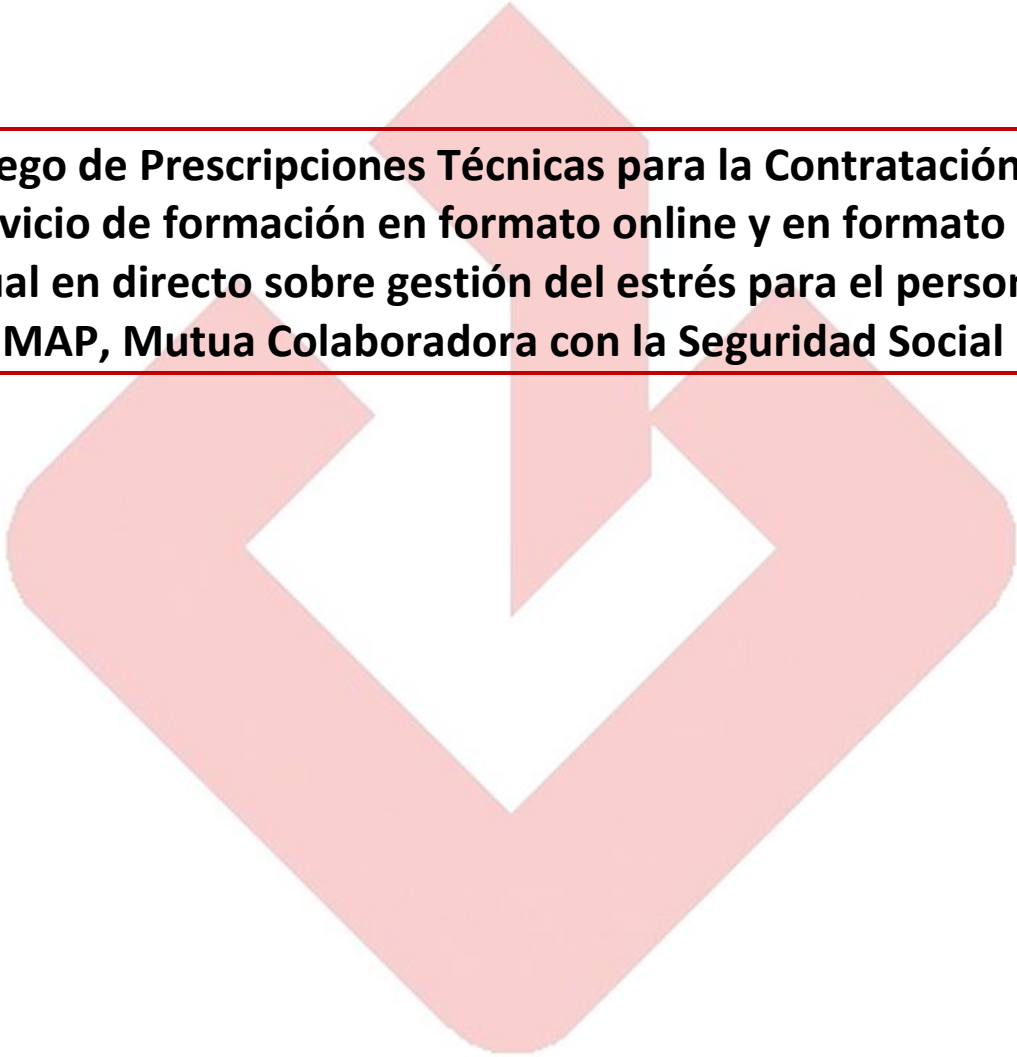


Expediente N°. LICIT/99/124/2021/0179

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de formación en formato online y en formato aula virtual en directo sobre gestión del estrés para el personal de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61



ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO	3
4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO-MODALIDADES DE CURSOS	4
4.1. Curso de gestión del estrés nivel I (online).....	4
4.1.1. Alcance	4
4.1.2. Programa y contenidos.....	4
4.1.3. Metodología y duración aproximada	5
4.2. Curso de gestión del estrés nivel II (aula virtual en directo)	7
4.2.1. Alcance	7
4.2.2. Programa y contenidos.....	7
4.2.3. Metodología y duración aproximada	9
4.2.4. Seguimiento	9
4.2.5. Planificación de fechas de convocatoria	9
5. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	10
6. MEDIOS HUMANOS	10
7. MEDIOS MATERIALES	11

1. OBJETO

Contratación del servicio de formación en formato online y en formato aula virtual en directo sobre gestión del estrés para el personal de FREMAP, que tiene como objetivos:

- Comprender el estrés y su función activadora.
- Aprender herramientas de productividad personal que mejoren la sensación de control.
- Aprender y entrenar habilidades para manejar el estrés, para una óptima gestión ante las situaciones de estrés y ansiedad en la actividad diaria.

Todas ellas con la finalidad de prevenir el estrés, corregirlo y atenuarlo en el ámbito de las actividades profesionales diarias.

La formación consiste en dos cursos:

- **Curso de gestión del estrés nivel I (online):** consiste en el diseño y elaboración de un curso online, que se destinará a toda la plantilla de FREMAP. Se impartirá en formato Online, en los términos indicados en el apartado 4.1 *Curso de gestión del estrés nivel I*.
- **Curso de gestión del estrés nivel II (aula virtual en directo):** consiste en el diseño, elaboración e impartición de un curso en formato aula virtual en directo (Zoom, Teams, etc.), destinado a los colectivos indicados por el Servicio de Prevención y Promoción de la Salud de FREMAP (en adelante SPPS) en los términos indicados en el apartado 4.2 *Curso de gestión del estrés nivel II*.

En ambos casos, se ajustarán al temario y necesidades expuestas por FREMAP.

Se realizará también una evaluación del impacto en la persona que realice el curso de nivel II. Para ello, el adjudicatario llevará a cabo un pre-test, un post-test y un informe de conclusiones **por alumno** para evaluar si el curso ha ejercido una labor positiva en la comprensión, prevención y/o eliminación del estrés en las actividades diarias.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

Se debe cumplir con cualquier tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

- **El curso de gestión del estrés nivel I (formato online)** irá destinado a toda la plantilla de FREMAP.
- **El curso de gestión del estrés nivel II (formato aula virtual en directo)** irá destinado a un número aproximado de 2.000 personas a lo largo de 4 años, distribuidas de la siguiente manera:
 - Duración inicial (2 años): 1000 alumnos.
 - 1º prórroga prevista (1 año): 500 alumnos.
 - 2º prórroga prevista (1 año): 500 alumnos.

4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO-MODALIDADES DE CURSOS

4.1. Curso de gestión del estrés nivel I (online)

4.1.1. Alcance

El curso de gestión del estrés nivel I consistirá en el diseño y elaboración de un curso en formato online que se destinará a toda la plantilla de FREMAP.

El curso online de gestión del estrés nivel I pretende que los asistentes tengan una idea clara del funcionamiento, biológico, psicológico y social del estrés, que tomen conciencia de su comportamiento ante situaciones potencialmente estresantes del día a día en el ámbito laboral, realizando un autodiagnóstico dirigido y que puedan conocer algunas herramientas de utilización inmediata, sencillas y eficaces.

4.1.2. Programa y contenidos

Los contenidos tendrán un enfoque orientado a los perfiles de FREMAP, donde se engloben ejemplos prácticos dirigidos tanto a personal sanitario, administrativo y prevención.

El alcance final del curso, así como su secuencia pedagógica y el uso de recursos será responsabilidad del adjudicatario en tanto conocedor y experto en formación de la temática a desarrollar.

Será necesario abordar cada uno de los siguientes apartados de manera obligatoria:

- El estrés y su función activadora (eustrés, distrés). Conocer los riesgos, efectos del estrés sobre la salud.
- Identificar y manejar los síntomas fisiológicos del estrés. Conocer las respuestas fisiológicas, psicológicas y sociales del estrés y cómo interpretarlas.
- Bases y conocimiento de técnicas productividad personal:
 - Autodiagnóstico dirigido a establecer un estado basal y de comportamiento personal ante situaciones potencialmente estresantes.
 - Pasar del modo reactivo y agitado a un modo proactivo y sereno. Reconocer los peligros de las reacciones inmediatas para evitarlas. Darse cuenta y tomar conciencia de la situación estresante como primer paso para afrontarla.
 - Concentrarse en lo esencial, tratar las prioridades y clasificar las urgencias para gestionar eficazmente la carga de trabajo.
 - Aprender a gestionar la tecnología y no dejarse dominar por ella. Manejo de correo electrónico, mensajería instantánea (teams, Skype, etc).
 - Como encontrar tu propio equilibrio personal.
 - La prevención como factor clave para mantener el equilibrio conseguido.
 - El Burnout (Síndrome de desgaste profesional).

4.1.3. Metodología y duración aproximada

Duración: La duración aproximada del curso online será de 2 horas.

Metodología:

1. Diseño de contenidos online y elementos de carácter técnico.

El curso en formato online deberá disponer de unos contenidos de calidad gráfica y técnica alta no pudiendo ofertarse un diseño a través de una presentación en Power Point o similares, por lo que se requieren estilos y recursos de alta creatividad que faciliten el mantenimiento del interés del alumnado, con la finalidad de generar motivación, compromiso y sensibilización, así como facilitar la comprensión e interacción con el/la alumno/a y obtener un mayor aprovechamiento de los contenidos.

La metodología del curso estará basada en la adquisición y asimilación de ideas a través de contenidos claros y coherentes, bien estructurados y con un diseño atractivo en pantalla.

El curso será de alto valor didáctico, con distintos tipos de interactividades, con el objetivo de que el alumnado se sienta activo. Deberán utilizarse recursos, tales como Handwritting, Storytelling, videos 3D y/o cualquier otro recurso propuesto por el adjudicatario y tras acuerdo con FREMAP.

El licitador contará con todas las herramientas informáticas, software necesario, medios tecnológicos y de producción multimedia, recursos técnicos para la adecuada realización del servicio de creación, digitalización, virtualización, diseño y elaboración de contenidos formativos y recursos didácticos online.

El resultado final del curso deberá tener un carácter novedoso (no similar a diapositivas) quedando descartado cualquier formato de carácter básico que no implique programación libre en HTML5.

Se requiere por parte del adjudicatario un asesoramiento constante en todos los aspectos del proyecto pudiéndose ver modificado lo que se indica en este apartado.

Además, el adjudicatario deberá tener en cuenta una serie de normas básicas que permitan dar al contenido un formato usable:

- Equilibrio entre las imágenes y la información en cada archivo de contenido.
- Uniformidad de colores, el color de fondo y el color de la fuente tendrá contraste para que el texto pueda ser leído sin dificultad, etc.
- El tiempo total de carga de la página, con elementos gráficos y multimedia, no podrá ser superior a cinco segundos.
- La estructura de la página deberá tener una presentación clara con el uso de los títulos y encabezamos orientativos.
- Incluirá destacar palabras y frases que se consideren importantes.
- Uso de viñetas en los textos para conseguir un contenido más visual.
- El diseño de las pantallas deberá incluir recursos interactivos que requieran la acción del usuario para visualizar los diferentes contenidos (desplegables, enlaces, flipcards, animaciones, popups, ejercicios, etc.). Estos elementos interactivos deben conseguir que el alumnado mantenga una actitud activa frente al curso y que le motive para completarlo.

- Las pantallas no tendrán texto en exceso (se evitarán largos bloques de texto) y estarán diseñadas para resaltar de forma rápida los conceptos principales. Los textos tendrán una tipografía de fácil lectura y estarán bien distribuidos en pantalla.
- Se utilizará un estilo de redacción que presente ejemplos y situaciones en donde los contenidos sean de utilidad para el alumnado.
- Deberá usarse a lo largo de todo el curso un lenguaje inclusivo (se evitará el uso del desdoblamiento y barras en exceso y no se utilizará @).
- Se adaptará al Look and Feel de FREMAP (se facilitará libro de estilos).

2. Especificaciones técnicas e implantación en la plataforma LMS de FREMAP

El alcance final del curso, así como su secuencia pedagógica y el uso de recursos será responsabilidad del adjudicatario en tanto conocedor y experto en formación de las temáticas detalladas en el apartado anterior.

El contenido online del curso deberá ser producido en SCORM 1.2. o SCORM 2004 para su completa integración en el entorno virtual de FREMAP. Este paquete SCORM tendrá control de visionado, seguimiento y evaluación. Dejará registro de avance del alumnado y el tiempo dedicado a visualizar el contenido.

- Se entregarán dos paquetes SCORM 1.2. o 2004 que serán propiedad de FREMAP, uno con el contenido y otro con la evaluación final. Cada paquete SCORM permitirá obtener la trazabilidad parcial y total para los informes de seguimiento de cada usuario desde la plataforma.
- El contenido del curso online se entregará en un pdf en formato digital como documento complementario al curso.
- Solución full Responsive compatibles con HTML5, lo que permite que se pueda visualizar en todo tipo de dispositivo móviles: Tablet, móvil, etc.
- Debe incluir indicadores de progreso que permitirán identificar el número de pantallas total que tiene el curso y en qué pantalla está situada, así como la duración del mismo.
- Al final de cada apartado deberá incluirse actividades pregunta/respuesta con feedback positivo/negativo u otro tipo de actividad que permita la interacción del alumnado y favorezca la comprensión y aprendizaje del contenido visto.

El curso online incluirá una evaluación final con respuestas elección múltiple, que será superada por el alumnado sólo a partir del 70% de aciertos o el que indique FREMAP. Deberá estar configurado con un "completed" si el usuario supera el cuestionario y un "failed" si no lo supera. Tras el cuestionario el alumnado podrá conocer las preguntas que ha acertado y las que ha fallado y recibir así un feedback.

- Debe permitir guardar el progreso en % y tiempo de manera que el participante pueda salir del curso y regresar al mismo punto dónde lo dejó. La información quedará guardada automáticamente.
- Debe guardar el registro automáticamente cuando el participante haya finalizado el curso.
- Los videos deberán ser configurados para que el alumnado no pueda avanzar manualmente por él, de tal manera que sólo alcance el 100% del progreso si el alumnado ha terminado de ver el video entero. Y también contemplará la opción de pausar.
- Se adaptará al Look and Feel de FREMAP (se facilitará libro de estilos).

- Locuciones profesionales y subtituladas durante todo el desarrollo del curso (los conceptos deben estar bien organizados, se deben expresar con sencillez, de forma pausada, realizando énfasis en los puntos principales y utilizando los conectores lógicos necesarios (para introducir el tema, para marcar un orden, para distinguir, para contar sobre el mismo asunto, etc.). Las locuciones serán un elemento de apoyo y no un elemento obligatorio, esto es, la herramienta deberá controlar que el alumnado avanza si visualiza todos los contenidos (se entiende por contenidos, texto, videos, ejercicios de refuerzos y otros posibles elementos que se incluyan como contenido).
- Compatibilidad con los navegadores de Internet Explorer 11 y Google Chrome.
- Adobe Reader 11.0 o superior.
- Calidad de video 720 (estándar HD).

4.2. Curso de gestión del estrés nivel II (aula virtual en directo)

El curso de gestión del estrés nivel II consistirá en el diseño, elaboración e impartición de un curso en formato aula virtual en directo a un número aproximado de 2.000 personas (1000 + 500 + 500).

4.2.1. Alcance

Este curso irá destinado a un número aproximado de 2000 personas a lo largo de 4 años, distribuidas de la siguiente manera:

- Duración inicial (2 años): 1000 alumnos.
- 1º prórroga prevista (1 año): 500 alumnos.
- 2º prórroga prevista (1 año): 500 alumnos.

El curso de gestión del estrés nivel II pretende:

- Facilitar una idea clara del funcionamiento, biológico, psicológico y social del estrés, que tomen conciencia de su comportamiento ante situaciones potencialmente estresantes del día a día en el ámbito laboral, realizando un autodiagnóstico dirigido y que puedan conocer algunas herramientas de utilización inmediata, sencillas y eficaces.
- Dotar a las personas de habilidades prácticas de gestión de sus propios estresores, mejorando el afrontamiento ante situaciones estresantes y fomentando el cuidado de la salud, facilitando una mejora de la percepción de eficacia.

4.2.2. Programa y contenidos

Los contenidos tendrán un enfoque orientado a los perfiles de FREMAP, donde se engloben ejemplos prácticos dirigidos a los diferentes colectivos.

- El estrés y su función activadora (eustrés, distrés). Conocer los riesgos, efectos del estrés sobre la salud.
- Identificar y manejar los síntomas fisiológicos del estrés. Conocer las respuestas fisiológicas, psicológicas y sociales del estrés y cómo interpretarlas.
- Bases y conocimiento de técnicas productividad personal:
 - Autodiagnóstico dirigido a establecer un estado basal y de comportamiento personal ante situaciones potencialmente estresantes.

- Pasar del modo reactivo y agitado a un modo proactivo y sereno. Reconocer los peligros de las reacciones inmediatas para evitarlas. Darse cuenta y tomar conciencia de la situación estresante como primer paso para afrontarla.
 - Concentrarse en lo esencial, tratar las prioridades y clasificar las urgencias para gestionar eficazmente la carga de trabajo.
 - Aprender a gestionar la tecnología y no dejarse dominar por ella. Manejo de correo electrónico, mensajería instantánea (teams, Skype, etc)
 - Como encontrar tu propio equilibrio personal.
 - La prevención como factor clave para mantener el equilibrio conseguido.
 - El Burnout (Síndrome de desgaste profesional).
- Entrenar las técnicas que se proponen para poder realizarlas de manera independiente en su vida diaria, para conseguir una estabilidad biológica, psicológica y social del estrés. Entre las técnicas a abordar se requerirán, al menos, las siguientes:
 - **Técnicas de gestión emocional:**
 - Autoconocimiento.
 - Regulación del pensamiento, autorregulación
 - **Técnicas cognitivas:**
 - Detención del pensamiento.
 - **Técnicas básicas de relajación y respiración:**
 - Respiración diafragmática
 - Mindfulness
 - **Entrenamiento de técnicas de productividad personal:**
 - Eliminar creencias limitantes y obstáculos
 - Organízate mejor y gana sensación de control sobre tu vida
 - **Técnicas de gestión de conflictos.**

Será objeto de valoración que se aborden al menos 3 de los siguientes aspectos adicionales para cada una de las técnicas:

- **Para las Técnicas de gestión emocional.**
 - Imaginación/visualización.
 - Entrenamiento asertivo.
- **Para las Técnicas cognitivas.**
 - Solución de problemas.
- **Para las técnicas básicas de relajación y respiración.**
 - Relajación muscular progresiva.
 - Visualización positiva.
- **Para el Entrenamiento de técnicas de productividad personal.**
 - Identificar objetivos.
 - Desarrollar un plan de acción.
 - Aprende a priorizar lo importante frente a lo urgente.
 - Optimiza tu energía y tu tiempo.

4.2.3. Metodología y duración aproximada

Duración estimada: 5 horas de formación (al menos 4 horas serán prácticas) sin contar los descansos. Podrá llevarse a cabo en 1 sola jornada o repartida en 2 jornadas (a elección de FREMAP), siendo celebradas en días consecutivos, en horario de mañana y/o tarde.

El horario se establecerá por parte de FREMAP, en función de necesidades organizativas y de conciliación.

Metodología: se llevará a cabo en formato Aula Virtual en directo (Zoom, Teams, etc.).

La presentación de los contenidos deberá destacar por su claridad y sencillez (enfoque pedagógico) y por la utilización de recursos (imágenes, videos, simulaciones, etc.) que consigan una adecuada interacción del alumnado y faciliten su aprendizaje.

Se deben utilizar recursos pedagógicos y didácticos que consigan una adecuada motivación del alumnado permitiendo un aprendizaje ameno y atractivo.

Se entregará un pdf en formato digital para cada alumno- que contenga al menos los **fundamentos teóricos**- y una **guía descriptiva de las prácticas realizadas durante el curso** -en un documento en formato pdf (digital) u online para cada alumno.

Será objeto de valoración la entrega de un **documento pdf en formato digital** con el contenido completo de este curso.

4.2.4. Seguimiento

- Control de asistencia: Para el control de asistencia de la formación, el adjudicatario remitirá el informe de seguimiento y hoja de firmas o diploma en formato digital -donde se certifique la asistencia de los participantes a la sesión- teniendo que ser remitida una vez finalizada la convocatoria en un plazo de 7 días al Área de Formación y Desarrollo de FREMAP.
- Evaluación del impacto de esta formación: El adjudicatario llevará a cabo un pre-test y un post-test **por alumno** para evaluar si el curso ha ejercido una labor positiva en la comprensión, prevención y/o eliminación del estrés en las actividades diarias.
 - o **Pre-test:** Evaluar la situación de inicio de los participantes. Se realizará antes de la formación. (Al menos 1 semana antes de la realización del curso).
 - o **Post-test:** Evaluación final para evaluar el impacto en los conocimientos y conductas de las personas que han realizado el curso. (Pasados al menos 15 días de la realización del curso y no más de 3 meses).
- Informe de conclusiones por alumno: que contenga datos objetivos/cuantitativos comparativos del pre-test y del post-test, con el objetivo de conocer si con la acción formativa se ha producido una labor positiva en la comprensión, prevención o eliminación del estrés.

4.2.5. Planificación de fechas de convocatoria

Para la celebración de las convocatorias, el adjudicatario recibirá por parte de FREMAP, con carácter previo, un calendario con planificación de fechas y horarios en los que sea necesario celebrar una convocatoria.

FREMAP también indicará los días en los que no es posible realizar la formación por períodos vacacionales y festivos nacionales y autonómicos.

Los asistentes serán convocados por FREMAP, quien facilitará a la empresa adjudicataria la relación de asistentes de cada convocatoria, con nombre, apellidos, correo corporativo y número de empleado.

Si el adjudicatario precisara recabar más información de la proporcionada por FREMAP, deberá solicitarlo al usuario previa información de la finalidad y su carácter obligatorio o voluntario para que libremente lo faciliten, justificando la necesidad del dato para las finalidades relacionadas con la formación, respetando siempre la normativa en materia de protección de datos.

Se requerirá enseñanza homogénea y de calidad con independencia de los instructores que la lleven a cabo.

Número de asistentes por convocatorias

Se estima que se realizarán como máximo **33 convocatorias anuales**. En cada convocatoria acudirá un número aproximado de 15 personas.

Serán objeto de valoración la realización de convocatorias simultáneas.

5. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

En lo relativo al seguimiento del contrato, el adjudicatario aportará un interlocutor o responsable único del proyecto que será el encargado de mantener en todo momento las relaciones con FREMAP para la buena marcha del mismo.

El responsable asignado, debe resolver de forma personalizada cualquier eventualidad/incidencia que pueda producirse, poniendo a disposición de FREMAP en todo momento la información y documentación sobre el estado de la misma. En este sentido, dispondrá de un servicio telefónico y de correo electrónico de 09:00h a 18:00h de lunes a viernes.

6. MEDIOS HUMANOS

Para la configuración del curso en formato online, el adjudicatario deberá contar con un perfil técnico en la elaboración de contenidos online, con un mínimo de 2 años de experiencia, que permita la traslación de los contenidos a un curso en formato online, que cuente con los recursos formativos y pedagógicos exigidos en este tipo de soluciones y descritos en el presente pliego. **En fase de adjudicación se solicitará al propuesto como adjudicatario una declaración responsable al efecto.**

Respecto a los formadores, estos deben contar una experiencia mínima de 3 años impartiendo formaciones en materia similar a la gestión del estrés. **En fase de adjudicación se solicitará al propuesto como adjudicatario una declaración responsable al efecto.**

Nota: FREMAP podrá solicitar en cualquier momento durante la ejecución del contrato la documentación pertinente que acredite que el adjudicatario cumple con lo señalado en este apartado.

Será objeto de valoración la experiencia de los formadores impartiendo formaciones en formato aula virtual en directo (Zoom, Teams, etc.).

En cualquier caso, durante la ejecución del contrato se adscribirán todos los medios humanos necesarios para la correcta prestación del servicio sin que ello suponga ningún coste adicional para FREMAP.

Todo lo indicado en este apartado será de aplicación también en caso que el adjudicatario decida subcontratar a los formadores y/o al perfil técnico.

7. MEDIOS MATERIALES

El adjudicatario aportará todo material necesario para impartir la formación y **asumirá todos los costes**, que se encontrarán incluidos en el precio ofertado. Al menos deberá aportar el siguiente material:

- **Curso gestión del estrés nivel I (online):** El contenido del curso online se entregará en un pdf en formato digital como documento complementario al curso.
- **Curso gestión del estrés nivel II (aula virtual en directo):**
 - Se entregará un pdf en formato digital para cada alumno, que contenga al menos los fundamentos teóricos del curso.
 - Se entregará un documento en formato pdf (digital) u online para cada alumno, que contenga una guía descriptiva de las prácticas realizadas durante el curso.

Asimismo, el adjudicatario se encargará de cualquier otro coste asociado a la formación y en los que incurran los formadores. **Todos ellos también estarán incluidos en el precio ofertado.** A modo de ejemplo:

- Gastos generales aplicables al contrato (suministros, alquiler...etc)
- Todos los medios materiales necesarios en el desplazamiento y/o traslados de los formadores/as, si fuesen precisos.

En definitiva, el adjudicatario incluirá en el precio ofertado de su oferta económica todo lo necesario para desarrollar las formaciones sin ningún coste añadido.

No obstante, durante la ejecución del contrato se adscribirán todos los medios materiales necesarios para la correcta ejecución de este servicio.