



**INFORME DEL SERVICIO DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN  
DEL EXPEDIENTE A2019/002702:**

*"IMPARTICIÓN Y TUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES DE FORMACIÓN ONLINE EN EL MARCO DEL  
PROGRAMA CYL DIGITAL"*

**INTRODUCCIÓN**

La Consejería de Fomento y Medio Ambiente, en virtud de las competencias que le atribuyen los artículos 8.d) y 8.e) del Decreto 43/2015, de 23 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Fomento y Medio Ambiente, tiene encomendadas las funciones de fomento, coordinación y dirección de las actuaciones orientadas al impulso de la sociedad de la información en la Comunidad Autónoma de Castilla y León así como la planificación, ejecución y gestión de programas y ayudas que contribuyan a la implantación de las tecnologías de la información aplicadas a servicios de la sociedad de la información.

El programa CyL Digital tiene como objetivo impulsar y fomentar plenamente la sociedad de la información entre los ciudadanos, los autónomos y las pymes de Castilla y León, formándoles e informándoles en materia TIC mediante un tratamiento personalizado destinado a aumentar su capacitación y productividad. Un punto de encuentro y de referencia TIC para ciudadanos, autónomos y empresas de Castilla y León, que combine información, sensibilización y capacitación en materia de nuevas tecnologías para impulsar plenamente la sociedad de la información, a través de un crecimiento rentable, solvente y sostenido en el tiempo y con un importante retorno social.

El alcance de los trabajos a desarrollar consistirá en la impartición y tutorización de actividades de teleformación en materia TIC para los usuarios de la web [www.cyldigital.es](http://www.cyldigital.es).

**EMPRESAS PRESENTADAS**

A continuación se muestran las empresas licitadoras admitidas por la Mesa de contratación después de la valoración de la documentación general:

- DESARROLLO ORGANIZACIONAL, PERSONAS Y PRODUCTIVIDAD, S. L.
- DICAMPUS S.L.
- ENCLAVE FORMACIÓN
- ESTUDIOS ZARAGOZA S.L
- EUROCONSULTORÍA FORMACIÓN EMPRESA, S.L. (EUROFORMAC)
- EVERIS SPAIN, S.L.U.
- EZOS SL
- FACTOR HUMANO FORMACION S.L
- MAINFOR SOLUCIONES TECNOLÓGICAS Y FORMACIÓN, SL
- S21 CONOCIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD S.L.



## CRITERIOS DE VALORACIÓN

En relación a los criterios ponderables en función de un juicio de valor se ha valorado la metodología de trabajo, la cesión de contenidos y las acciones de difusión (hasta un total de 49 puntos) de la siguiente manera:

### 1. Metodología de trabajo. Hasta 30 puntos.

Se valoraran aspectos relacionados con la tipología y número de tutorías, las formas de contactar con los tutores (telefónicamente, foros, chats), las auditorías, encuestas, planes de acción de las actividades formativas, la generación de videotutoriales, etc.

### 2. Cesión de otros contenidos formativos que complementen los ya existentes. Hasta 10 puntos

Se valoran el número de contenidos cedidos y sus horas, la calidad del contenido tanto en formato como en el contenido en sí, así como la novedad de las temáticas propuestas en la medida que éstas complementen las ya disponibles en el catálogo online de CyL Digital.

### 3. Comunicación, publicidad y difusión de actividades Hasta 9 puntos.

Se valora el plan de comunicación, la difusión en diferentes canales y redes sociales (mediante banners, videotutoriales, etc.).

Los distintos apartados que se han valorado en la oferta se han puntuado ponderados en base a distintos niveles respecto a los mínimos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas.

VALORACIONES	COEFICIENTE PUNTUACIÓN
EXCELENTE	1,00
ALTA	0,75
BUENA	0,50
NORMAL	0,25
BAJA	0,10
NO INDICA/NO OFRECE MEJORA	0,00

Con objeto de respaldar estos datos se adjuntan dos anexos que complementan el proceso de valoración seguido:

Anexo I: Tabla con las puntuaciones parciales y totales conseguidas por cada empresa (en los cálculos se han empleado dos decimales).

Anexo II: Tabla en la que se indica el nivel de valoración de los datos presentados por cada empresa en su oferta para dar respuesta a los criterios de valoración.



## DESCRIPCIÓN DE OFERTAS

A continuación, se detallan los aspectos más destacables de cada una de las ofertas.

- **DESARROLLO ORGANIZACIONAL, PERSONAS Y PRODUCTIVIDAD, S. L.**

En relación a la metodología de trabajo, se ha valorado como “**alta**”, ya que ofrecen el envío a los usuarios de micropíldoras formativas relacionadas con los contenidos del curso, así como la incorporación de mecánicas de gaming para motivar a los alumnos.

Se ha valorado positivamente la frecuencia y formato de las tutorías, proponiendo tutorías diarias por chat con el profesor y también a través de videoconferencia (1 o 2 dependiendo en función del tipo de actividad, constituyendo un canal directo con los profesores para resolver dudas. Se mejora también el sistema de información y comunicación con los alumnos, estableciendo alertas SMS para avisar a los alumnos de información relevante que les afecta.

Para mejorar el impacto de las acciones formativas, se ofrece la posibilidad de ampliar el número de alumnos de los cursos Moodle por encima de 45, así como realizar eventos offline para conectar a los participantes.

Al inicio de la actividad se realizará una encuesta previa para conocer el perfil y motivación de los alumnos y al finalizar el curso se elaborarán FAQ con las principales cuestiones surgidas.

En relación a la cesión de contenidos formativos, se ha valorado como “**normal**”, ya que aportan 12 cursos scorm de 10-30 h. en el ámbito de las TIC (ofimática y protección de datos), cuestiones que en su mayoría están disponibles en el catálogo actual. No se ha podido comprobar la calidad del formato o contenido.

En cuanto a las acciones de difusión, se ha valorado como “**baja**”, ya que sólo ofrecen como valorables la publicación de un contenido diario en redes sociales, el envío de carteles, y la difusión a otras entidades y también mediante canales corporativos de la empresa.



- **DICAMPUS S.L.**

En relación a la metodología de trabajo, se ha valorado como **“buena”**, puesto que mejorará la información que se ofrece a los alumnos al inicio del curso, elaborando videos introductorios para explicar los objetivos y dar a conocer su contenido. Se ofrecerá apoyo por parte de perfiles específicos, como son auditores de plataforma y de contenidos.

En el aspecto de comunicación, se ofrece un servicio de atención telefónica con horario de atención de mañana y tarde, y un sistema de alertas SMS para avisar a los alumnos de información relevante que les afecte.

Se ofrecen mejoras en el aula como la instalación y configuración de nuevos módulos o plugins, así como la realización de materiales adicionales para explicar el uso de la plataforma y ofrecer recomendaciones de técnicas de estudio online a los alumnos.

La cesión de contenidos formativos se ha valorado como **“excelente”**, pues ofrecen 5 cursos scorm interactivos sobre el modelo europeo de competencias digitales (DIGCOMP) de 15 h. cada uno y uno sobre edición de imagen de 50 h. Se ha valorado muy positivamente el formato, la calidad y el alcance de estos cursos, que se han considerado de plena actualidad y que complementan muy bien la oferta de teleformación disponible actualmente en CyL Digital.

En relación a las acciones de difusión, la oferta se ha valorado como **“buena”**. Se elaborará un plan de contenidos con recomendaciones para posicionar los cursos y la web en los principales motores de búsqueda, se crearán contenidos para redes sociales (noticias, juegos, etc.), contenido visual para ilustrar los cursos (imágenes, infografías, etc.), aunque sin detallar cantidad, y se aplicarán estrategias de remarketing, display y linkbuilding en publicidad de pago.

- **ENCLAVE FORMACIÓN**

En relación a la metodología de tutorización y comunicación profesor-alumnos, se ha valorado como **“baja”**, pues como valorable se realizará 1h de tutoría semanal por chat.

Respecto a la cesión de contenidos formativos, se ha valorado como **“normal”**, ya que se ofrece 1 curso scorm de 25 h. sobre documentos en la nube, y la documentación base asociada a dos seminarios online sobre creación de páginas web y marketing digital,



cuestiones en su mayoría ya disponibles en el catálogo de CyL Digital. No se ha podido comprobar la calidad del formato o contenido.

Respecto a la difusión de actividades, se ha valorado como “**normal**”, donde se propone el desarrollo de un plan de comunicación, la elaboración de un folleto con la oferta de cursos, la mejora de la newsletter y la edición de banners para publicidad online y redes sociales. Se enviarán folletos y carteles, aunque no se define medios ni alcance, y se realizará difusión a través de los canales corporativos de la empresa.

- **ESTUDIOS ZARAGOZA S.L**

En relación a la metodología de tutorización, se ha valorado como “**baja**”. Se ofrece como valorable la realización de tutorías por chat a través de Skype.

Respecto a la cesión de contenidos formativos, se ha valorado como “**alta**”, teniendo en cuenta muy positivamente la puesta a disposición del amplio catálogo de contenidos formativos con más de 250 cursos, entre los que se encuentran múltiples temáticas de habilidades y comunicación, aplicaciones informáticas, páginas web, marketing, etc. Los cursos online son cursos moodle en formato abierto (Exelearning). No se ha podido comprobar calidad del contenido.

Respecto a la difusión de actividades, se ha valorado como “**baja**”, proponiendo la difusión a través de sus canales corporativos y red de contactos, así como el apoyo con acciones de telemarketing, pero sin describir alcance ni medios.

- **EVERIS SPAIN, S.L.U.**

En relación a la metodología de trabajo, se ha valorado como “**normal**”, ya que se ofrece apoyo a través de un rol adicional de pedagogo, aplicación de técnicas de gamificación, y documentación de FAQs de los cursos tutorizados.

Respecto a la cesión de contenidos formativos, se ha valorado como “**baja**”, ya que se ofrece 4 micropildoras scorm (2-3 h.) y 7 pildoras audiovisuales (5-30min), sobre organización y equipos de trabajo en la empresa, materiales que no están dirigidos a la formación TIC para la ciudadanía. La calidad del formato y contenidos de los vídeos asimismo es baja.



En relación a acciones de difusión, se ha valorado como “**baja**”, puesto que como acción valorable se propone la creación y dinamización de una cuenta en la red social Instagram para difusión de actividades formativas

- **EZOS SL**

En relación a la metodología de trabajo, que se ha valorado como “**buena**”, se ofrece apoyo con roles específicos adicionales de pedagogo y soporte técnico. Realiza una planificación con plazos detallados de seguimiento de alumnos y gestión de las tutorías, ofreciendo la posibilidad de tutorías individualizadas por alumno/curso.

En relación a la comunicación profesor-alumno, se pone a disposición un teléfono gratuito y una línea de contacto whatsapp, incluyendo para el caso de actividades MOOC la posibilidad de videoconferencias.

Como apoyo al control de calidad, se realizarán encuestas de satisfacción telefónicas. Además se elaborarán FAQs de los cursos. Para los webinars, se habilitará durante 1 semana un entorno donde se podrán plantear dudas que no hayan sido resueltas durante la sesión en directo, y se crearán videotutoriales sobre uso de la plataforma MOOC.

Respecto a la cesión de contenidos formativos, se valora como “**normal**” ya que ofrecen 8 cursos de 3 h. sobre áreas DIGCOMP en nivel básico y medio dirigido a la ciudadanía, pero no se ha podido comprobar el formato ni la calidad del contenido.

Respecto a las acciones de difusión y promoción, se ha valorado como “**excelente**”, debido especialmente a la elaboración de videos de 1 minuto para la promoción y difusión de los cursos, la elaboración de un video promocional del proyecto y un folleto informativo con la oferta formativa disponible.

Se realizarán además acciones de SMS Marketing, marketing telefónico con empresas, asociaciones u otros organismos, envío de cartelería (sin especificar cantidad), difusión en portales formativos (emagister, etc...), canales web/redes sociales y bases de datos corporativas de la empresa. Además se elaborarán notas de prensa y entrevistas con apoyo de perfiles específicos (periodistas, expertos en marketing).



- **FACTOR HUMANO FORMACION S.L**

En relación a la metodología de tutorización, que se ha valorado como **“normal”**, ofrece la realización de tutorías mediante chat y videoconferencia. También se ofrece un número de atención telefónica a usuarios de lunes a viernes en horario de tarde.

Respecto a la cesión de contenidos formativos, se ha valorado como **“baja”**, ya que ofrecen 5 cursos (sin detallar formato o duración) sobre temáticas eminentemente técnicas y relacionadas con certificaciones de AWS/Microsoft, Linux y ventas online. No se ha podido comprobar calidad del contenido.

Respecto a la difusión de actividades, **no hay mejoras** con respecto a lo establecido en el pliego.

- **MAINFOR SOLUCIONES TECNOLÓGICAS Y FORMACIÓN, SL**

En relación a la metodología de trabajo, se valora como **“alta”** ya que se propone la mejora de la información que se facilita a los usuarios de los cursos, completando las fichas técnicas y, algo que ha resultado muy interesante, alineando la oferta formativa con el modelo DIGCOMP, ofreciendo información de la competencia digital asociada y nivel del que trata.

En relación a la comunicación y atención usuarios, se valora la planificación y plazos detallados para la gestión de las tutorías, la puesta en marcha de un sistema de alertas SMS para enviar información relevante a los alumnos, una línea de atención telefónica disponible en horario de mañana y tarde, comunicación directa a través de Whastapp, y el apoyo a la atención de usuarios a través de redes sociales. Se elaborará un videotutorial de uso de la plataforma, y se prestará asistencia remota al usuario mediante TeamViewer cuando sea necesario.

En cuanto a la dinamización, se elaborará un plan de acción tutorial de cada curso, un plan de evaluación y mejora continua, se llevarán a cabo mejoras en la dinamización de cursos MOOC (sistema de logros y dinamización en redes sociales), y se documentará un repositorio FAQ de los cursos.

Respecto a la cesión de contenidos formativos, se valora como **“buena”**, ya que se ofrecen 20 cursos scorm, en su mayoría de 20 h., enfocados a Pymes o emprendedores sobre marketing digital y gestión comercial, algunos temas ya tratados en la oferta actual. No se ha podido comprobar calidad del contenido.



En relación a las acciones de difusión, se valora como “**alta**”, al proponer la elaboración de un Plan de difusión y captación, y un manual de procedimiento para la publicación en redes sociales. También se elaborará una guía de la oferta de teleformación, se creará un vídeo promocional del programa CyL Digital, y vídeos promocionales del equipo de dinamización de los cursos MOOC. Se diseñarán banners y notas de prensa para acciones específicas, diseño de carteles para difundir los webinars y elaboración de artículos mensuales sobre las TIC.

Se realizará difusión en redes sociales con el apoyo por parte de perfiles específicos expertos en marketing (valoraciones positivas de antiguos/as alumnos/as, campañas, bot Telegram) así como difusión en canales corporativos de Mainfor.

- **S21 CONOCIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD S.L.**

En relación a la metodología de trabajo, que se ha valorado como “**excelente**”, se considera muy interesante las medidas ofertadas para mejorar y actualizar los cursos actuales, así como las ofrecidas para incorporar nuevas tareas basadas en técnicas de gamificación y juego. El trabajo se realizará en todo momento mediante el apoyo a los roles específicos de coordinador contenidos, de dinamización y administrativo.

Se valora muy positivamente la generación de micropildoras formativas de vídeo por cada webinar que se organice, pudiendo ser utilizadas como contenidos de valor añadido para los cursos online logrando un catálogo de microcontenidos.

En relación a la comunicación y atención usuarios, se valora positivamente la planificación y plazos detallados para la gestión de las tutorías y, muy especialmente, la implementación de un sistema de soporte y notificaciones a través de Whatsapp Business, algo que facilitará la gestión y eficacia de las notificaciones a los alumnos y la hará más cercana. Asimismo se ofrece atención a usuarios por vía telefónica y whatsapp, garantizando que la atención al alumno en días no laborables se realiza antes de las 12:00 del primer día laborable.

Se proponen medidas para mejorar el impacto y dinamización de las acciones, como la posibilidad de realizar webinars masivos de hasta 500 usuarios, cuestión que se ha valorado muy positivamente ya que permitirá dar cabida a grandes eventos coincidiendo con días especiales como puede ser el Día de Internet, o la realización de debates en redes sociales asociados a los cursos MOOC.



Se establecen también medidas para mejorar el ratio de alumnos aprobados, realizando tutorías personalizadas con aquellos alumnos en reserva que se hayan incorporado una vez iniciado el curso.

Respecto al control de calidad, se realizarán auditorías de satisfacción de los usuarios mediante llamadas telefónicas a alumnos, y de la actividad de los profesores a través del coordinador de dinamización. Se elaborará de un cuadro de mando y definición de indicadores clave para el control de la calidad a nivel cuantitativo y cualitativo.

La cesión de contenidos formativos se valora como **“alta”** ya que se ofrece la realización de un curso nuevo a medida de 12 h. sobre la temática que se desee, cuestión que se ha valorado muy positivamente porque es una solución flexible y permite dar respuesta a una necesidad formativa concreta que surja durante el proyecto, así como 4 cursos interactivos en formato scorm (10 h/curso.) y 15 videocursos con sus correspondientes guías (1 h.) sobre diferentes temáticas enfocados a una gran variedad de destinatarios (seniors, ciudadanía en general, pymes o emprendedores, voluntarios, asociaciones y otras entidades). Aunque algunas temáticas ya se abordan en el catálogo actual, se valora positivamente que se encuentren en un formato visualmente atractivo (videocursos), así como el hecho de que se ofrezca la posibilidad de adaptarlos en estructura y diseño a la imagen corporativa de CyL Digital. No se puede comprobar calidad del contenido.

Por último, en relación a la oferta de acciones de difusión, calificada como **“alta”**, se valora positivamente la realización de una pieza de comunicación y un video promocional al mes con la oferta formativa próxima. También se elaborarán imágenes de cada curso con la información adaptada en tamaño para publicidad en las diferentes redes sociales.

Se valora positivamente la emisión en Facebook Live y YouTube Live de un webinar al trimestre y que se facilitará apoyo para la creación de una cuenta en Instagram de CyL Digital. Además se elaborará un repositorio de testimonios positivos para hacer promoción de los cursos en la web o redes sociales.

Se configurararán y optimizarán los videos del canal YouTube para mejorar su accesibilidad, posicionamiento y conversión hacia la web (incluyendo el texto de la transcripción, subtítulos, etiquetas y conectarlos con la web para captar nuevas matriculaciones). Por último, se llevarán a cabo acciones de difusión entre asociaciones y grandes colectivos.



## CONCLUSIÓN

**Primero.** Se **propone** a la Mesa de Contratación la exclusión de la empresa EUROCONSULTORÍA FORMACIÓN EMPRESA, S.L. (EUROFORMAC), ya que ha incluido en las páginas 19 y 20 de su oferta los datos de bolsa de gastos para acciones de captación y bolsa de horas para actualización y corrección de contenidos, que deberían incluirse en el Sobre número 3, de acuerdo a la cláusula 20 del Pliego de Cláusulas Administrativas. Por dicha razón, no se ha valorado su oferta.

**Segundo.** De acuerdo a la valoración realizada, se **propone** el orden de puntuación según los Criterios no evaluables mediante fórmulas ha sido el siguiente:

- S21 CONOCIMIENTO Y PRODUCTIVIDAD S.L.....44,25
- MAINFOR SOLUCIONES TECNOLÓGICAS Y FORMACIÓN, SL.....34,25
- DICAMPUS S.L.....29,50
- EZOS SL .....26,50
- DESARROLLO ORGANIZACIONAL, PERSONAS Y PRODUCTIVIDAD, S. L.....25,90
- ESTUDIOS ZARAGOZA S.L .....11,40
- EVERIS SPAIN, S.L.U. ....9,40
- ENCLAVE FORMACIÓN .....8,50
- FACTOR HUMANO FORMACION S.L.....7,75

Valladolid, a 29 de julio de 2019

JEFE DE SERVICIO  
DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN



Antonio González Martínez

Anexo I: Tabla con las puntuaciones parciales y totales conseguidas por cada empresa (en los cálculos se han empleado dos decimales).

	DDOP	DICAMPUS	ENCLAVE	ESTUDIOS ZARAGOZA	EVERIS	EZOS	FACTOR HUMANO FORMACION	MAINFOR	S21
	Puntos	Puntos	Puntos	Puntos	Puntos	Puntos	Puntos	Puntos	Puntos
30,00	22,50	15,00	3,00	3,00	7,50	15,00	7,50	22,50	30,00
METODOLOGÍA DE TRABAJO									
Se valorarán aspectos relacionados con la tipología y número de tutorías, las formas de contactar con los tutores (telefónicamente, foros, chats), las auditorías, encuestas, planes de acción de las actividades formativas, la generación de videotutoriales, etc.									
10,00	2,50	10,00	2,50	7,50	1,00	2,50	1,00	5,00	7,50
CESION DE CONTENIDOS									
Se valorará el número de contenidos cedidos y sus horas, la calidad del contenido tanto en formato como en el contenido en sí, así como la novedad de las temáticas propuestas en la medida que éstas complementen las ya disponibles en el catálogo online de Cyl Digital.									
9,00	0,80	4,50	2,25	0,90	0,80	8,00	0,00	6,75	6,75
COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD									
Se valorará el plan de comunicación, la difusión en diferentes canales y redes sociales (mediante banners, videotutoriales, etc.).									
49,00 TOTAL	25,90	29,50	7,75	11,40	9,40	26,50	8,50	34,25	44,25

Anexo II: Tabla en la que se indica el nivel de valoración de los datos presentados por cada empresa en su oferta para dar respuesta a los criterios de valoración

	DOOP	CUCAMPUS	ENCILAYE	ESTUDIOS ZARAGOZA	EFERIS	EZIS	FACTOR HUMANO FORMACION	MANJOR	ISI
<p><b>30.00</b></p> <p><b>METODOLOGÍA DE TRABAJO</b></p> <p>Se valorará aspectos relacionados con la metodología y número de fuentes, las formas de comunicación (reuniones, foros, chats), los audiovisuales, incrustados, planes de acción de las actividades, la gestión de la información por departamentos, etc.</p>	ALTA	BUENA	BAJA	BAJA	INTERM.	BUENA	NORMAL	ALTA	EXCELENTE
<p><b>10.00</b></p> <p><b>GESTIÓN DE CONTENIDOS</b></p> <p>Se valorará el número de contenidos creados y su forma, la calidad del contenido tanto en la información que se ofrece (actualización, actualización, actualización, actualización) como en la gestión de los contenidos, la actualización de los contenidos, la actualización de los contenidos, etc.</p>	NORMAL	EXCELENTE	NORMAL	ALTA	BAJA	NORMAL	BAJA	BUENA	ALTA
<p><b>5.00</b></p> <p><b>COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD</b></p> <p>Se valorará el plan de comunicación, la emisión en diferentes canales y redes sociales (medios, banners, videomaterial, etc.).</p>	BAJA	BUENA	NORMAL	BAJA	BAJA	EXCELENTE	NO OFRECE MEJORA	ALTA	ALTA

VALORACIONES	COEFICIENTE PUNTAJACION
EXCELENTE	0.75
ALTA	0.70
BUENA	0.65
INTERM.	0.60
BAJA	0.55
NO OFRECE MEJORA	0.50
NO OFRECE MEJORA	0.50