



MINISTERIO
DE JUSTICIA

SECRETARÍA GENERAL PARA LA
INNOVACIÓN Y CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO

DIRECCIÓN GENERAL PARA EL
SERVICIO PÚBLICO

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
MEDIOS PERSONALES AL SERVICIO
DE ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN POR LOTES (2) DE CURSOS TELEMÁTICOS
DE FORMACIÓN PARA LOS CUERPOS DE FUNCIONARIOS AL
SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA



1. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente pliego tiene por objeto la contratación de dos lotes:

LOTE 1: Contratación de tres cursos telemáticos de preparación del acceso por turno libre a los Cuerpos de la Administración de Justicia, de Auxilio Judicial, Tramitación Procesal y Administrativa y Gestión Procesal y Administrativa dirigido a los funcionarios interinos de la Administración de Justicia y funcionarios de carrera, ámbito Ministerio de Justicia que desde su nombramiento no acrediten dos años de antigüedad en el Cuerpo al que pertenezcan en la fecha de cierre de presentación de solicitudes.

LOTE 2: Contratación de dos cursos telemáticos de preparación por promoción interna dirigidos a los funcionarios que carrera que quieran acceder a los Cuerpos de Tramitación Procesal y Administrativa y Gestión Procesal y Administrativa de la Administración de Justicia en el ámbito del Ministerio de Justicia.

Las prescripciones técnicas que se recogen en los puntos 2 al 10 de este pliego son de aplicación para ambos lotes con las especificaciones que se recojan para cada uno de ellos.

2. OBJETIVO.

El objetivo de los cursos es facilitar a los funcionarios de la Administración de Justicia la preparación del temario de acceso por turno libre a los Cuerpos de Auxilio Judicial, Tramitación Procesal y Administrativa y Gestión Procesal y Administrativa; y de acceso por promoción interna a los Cuerpos de Tramitación Procesal y Administrativa y Gestión Procesal y Administrativa de la Administración de Justicia.

3. DESTINATARIOS.

LOTE 1: Para funcionarios interinos de los Cuerpos de Auxilio Judicial, Tramitación Procesal y Administrativa y Gestión Procesal y Administrativa adscritos a las Gerencias Territoriales del Ministerio de Justicia en el momento de la convocatoria, y funcionarios de carrera de Auxilio Judicial, Tramitación Procesal y Administrativa, ámbito Ministerio de Justicia, que desde su nombramiento no acrediten dos años de antigüedad en el Cuerpo al que pertenezcan en la fecha de cierre de presentación de solicitudes.

LOTE 2: Para funcionarios de carrera de los Cuerpos de Auxilio Judicial y Tramitación Procesal y Administrativa de la Administración de Justicia, adscritos a las Gerencias Territoriales del Ministerio de Justicia en el momento de la convocatoria.

4. METODOLOGÍA.

Se impartirá la modalidad de cursos en línea a través de una plataforma proporcionada por el contratista.

Los cursos se ajustarán inicialmente al programa y a los exámenes de la última convocatoria publicada en el BOE de las pruebas selectivas para el ingreso en cada Cuerpo, si bien, se deberán realizar los ajustes precisos, tanto de temario como de ejercicios, y todos los aspectos organizativos y de formación que sean necesarios para adaptarlos a la nueva convocatoria una vez se publique en el BOE. También se incluirán las actualizaciones normativas hasta la finalización del contrato.

La metodología se basa en cuatro pilares fundamentales:

- Temario: Estudio del desarrollo teórico de los contenidos del programa.
- Autoevaluación: El alumno tendrá la posibilidad de realizar en cualquier momento de la preparación los test del temario y el simulacro de exámenes para repaso y control de aprendizaje.

Para el turno libre dispondrá de una base de datos de preguntas, sobre la totalidad de los temarios, de al menos 2.500 para el Cuerpo de Gestión, 1.400 para el de Tramitación y 1.300 para el de Auxilio.

Para el turno de promoción interna, el alumno dispondrá de una base de datos de preguntas sobre la totalidad de los temarios de al menos 2.500 para el Cuerpo de Gestión y 1.400 para el de Tramitación.

En ambos casos se generarán los aludidos test al azar, con corrección automática. En el expediente del alumno quedará registrado el día de la realización del ejercicio, la calificación, las respuestas a cada pregunta, etc.

• **Evaluación:** Programación adaptada a las fechas de exámenes de la convocatoria del proceso selectivo para el que se preparan, que marcará un ritmo de estudio a los alumnos mediante la inclusión de pruebas de evaluación en fechas concretas (test de tema, parciales y simulacros de examen).

• **Preparación de supuestos prácticos:** Se realizará la preparación específica de esta parte del examen de la oposición mediante la inclusión de supuestos prácticos que los alumnos podrán realizar en cualquier momento. También se programarán supuestos prácticos en fechas determinadas para la evaluación final antes del examen de la convocatoria.

5. OPERATIVIDAD Y CARACTERÍSTICAS DE LA PLATAFORMA TELEMÁTICA.

La empresa deberá disponer de una plataforma de titularidad propia o, no siendo propia, que permita la personalización, configuración y actualización de la misma.



El aspecto visual del material se adaptará a la imagen corporativa del Ministerio de Justicia, si bien se especificará que la empresa es adjudicataria del presente contrato.

La empresa adjudicataria deberá facilitar clave y contraseña de acceso a los cursos para que el órgano de contratación pueda visualizar los contenidos y el funcionamiento de la plataforma y operativa del curso en tiempo real.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

- 1º La plataforma **deberá tener soporte** para el número de alumnos total participantes en la acción formativa. Deberá disponer de un servidor de al menos 100 Mb de ancho de banda que garantice la velocidad de respuesta del servidor a los usuarios para carga de la información de la página web y descarga de archivos necesarios para impedir el retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, considerando que el número de usuarios concurrentes sean al menos del 40%. Así mismo, deberá tener capacidad de almacenamiento y de CPU que permita una respuesta óptima.
- 2º Deberá haber una **compatibilidad** tecnológica en cualquier sistema operativo, navegador de internet o servidor web, visualizadores y complementos plug-in.
- 3º El sistema integrará **herramientas** y recursos necesarios para gestionar, impartir y evaluar acciones formativas a través de internet. En concreto dispondrá de:
 - Correo electrónico, videoconferencia y otros como agenda y tablón de anuncios, foro, chat, avisos, etc., para conexión tutor-plataforma-alumnado.
 - Gestión de usuarios: altas, modificaciones, borrado, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad.
 - Gestión de acciones formativas: asignación de contenidos, organización de información por grupos y temas, etc., y herramientas que permitan la metodología prevista en el punto 4.
 - Organización de la información: creación de directorios y carpetas, comprimir, descargar, guardar y eliminar archivos, etc.
 - Elaboración de los informes a los que se refiere la prescripción octava.
- 4º La plataforma deberá estar **activa** los 7 días de la semana durante 24 horas, salvo lo establecido en el párrafo tercero de la base 8 para los alumnos. Las acciones de programación del curso u otras de carácter técnico que paralicen el acceso deberán realizarse en la franja horaria en la que no se permitirá el acceso de los alumnos.

En caso de producirse fallos de comunicación o cualquier otra incidencia que impida el acceso a la acción formativa durante la franja horaria de operatividad, el tiempo total de reparación del conjunto de las incidencias surgidas a lo largo de la vigencia del contrato, no podrá superar las 9 horas.



- 5º Deberá estar disponible **un servicio de atención telefónica o correo electrónico** ante posibles incidencias del usuario final o para asistencia en la configuración, instalación y optimización de las actividades o recursos que deban utilizarse para el desarrollo satisfactorio de la actividad formativa.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá comprometerse a dar las instrucciones necesarias, así como manuales de utilización de los recursos formativos para su correcta utilización y aprovechamiento.

- 6º Deberá ser **accesible** vía internet, dispositivos móviles o televisión.

6. TUTORÍAS EN LÍNEA.

El alumno tendrá a su disposición un equipo docente que le guiará y ayudará a la formación a través de **tutorías en línea**.

- 1º El adjudicatario tiene que garantizar que el participante tiene la posibilidad de acceder a sus tutores para realizar consultas en cada una de las materias del programa y resolver las cuestiones que les surjan sobre el contenido de la materia objeto de examen o los ejercicios a través de correo electrónico, teléfono móvil (número de teléfono local) y cualesquiera otros medios que se consideren convenientes por la Subdirección General de Medios Personales al servicio de la Administración de Justicia (en adelante SGMPAJ), dando respuesta a preguntas (compromiso de respuesta de cuarenta y ocho horas hábiles desde su recepción), realizando un seguimiento de cada participante y animándole en su formación diaria.
- 2º El adjudicatario deberá presentar un plan detallado de tutorización y seguimiento de los alumnos que cursen las acciones formativas ofertadas, concretando el número de tutores y especialistas profesionales para dar servicio a los alumnos inscritos y cuantos otros perfiles sean necesarios para la realización de los servicios contratados. Este número se expresará a través de la ratio de alumnos atendidos por un tutor, que no podrá superar la ratio de 100 alumnos por tutor.

El plan deberá presentarse dentro de los diez días siguientes a la formalización del contrato, que será sometido a la revisión y aceptación de la SGMPAJ.

- 3º El adjudicatario tiene que garantizar el asesoramiento al participante vía telemática y telefónica todos los días laborables en horario de tarde.
- 4º Los tutores deberán acreditar el conocimiento avanzado del tema a tratar.
- 5º La empresa deberá disponer del equipo suficiente para cubrir ausencias, sustituciones o bajas por enfermedad de los tutores titulares. La sustitución de algún tutor por parte de la empresa adjudicataria deberá hacerse cumpliendo las mismas exigencias previstas para el profesor inicial.



6º La SGMPAJ podrá solicitar la sustitución de los tutores en caso de que obtengan una calificación inferior del 50% de la puntuación total en las evaluaciones que se realicen de acuerdo con el párrafo cuarto de la base 8.

Se realizarán videoconferencias y se avisará a los alumnos para que puedan participar. Estas videoconferencias se grabarán y se colgarán en la biblioteca virtual para los alumnos que no hayan podido acceder en directo. Igualmente se realizarán e introducirán en la plataforma vídeos grabados por los tutores con explicaciones de materias concretas.

7. MATERIAL DIDÁCTICO.

Los cursos se estructuran en módulos o unidades didácticas progresivas, con acceso a contenidos totales o parciales, con test autoevaluativos y/o ejercicios prácticos al final de cada tema. El material didáctico de los cursos tendrá un desarrollo 100% online y estará alojado dentro de la plataforma de seguimiento de los cursos para su posible descarga por parte de los alumnos seleccionados.

Se incorporarán actualizaciones de material periódicas por posibles novedades legislativas que afecten al contenido de la materia.

La empresa adjudicataria aportará una biblioteca virtual que incluirá, como material complementario, normativa, jurisprudencia, circulares, instrucciones, consultas, dictámenes y protocolos o documentos de autor, así como un FAQ de acceso a respuestas sobre preguntas frecuentes y glosario de terminología frecuente. Al acceder al aula virtual, se avisará de las novedades que se han producido desde la última conexión.

8. DESARROLLO Y SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN FORMATIVA.

La SGMPAJ remitirá a la empresa adjudicataria una relación de los alumnos que realizarán los diferentes cursos que incluirá nombre y apellidos, NIF y correo electrónico.

Mediante correo electrónico, la empresa se encargará de comunicar la admisión a las acciones formativas a los alumnos seleccionados, facilitándoles la dirección web (URL) de la plataforma y las claves de acceso para cada uno de ellos.

La plataforma no podrá estar operativa para los alumnos de lunes a viernes de 9 a 14 horas, salvo los días festivos. El contratista será responsable de la gestión y el control de asistencia del alumno.

El contratista elaborará al menos cuatro informes periódicos, uno de ellos al final del periodo de formación, para el control de la formación que reciben los alumnos participantes. Los informes se realizarán mediante test de nivel, de progresión y



evaluaciones de detalle e indicarán la evolución del alumno, las actividades que se están realizando y el porcentaje del progreso académico. También se valorará la actitud de los tutores y profesores y del material didáctico y complementario puesto a disposición del alumno. Además, se elaborarán cuantos informes sean solicitados por la SGMPAJ. Los informes se presentarán inexcusablemente en el plazo indicado por la SGMPAJ.

Así mismo se proporcionará una clave de inspección a la SGMPAJ que permitirá consultar informes de los alumnos y toda la actividad que desarrollan en el aula.

Esta clave de inspección les permitirá acceder a:

- I. Listados de usuarios conectados en el momento de la consulta.
- II. Listado de alumnos matriculados.
- III. Control de acceso y descargas de la plataforma, bien de un alumno en concreto, bien del curso completo.
- IV. Listado de evolución de alumnos.
- V. Informe de alumnos: Estos informes se podrán generar tanto en modo offline como online. El contenido de estos informes se presentará desglosado para cada alumno, de tal forma que para cada uno se mostrará su documento, apellidos, nombre y número de entradas, y todas las posibles siguientes opciones:
 - Fecha de matrícula.
 - Tiempo total de conexión.
 - Porcentaje de realización del curso o porcentaje de evolución o visualización del temario.
 - Fecha y hora de primera conexión.
 - Informe de datos y gráficos referentes al número de accesos y tiempo de conexión a cada uno de los servicios del aula.
 - Datos de participación en tutorías, tablón, foro y grupos de trabajo.
 - Resultados en pruebas de evaluación y números de aprobados.
 - Desglose de accesos del alumno al aula.
 - Informe de ejercicios de evaluación y autoevaluación realizados por el alumno en el curso.

9. REGLAS ESPECIALES RESPECTO AL PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO.

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la SGMPAJ del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio informando en todo momento a la SGMPAJ.

Los tutores de las materias objeto de preparación deberán ser especialistas con perfiles muy cualificados y con dos características, la profesionalidad y la experiencia docente.



10. COORDINADOR TÉCNICO.

La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la SGMPAJ, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la SGMPAJ, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la SGMPAJ, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e) Informar a la SGMPAJ acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

EL SUBDIRECTOR GENERAL, José Ramón Crespo Sánchez.