

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPARTICIÓN DE DETERMINADAS ACCIONES FORMATIVAS PARA EL PERSONAL LABORAL DE LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE UN SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA (SDA), ESTRUCTURADO EN LA SIGUIENTE CATEGORÍA:

- **SP26-00241 CATEGORÍA ÚNICA SDA: SERVICIO DE IMPARTICIÓN DE FORMACIÓN EN IDIOMAS (INGLÉS Y FRANCÉS) EN MODALIDAD ONE TO ONE Y ACCESO A PLATAFORMA ONLINE.**

ÍNDICE

Cláusula 1. Objeto de la contratación y categorías en las que se estructura el Sistema Dinámico de Contratación.

Cláusula 2. Acciones formativas objeto del presente Sistema dinámico de adquisición

Cláusula 3. Requerimientos correspondientes a la plataforma de online y a los tutores - formadores

- 3.1.- Presentación**
- 3.2.- Plataforma de aprendizaje online**
- 3.3.- Utilización de la Inteligencia Artificial (IA)**
- 3.4.- Clases o sesiones One To One**
- 3.5.- Tutores-formadores**
- 3.6.- Seguimiento de la formación, atención al alumno, dinamización y sistema de evaluación**
- 3.7.- Duración del acceso a la plataforma y programación de las sesiones formativas**

Cláusula 4. Comprobación de los trabajos por parte de MADRID DESTINO

Cláusula 5. Responsable del servicio por parte del adjudicatario de cada contrato específico

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE RIGE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPARTICIÓN DE DETERMINADAS ACCIONES FORMATIVAS PARA EL PERSONAL LABORAL DE LA SOCIEDAD MERCANTIL MUNICIPAL MADRID DESTINO, CULTURA, TURISMO Y NEGOCIO, S.A., A ADJUDICAR MEDIANTE UN SISTEMA DINÁMICO DE ADQUISICIÓN SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA (SDA), ESTRUCTURADO EN LA SIGUIENTE CATEGORÍA:

- **SP26-00241 CATEGORÍA ÚNICA SDA: SERVICIO DE IMPARTICIÓN DE FORMACIÓN EN IDIOMAS (INGLÉS Y FRANCÉS) EN MODALIDAD ONE TO ONE Y ACCESO A PLATAFORMA ONLINE.**

Cláusula 1. Objeto de la contratación y categorías en las que se estructura el Sistema Dinámico de Contratación.

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A. (en adelante, "MADRID DESTINO") tiene, entre otros objetivos, la gestión de programas y actividades culturales, formativas y artísticas, la organización, apoyo y difusión de las mismas, la prestación de todos los servicios e infraestructuras integrantes o complementarios de estos programas y actividades, la gestión de cualesquiera centros, espacios, recintos, dependencias y/o servicios culturales, cuya gestión le fuera encomendada temporal o indefinidamente, o cuyo uso le fuera cedido por el Ayuntamiento de Madrid, incluida la contratación y ejecución de las obras, instalaciones, servicios y suministros para los mismos, la gestión de las políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid, la proyección de su imagen a nivel nacional e internacional y la gestión y explotación de los derechos de propiedad intelectual derivados de las obras susceptibles de generar tales derechos resultantes de las anteriores actividades, así como la prestación por cuenta propia o ajena de todo tipo de servicios relacionados con la organización, dirección, producción y administración de eventos, ya sean deportivos, exposiciones, congresos, convenciones, seminarios, ferias, y cualquier otro evento de naturaleza similar.

En virtud de la regulación establecida en la Disposición Adicional Sexta del Convenio Colectivo de MADRID DESTINO, se ha elaborado el Plan de Formación, que define y determina las necesidades de formación de la mercantil, así como los cursos a impartir (en adelante, el "Plan de Formación").

El Plan de Formación determina la naturaleza de la actividad formativa, distinguiendo entre aquellas acciones formativas cuyo contenido sea imprescindible para el correcto desempeño del puesto de trabajo, y aquellas dirigidas al desarrollo profesional del trabajador dentro de la estructura organizativa de la empresa.

Dentro de la formación transversal, común a todos los trabajadores, se precisa la impartición y gestión de formación en idiomas, que se realizará mediante una plataforma online y clases individuales mediante metodología One To One.

En concreto, se corresponde con una previsión de cien (100) licencias formativas anuales, repartidas entre los idiomas de inglés y francés, con una duración prevista de diez (10) meses de formación dentro de cada año natural (de enero a diciembre).

El servicio correspondiente deberá prestarse de conformidad con lo establecido en los Pliegos que rigen la contratación, así como en el documento de invitación correspondiente a cada contrato específico, debiendo seguir el adjudicatario en todo caso las indicaciones dadas por el Responsable del contrato de MADRID DESTINO.

Por todo lo expuesto, para dar respuesta a las necesidades indicadas y al no contar MADRID DESTINO con los medios propios necesarios para poder cumplir dicha obligación, se hace necesaria la contratación de una empresa externa que realice este servicio de impartición de los programas formativos en idiomas inglés y francés, mediante la tramitación de los correspondientes contratos específicos.

La implantación del presente Sistema Dinámico de Adquisición (en adelante, “SDA”) tiene por objeto establecer las condiciones generales, requisitos mínimos y términos básicos, a través de los cuales la Dirección de Organización y Recursos Humanos - que forma parte de la estructura organizativa de MADRID DESTINO - va a racionalizar y ordenar la contratación de la impartición de cursos de formación en idiomas, en concreto inglés y francés, que precisa ofrecer a sus trabajadores en cumplimiento de su Plan de formación.

El presente SDA se estructura en una única categoría de servicios, definida objetivamente de conformidad con la codificación del Vocabulario Común de Contratos (CPV), según el Reglamento (CE) n.º 213/2008 de la Comisión, de 28 de noviembre de 2007, que modifica el Reglamento (CE) n.º 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se aprueba el Vocabulario Común de Contratos Públicos (CPV), y las Directivas Comunitarias 2014/24/UE y 2014/25/UE sobre los procedimientos de los contratos públicos, en lo referente a la revisión del CPV.

MADRID DESTINO podrá introducir nuevos CPV siempre que estén relacionados con el objeto del contrato, que no requieran diferente capacidad de los contratistas de la solicitada inicialmente y, en todo caso, dándole la oportuna publicidad. Para ello, se atenderá a aquellos servicios cuyo CPV comience por los tres primeros dígitos del CPV principal indicado.

La categoría en la que estructura el presente SDA y su correspondiente CPV, es la siguiente:

SP26-00241 CATEGORÍA ÚNICA SDA: SERVICIO DE IMPARTICIÓN DE FORMACIÓN EN IDIOMAS (INGLÉS Y FRANCÉS) EN MODALIDAD ONE TO ONE Y ACCESO A PLATAFORMA ONLINE.

Código CPV: 79632000-3 (servicios de formación de personal).

Dado que en el presente SDA, la concurrencia de las empresas se asegura y promueve a través de la organización del mismo en una única (1) categoría y dentro de ella, se formalizarán los correspondientes contratos específicos, la presente licitación no se estructura en Lotes.

Durante todo el periodo de ejecución del contrato, la mercantil adjudicataria de cada uno de los contratos específicos deberá cumplir con la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales y, específicamente, los protocolos de seguridad y salud que indiquen las autoridades sanitarias, en su caso, o bien lo que determinen sus servicios de prevención, debiendo cumplir asimismo con las indicaciones que el personal de seguridad y técnicos de prevención de riesgos laborales de MADRID DESTINO, puedan establecer.

Para conocimiento de los interesados y sin perjuicio de la concreción y detalle del documento de invitación correspondiente a cada contrato específico, en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares se indican entre otros aspectos, los requerimientos correspondientes a la plataforma online y a los tutores formadores.

La presentación de propuestas implica la aceptación sin reservas por parte del licitador y en todo caso por parte de la adjudicataria, de las condiciones establecidas en los Pliegos que rigen la presente contratación, así como en el documento de invitación de cada contrato específico, debiendo seguir la mercantil adjudicataria de cada contrato específico, las indicaciones dadas por el Responsable del contrato de MADRID DESTINO.

Cláusula 2. Acciones formativas objeto del presente Sistema dinámico de adquisición

Como se ha indicado en el Apartado anterior, la formación a impartir se refiere a los idiomas inglés y francés.

La presentación de proposición implica la obligación para la mercantil que resulte adjudicataria, **de impartir ambos idiomas (inglés y francés)**. La sola presentación de la proposición, implica el compromiso del licitador en este sentido. Será causa de resolución del contrato específico de que se trate con los efectos que corresponda, el hecho de que en fase de ejecución del servicio

el adjudicatario manifieste su voluntad de no impartir todos y cada uno de las formaciones objeto del contrato específico, independientemente del idioma al que se refieran.

Como requisito de obligado cumplimiento, las mercantiles deberán disponer y poner a disposición de la ejecución del servicio, una amplia gama de profesorado que les permita contar con diferente metodología de enseñanza, acentos, etc. De igual forma, debe tratarse de perfiles que puedan atender necesidades idiomáticas concretas (inglés financiero, jurídico, atención al cliente, comercial, etc.).

En el caso de que el documento de invitación del contrato específico que corresponda, establezca como criterio de valoración el compromiso de llevar a cabo la tramitación y gestión de la bonificación a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE) y a efectos de su valoración, la mercantil que ofrezca dicha mejora deberá estar acreditada y/o inscrita en el Registro Estatal de entidades de formación y cumplir las obligaciones estipuladas en el Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral (en adelante, el “RD 694/2017”).

Para ello, la mercantil deberá acreditar en el **momento de presentar su proposición al correspondiente contrato específico**, que **se encuentra dada de alta en el Registro Estatal de entidades de formación**.

En el caso de que la mercantil no lo presente y/o no lo acredite, el criterio será valorado con cero (0) puntos.

Para ello, deberá respetar las directrices y requerimientos establecido por FUNDAE al respecto, como son:

- Comunicar el inicio y finalización de las acciones formativas.
- Asegurar el correcto desarrollo de las acciones formativas y que la formación responda a las necesidades y la actividad de MADRID DESTINO.
- Facilitar a MADRID DESTINO la documentación relacionada con la organización e impartición de la formación, así como la información necesaria para que se pueda aplicar correctamente las bonificaciones.
- Asegurar las funciones de seguimiento, control y evaluación.
- Conservar la documentación justificativa de la formación por si le fuese requerida, así como garantizar el desarrollo satisfactorio de cualquier otra actuación de comprobación por parte de órganos competentes.
- Cumplir las demás obligaciones establecidas en el RD 694/2017, así como en otras normas reguladoras de la formación profesional para el empleo en el ámbito laboral.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 9.3 último párrafo de la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral, *“ni la actividad de organización ni la de impartición podrán ser objeto de subcontratación. No se entenderá que se ha encomendado la organización de la formación a una entidad externa, cuando la actividad a desempeñar por esta se limite a las funciones de gestión administrativas necesarias para la correcta aplicación de las bonificaciones”*.

Junto con lo anterior, la propia FUNDAE señala igualmente que *“en ningún caso se podrá subcontratar la organización de la formación ni la impartición de la misma. La contratación del personal docente para la impartición de la formación no se considerará subcontratación”*.

En el caso de que la mercantil seleccionada en el contrato específico que corresponda, haya ofertado y justificado la tramitación y gestión de la bonificación a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE), deberá cumplir en la ejecución del contrato todas las obligaciones señaladas a este respecto en los Pliegos que rigen la presente contratación.

Cláusula 3. Requerimientos correspondientes a la plataforma online y a los tutores - formadores

3.1.- Presentación

Como se ha indicado en los apartados anteriores, MADRID DESTINO requiere la contratación del servicio de impartición de una serie de cursos de formación, que son necesarios para atender las necesidades concretas de formación y desarrollo de sus trabajadores (personal laboral de MADRID DESTINO). Se trata en concreto de la formación correspondiente a los idiomas inglés y francés.

El objetivo en todo caso, es iniciar la formación en enero de cada año natural. No obstante lo anterior, el Responsable del contrato de MADRID DESTINO establecerá el calendario definitivo de cada curso y se lo comunicará al adjudicatario con antelación. La adjudicataria deberá llevar a cabo todas las acciones y actividades previas que sean necesarias para dar comienzo a la formación e impartirla en las fechas establecidas por el Responsable del contrato de MADRID DESTINO.

En el supuesto de que alguna/s de las licencias formativas anuales finalmente no se utilicen, la mercantil adjudicataria no tendrá derecho a indemnización ni pago alguno por este concepto. De conformidad con lo expuesto, el Responsable del contrato comunicará a la mercantil adjudicataria del contrato específico con antelación, las licencias formativas anuales que finalmente no vayan a utilizarse.

Sin perjuicio de la concreción en el documento de invitación de cada contrato específico la formación que en concreto se precisa, para conocimiento de los interesados se indican a continuación los requerimientos correspondientes a la plataforma de online y a los tutores – formadores.

MADRID DESTINO, siendo conocedora de las actuales metodologías y perfeccionamiento existentes en la enseñanza en idiomas, apuesta por las novedades y mejoras que ofrecen las nuevas tecnologías y la inteligencia artificial permitiendo un aprendizaje más personalizado, favoreciendo el compromiso del alumnado y cumplimiento de los objetivos pedagógicos.

Por este motivo, la solución de aprendizaje elegida es un sistema de clases individuales (**one to one**) con un profesor nativo o bilingüe en la lengua de enseñanza correspondiente (inglés o francés) y el apoyo de una **plataforma digital** de autoaprendizaje con todos los recursos necesarios para el aprendizaje del idioma y refuerzo de competencias lingüísticas específicas para atender necesidades idiomáticas concretas (inglés financiero, jurídico, atención al cliente, comercial, etc.), y proporcionar una amplia gama de profesorado que les permita contar con diferente metodología de enseñanza, acentos, etc.

Cada participante deberá tener acceso a **recursos didácticos** como vídeos, audios y podcast, ejercicios de gramática y vocabulario, lecturas, entre otros. así como a sus **clases individuales One To One**, potenciando así las principales competencias del idioma, como son la comprensión lectora, la comprensión auditiva, la producción escrita y la producción oral.

Los objetivos serán los establecidos en cada nivel según el **Marco Común Europeo de Referencia** para las Lenguas (MCER). Actualmente son seis (6) los niveles de dominio de una lengua extranjera (A1, A2, B1, B2, C1 y C2). En todo caso, debe desarrollarse la expresión y comprensión oral y escrita, de forma que permita a los alumnos ampliar sus conocimientos y capacidades de comunicación en el idioma correspondiente (inglés o francés según cada caso) para poder aplicarlo en su ámbito profesional.

Las clases individuales (one to one) deberán ser eminentemente prácticas, proactivas y dinámicas, con una estructura clara en función de los objetivos y nivel de la persona participante. Tanto la mercantil como el docente de que se trate, deberán tener en cuenta el perfil del alumnado atendiendo a sus necesidades concretas según su puesto de trabajo y a la actividad de MADRID DESTINO (actividades culturales, turismo, negocio, etc.), asegurando una evolución continua en el idioma.

3.2.- Plataforma de aprendizaje online

Se exponen a continuación las características que deben concurrir en la Plataforma de aprendizaje online.

En el documento de invitación del contrato específico de que se trate, la mercantil debe acompañar el soporte documental que acredite que la plataforma online con la cuenta y que pone a disposición de la ejecución del servicio, cumple con los requerimientos técnicos exigidos.

MADRID DESTINO podrá establecer como criterios de valoración las mejoras de la plataforma online que considere, que incrementarán la calidad de la plataforma online exigida como mínimo obligatorio. Dichas mejoras, así como el mecanismo de valoración, se concretarán en el documento de invitación al contrato específico de que se trate.

En todo caso y si MADRID DESTINO verifica que la Plataforma de aprendizaje online ofertada, no cumple los requerimientos mínimos establecidos en el presente Pliego, la oferta presentada será excluida.

De igual y si en fase de ejecución del contrato específico de que se trate, se verifica que la Plataforma de aprendizaje online ofertada, no cumple los requerimientos mínimos establecidos en el presente Pliego y/o las mejoras ofertadas que cualifiquen los requerimientos mínimos, el contrato específico de que se trate será objeto de resolución, con los efectos que legalmente proceda.

La plataforma de aprendizaje online deberá ser intuitiva y de fácil uso o navegación que facilite el aprendizaje sobre todo para las personas que participen en niveles principiantes (niveles A1 y A2 según el Marco Común de Referencia para las Lenguas). Además, deberá personalizarse según características corporativas de MADRID DESTINO.

La plataforma online que utilice la empresa adjudicataria para impartir los programas de idiomas deberá alojar todos los recursos didácticos de estudio, así como vídeos, podcast, ejercicios, etc., que deberán ser variados y suficientes para trabajar las competencias antes mencionadas: la comprensión lectora, la comprensión auditiva, la producción escrita y la producción oral. Estos deberán ser de temas de actualidad, debiendo ofrecer contenidos relacionados con la actividad de MADRID DESTINO y temas sectoriales como jurídicos, financieros, turismo, marketing, etc.

En cuanto a las herramientas y resto de recursos de comunicación y aprendizaje, se valorará como mejora en su caso la existencia de herramientas colaborativas como herramientas de reconocimiento de voz, de pronunciación, posibilidad de subtítulos en documentos audiovisuales, traductores y ayudas gramaticales, video, audio, juegos, newsletters, infografías, ejercicios variados, test, entre otros. que motiven el aprendizaje de los alumnos, su evolución formativa y la aplicación práctica de las competencias y habilidades lingüísticas en desarrollo.

En consecuencia, la plataforma deberá tener capacidad suficiente para garantizar la formación de los participantes permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo entre alumnos y entre alumno y profesor/a.

El alumno/a deberá poder acceder a la plataforma fácilmente sin instalaciones previas de ningún complemento para visualizar los contenidos, desde cualquier sitio y dispositivo (móvil, Tablet, PC, etc.), disponible 24 horas los 7 días de la semana (acceso 24x7) y con la mayor accesibilidad posible.

3.3.- Utilización de la Inteligencia Artificial (IA)

La IA (Inteligencia Artificial) ofrece experiencias de aprendizaje más personalizadas, interactivas y efectivas. En consecuencia, y dada la relación de la IA con el aprendizaje adaptativo, puede ayudar a potenciar las habilidades lingüísticas y comunicativas de los alumnos gracias a la personalización del aprendizaje ofreciendo materiales y actividades en función del nivel de habilidad, intereses, etc.

La IA puede proporcionar retroalimentación inmediata sobre gramática, pronunciación, redacción; ofrecer tecnologías de reconocimiento de voz o de traducción, por ejemplo; al integrar herramientas de análisis de datos y seguimiento del progreso que permitan identificar las áreas de fortaleza y de debilidad y ofrecer recomendaciones de mejora.

Igualmente, la IA puede generar contenidos educativos creando recursos de alta calidad; puede fomentar la colaboración en línea entre profesores y participantes permitiendo prácticas de conversación, intercambio cultural y trabajo en equipo a través de plataformas virtuales. De acuerdo con lo descrito, la plataforma deberá incluir la integración de la Inteligencia Artificial en al menos un proceso de aprendizaje (de los mencionados u otros no incluidos en la descripción).

3.4.- Clases o sesiones One To One

Las clases individuales One To One de los cursos de inglés y de francés estarán integradas en la plataforma de aprendizaje online de la mercantil adjudicataria como un elemento más del sistema global de aprendizaje, no pudiendo en ningún caso ser realizadas de manera independiente.

Las clases One To One serán de acceso a todos los participantes con una previsión de treinta y seis (36) clases de 25-30 minutos cada una durante todo el periodo de acceso (diez (10) meses de formación dentro de cada año natural (de enero a diciembre)), a razón de cuatro (4) clases individuales al mes, salvo periodos vacacionales, donde la frecuencia será menor. Las clases individuales que no se impartan con motivo de los periodos vacaciones, podrán ser impartidas en otros periodos a los efectos de su recuperación.

La cancelación de las clases individuales, podrá efectuarse con 48 horas de antelación a la celebración de las mismas sin costes adicionales para MADRID DESTINO. Se valorará en su caso como mejora, que el periodo de cancelación sea menor a las 48 horas de antelación.

Cada clase se realizará mediante videoconferencia con el docente que el alumno haya aceptado. Las sesiones tendrán una programación previa planificada, pero cada participante podrá reprogramarla en función de si prevé que no vaya a poder asistir con una antelación mínima de 24h.

Será primordial que las clases individuales tengan en cuenta el ritmo y el progreso del alumno en el conjunto de actividades en la plataforma de aprendizaje on line para buscar su aprovechamiento y su progreso.

Las clases individuales deberán garantizar el cumplimiento de los objetivos pedagógicos y maximizar la eficacia del tiempo invertido y acorde al desarrollo del alumno en el resto de su itinerario de aprendizaje.

El participante dispondrá de una programación inicial de clases y podrá acordar el horario mediante un sistema de reservas que ofrecerá al alumno un amplio margen de posibilidades diarias y un espectro amplio de horarios de celebración, de manera que el alumno disponga de posibilidades suficientes para conciliarlas con sus necesidades profesionales. Como se ha indicado anteriormente, se establece como requisito de obligado cumplimiento que las mercantiles deben disponer y poner a disposición de la ejecución del servicio, una amplia gama de profesorado que les permita contar con diferente metodología de enseñanza, acentos, etc. De igual forma, debe tratarse de perfiles que puedan atender necesidades idiomáticas concretas (inglés financiero, jurídico, atención al cliente, comercial, etc.).

Las clases one to one deberán incluir necesariamente un informe de feedback o seguimiento, por lo que, a su finalización, se enviarán al alumno las conclusiones y comentarios de las mismas, con las recomendaciones que se consideren oportunas.

3.5.- Tutores-formadores

Los tutores - formadores que impartan las clases one to one deberán ser necesariamente nativos o bilingües en la lengua de enseñanza correspondiente (inglés o francés).

Los tutores – formadores (tanto nativos como bilingües) deben contar como mínimo con tres (3) años de experiencia docente en este tipo de formación para adultos que implica, experiencia en plataformas online, clases a distancia o clases virtuales y conocimiento y experiencia de un (1) año en la plataforma de la mercantil licitadora avalada por ella misma.

Además, los tutores - formadores (tanto nativos como bilingües) deberán disponer de alguna titulación para profesores del idioma inglés reconocida internacionalmente, como CELTA, TKT, DELTA, TESOL o Certificado equivalente para la enseñanza de una lengua extranjera, para el idioma inglés; o titulaciones como el DALF o certificado equivalente para el idioma francés.

Sin perjuicio de lo expuesto y en todo caso, los requerimientos que deben cumplir los tutores-formadores serán establecidos en el documento de invitación de cada contrato específico y deberán ser acreditados por la mercantiles en el momento de presentar su proposición.

En todo caso y si MADRID DESTINO verifica que los tutores-formadores no cumplen los requerimientos mínimos establecidos, la oferta presentada será excluida del contrato específico de que se trate.

Ya en fase de ejecución del contrato y a iniciativa del Responsable del contrato de MADRID DESTINO, se podrá solicitar de la adjudicataria la sustitución de cualquiera de sus formadores, cuando se estime que su actuación no esté siendo satisfactoria ni acorde con la calidad y perfil profesional exigidos.

El formador que se adscriba en sustitución de los anteriores, tendrá que reunir todos los requisitos establecidos para los formadores en el presente Pliego, debiendo cumplir en todo caso con el perfil profesional ofertado, como mínimo. La adjudicataria deberá proceder, en un plazo no superior a veinticuatro horas (24) horas, a la sustitución requerida, que en ningún caso implicará coste alguno para MADRID DESTINO.

Junto con lo anterior, cualquier sustitución o cambio de personal docente que pretenda realizar la adjudicataria, deberá estar debidamente motivada y deberá comunicarse inmediatamente y con carácter previo a cualquier sustitución al Responsable del contrato de MADRID DESTINO para que dé su conformidad. El plazo de sustitución del personal no excederá de veinticuatro (24) horas, a contar desde la expresa conformidad de MADRID DESTINO.

3.6.- Seguimiento de la formación, atención al alumno, dinamización y sistema de evaluación

Para cada programa existirá un **sistema de tutorización, dinamización y atención al alumnado**. La empresa adjudicataria deberá proveer los suficientes recursos materiales y humanos de seguimiento y acompañamiento del alumnado promoviendo el mayor grado de interacción posible.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá nombrar un **coordinador/ interlocutor** con MADRID DESTINO que se ocupará del buen seguimiento de los programas de idiomas y resolución de incidencias dentro de los mismos. Además, la mercantil seleccionada pondrá a disposición de un **servicio de atención al alumnado** para resolver todas las dudas técnicas y administrativas procedentes de la plataforma, accesos de conexión y sistema de reserva de clases. Por otro lado, los programas de idiomas deberán contar con **personas encargadas de la dinamización y/o tutorización** que se encarguen de asesorar pedagógicamente a los participantes sobre su

avance e itinerario formativo, así como de sus evaluaciones.

Respecto al **expediente del alumno**, la plataforma deberá sacar informes de conexión y seguimiento de cada alumno para consulta de MADRID DESTINO, se dispondrá además de los tiempos de conexión con identificación de los participantes, fecha y hora de conexión a modo de control de asistencia para verificar la presencia y conexión de los alumnos.

Igualmente, deberá integrar un **sistema de reporte para el alumno** que permita a cada participante poder consultar su propio seguimiento de la formación realizada (tiempo de estudio, niveles superados, actividades aprobadas, etc.) mediante estadísticas y ofrecerle la devolución detallada de su avance en los diferentes recursos de estudio.

El Departamento de Formación de MADRID DESTINO se encargará de verificar el adecuado desarrollo de cada participante. Para ello, la empresa adjudicataria deberá informar al Responsable del contrato de MADRID DESTINO de todas las incidencias que se produzcan en el desarrollo de cada curso o de los servicios contratados.

MADRID DESTINO podrá requerir a la empresa adjudicataria la información necesaria para llevar a cabo dichas verificaciones, de cara a asegurar el cumplimiento de lo establecido en el presente Pliego y de los objetivos pedagógicos que en cada acción formativa se persigue. Además, MADRID DESTINO tendrá acceso a la plataforma de teleformación donde estén alojados los cursos.

Se llevarán a cabo las **reuniones de inicio y seguimiento** que resulten necesarias para la buena consecución de los objetivos formativos y realizará los informes que MADRID DESTINO le pueda requerir.

La empresa que resulte adjudicataria deberá llevar obligatoriamente el **seguimiento personalizado de cada alumno** para fomentar la finalización del curso de los alumnos, la gestión de faltas de asistencia y tratamiento de incidencias que tengan los alumnos durante la ejecución del curso. En consecuencia, los licitadores deberán señalar en sus proposiciones la metodología de seguimiento que abarque desde el comienzo del curso hasta su finalización, incluyendo la gestión de las faltas de asistencia o conexión al curso y el tratamiento de las incidencias, así como el sistema de comunicación de las mismas a MADRID DESTINO.

En cuanto al **sistema de evaluación**, la mercantil que resulte adjudicataria deberá incluir en su plataforma herramientas de evaluación y/o autoevaluación como test o pruebas de nivel, que ofrezcan al participante la posibilidad de medir su nivel de partida, así como su nivel de progreso en cualquier momento del proceso de aprendizaje. Con dicha información, los alumnos podrán establecer objetivos o itinerarios personalizados y ajustados a sus necesidades con base en dichas evaluaciones.

3.7.- Duración del acceso a la plataforma y programación de las sesiones formativas

Como se ha indicado anteriormente, las clases One To One serán de acceso a todos los participantes con una previsión de treinta y seis (36) clases de 25-30 minutos cada una durante todo el periodo de acceso (diez (10) meses de formación dentro de cada año natural (de enero a diciembre)) a razón de cuatro (4) clases individuales al mes, salvo periodos vacacionales, donde la frecuencia será menor. Las clases individuales que no se impartan con motivo de los periodos vacaciones, podrán ser impartidas en otros periodos a los efectos de su recuperación.

El objetivo en todo caso, es iniciar la formación en enero de cada año natural.

El inicio del programa de idiomas será el mismo para todos los participantes y los dos idiomas (inglés y francés), y tras haber realizado las actividades previas de coordinación para su puesta en marcha y pruebas de nivel correspondientes.

Una vez efectuado el comienzo de cada programa, no habrá periodos de suspensión por lo que este continuará hasta el cumplimiento de los diez (10) meses de acceso, estando el entorno de aprendizaje disponible 24x7 sin interrupciones.

En relación con las licencias formativas y como se ha indicado anteriormente, se corresponde con una previsión de **cien (100) licencias formativas anuales, repartidas entre los idiomas de inglés y francés, con una duración prevista de diez (10) meses de formación dentro de cada año natural (de enero a diciembre).**

En el supuesto de que alguna/s de las licencias formativas anuales finalmente no se utilicen, la mercantil adjudicataria no tendrá derecho a indemnización ni pago alguno por este concepto. De conformidad con lo expuesto, el Responsable del contrato comunicará a la mercantil adjudicataria del contrato específico con antelación, las licencias formativas anuales que finalmente no vayan a utilizarse.

Cláusula 4. Comprobación de los trabajos por parte de MADRID DESTINO

De conformidad con lo establecido en la Cláusula 3 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, el "PCAP"), la unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato es la Dirección de Organización y RRHH de MADRID DESTINO.

Con independencia de la unidad encargada del seguimiento y ejecución ordinaria del contrato que se acaba de establecer, la Cláusula 4 del PCAP regula la figura del Responsable del contrato, al que le corresponde supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que el Órgano de contratación le atribuya.

Cláusula 5. Responsable del servicio por parte del adjudicatario de cada contrato específico

El adjudicatario de cada contrato específico estará obligado a nombrar un Responsable del servicio, que será el interlocutor entre el Responsable del contrato de MADRID DESTINO y entre el personal del adjudicatario, debiendo estar disponible presencialmente en todo momento para solventar cualquier cuestión referente al cumplimiento del objeto de la presente contratación, así como debiendo estar localizable para solventar cualquier cuestión referente al cumplimiento del objeto de la presente contratación.

Asimismo, el adjudicatario deberá designar un sustituto del Responsable del servicio, en los supuestos de ausencia del titular, sea cual sea la causa.

La función del Responsable del servicio será actuar como interlocutor con MADRID DESTINO que garantice que la empresa adjudicataria cumple con sus obligaciones contractuales y coordinar la ejecución del contrato.

En Madrid, a la fecha de la firma electrónica

Firmado por VIDRIALES GONZALEZ
ESTER - DNI ***2310** el día
24/07/2026 con un certificado
emitido por AC Sector Público

Madrid Destino Cultura Turismo y Negocio, S.A.
El Responsable del contrato

MARTIN
VIZCAINO
ANGEL - DNI
50802067N

Firmado digitalmente
por MARTIN
VIZCAINO ANGEL -
DNI 50802067N
Fecha: 2026.07.29
11:45:01 +02'00'

El Órgano de contratación

La Mercantil candidata