participación de los alumnos (aspectos pedagógicos).

La empresa adjudicataria entregará a los responsables del Instituto los registros de participación, actividad y progreso de los alumnos, al menos una vez al mes.

7. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA

El cuerpo de la propuesta se ajustará a un máximo de 30 páginas conforme al presente pliego, pudiéndose añadir los anexos que la empresa crea oportunos, con la información que considere oportuna, añadida y explicativa sobre su propuesta para una mejor evaluación de la misma.