**ANEXO E -** 102/TE/22

**OPERATIVA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

*Nota: los formatos, direcciones de correo electrónico y textos de los mails de comunicación con el alumnado recogidos en la Operativa, serán acordados con el contratista en la delimitación de la prestación del servicio.*

1. **ALCANCE**

La operativa descrita a lo largo de este documento se establece para la gestión de las acciones de formaciónrealizadas por los y las demandantes de Inserta Empleo bajo la modalidad de **Teleformación**.

1. **ASPECTOS GENERALES**

* Las acciones de Teleformación se programan por cada Centro Territorial de Inserta Empleo, a través del Interlocutor/a de Teleformación.
* De cada acción formativa del listado de cursos, por cada Centro Territorial se programará y ejecutará una única acción formativa al año, de tal manera que el primer alumno/a de cada curso supone el inicio de la acción, y la fecha final será el 31 de diciembre del año en curso. A esas acciones formativas se irán sumando todos los alumno/as que, a partir de ese momento, territorialmente, se deriven para su comienzo.
* A efectos de la plataforma, las diferentes altas semanales a nivel nacional de una misma especialidad supondrán un único grupo de alumno/as, de tal manera que todos los alumno/as matriculados en el mismo compartirán inicio y fin, recorrido, chats, ejercicios propuestos por los tutores/dinamizador/aes, ... Pero administrativamente, para la gestión por parte de Inserta Empleo, cada alumno/a estará adscrito a su expediente territorial.
* Las horas identificadas en el catálogo y la operativa son contabilizadas en días de lunes a viernes (sean festivos o no), no contabilizándose los fines de semana, lo que va siempre a favor del alumno/a en tiempo disponible.
* Para realizar las labores de seguimiento de la acción formativa y la motivación del alumnado, el proveedor designa a un tutor/a y a un dinamizador/a. De manera general, las tareas que tienen asignadas cada uno de ellos son:
  + Tutor/a:
    - Dar respuesta a las dudas de contenidos planteadas por los participantes
    - Corrección de prácticas
    - Evaluación de los participantes
    - Etc.
  + Dinamizador/a:
    - Realizar seguimiento diario de los alumno/as
    - Contactar con todos los participantes de manera general, y especialmente con aquellos que no están realizando un seguimiento correcto del curso, a través de los canales más adecuados
    - Dinamizar los foros/chats/etc. de los cursos
    - Publicar noticias o proponer actividades relacionadas con la acción formativa que se realiza
    - Etc.
* El modelo de contacto, tutorización/dinamización y resolución de dudas de los alumno/as se consensuará con el licitador adjudicatario, y deberá contemplar diferentes herramientas para la efectiva realización de dicha tutorización/dinamización (correo electrónico, teléfono, WhatsApp, aula virtual,…).

1. **ENVÍO FICHAS DE ALTA**
   1. Los Interlocutor/aes de Teleformación de Inserta Empleo irán remitiendo semanalmente las correspondientes *Ficha de Alta* de los diferentes alumno/as/cursos al proveedor de Teleformación mediante correo electrónico, hasta el jueves a las 13:00 horas. De esta manera, el curso dará comienzo el lunes siguiente, puesto que la matriculación se realizará a semana vencida, acumulando a los alumno/as enviados durante la semana anterior.
   2. Para el envío de las *Fichas de Altas*, el Interlocutor/a de Teleformación remite un correo electrónico (incorporándolas al correo como documentos adjuntos) al proveedor a la dirección de correo electrónico establecida para ello, consignando en el asunto el texto “Alta Teleformación”. No es necesario el envío de un correo por cada alumno/a o curso, pudiendo enviar en un mismo correo las *Fichas de Alta* de los alumno/as que tengamos programados de inicio, en el caso de existir más de uno.

Esta notificación debe realizarse con una antelación suficiente, a lo largo de la semana, y hasta el jueves a las 13:00 horas. De este modo, el proveedor dispone de margen para realizar las gestiones necesarias para el envío de claves a los alumno/as y para la adecuación de los recursos en la Plataforma, y poder comenzar todos los alumno/as el curso el siguiente lunes a primera hora.

1. **ENVÍO DE CLAVES DE ACCESO A LOS ALUMNO/AS**

El proveedor procede al envío de las claves (todos los lunes antes de las 10:00 horas) a los alumno/as matriculados hasta el jueves anterior a las 13:00 horas, enviando a su dirección de correo electrónico el comunicado de altas, con copia al Interlocutor/a de Teleformación de Inserta. Este correo contiene el usuario y contraseña del alumno/a, así como información operativa básica para la realización del curso.

1. **EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA**
   1. **Módulo O y Módulo Transversal**

El primer módulo a realizar por los alumno/as siempre es el Módulo 0 o GUÍA DEL PARTICIPANTE, que forma parte de la acción formativa.

Los objetivos planteados para este módulo 0 son los siguientes:

* Objetivo General:
* Probar y habituarse al manejo de las herramientas disponibles en la Plataforma.
* Objetivos Específicos:
* Respecto a la plataforma, identificar y localizar las herramientas y recursos disponibles.
* Respecto al proceso de comunicación, favorecer la práctica de envío de mensajes por el correo interno, conocer los plazos máximos de desconexión permitidos en el proceso formativo, FAQs asociadas al desarrollo de la acción formativa, así como presentarse y participar de manera apropiada en los foros planificados.
* Respecto a los contenidos, acceder y hacer un seguimiento de los materiales, tanto los que constituyen el contenido del curso como los recursos que se ofrecen como material complementario e información adicional.
* Respecto al proceso evaluativo, conocer los procedimientos que son necesarios tener dominados (ejecutar los cuestionarios de evaluación, adjuntar documentos en las actividades, consultar calificaciones, etc.), de manera que cuando comience el curso, los alumno/as estén bien preparados para realizar las tareas y actividades programadas.
* Respecto a las incidencias, dar solución y poner a punto el sistema informático personal previo al inicio del curso.

Dentro del Módulo 0, es aconsejable que el alumno/a pueda realizar una serie de actividades que le permiten familiarizarse con el manejo de la plataforma y alcanzar los objetivos planteados. De este modo, el dinamizador/a comprobará si el alumno/a puede presentar algún problema a la hora del manejo del entorno virtual y corregirlo previo al inicio de la acción, facilitando luego el desarrollo posterior de la misma. Asimismo, permite evidenciar y en su caso dar respuesta a problemas técnicos.

Igualmente, todos los alumno/as deberán realizar un módulo transversal que contemple los principios generales del UE (Igualdad entre mujeres y hombres, Igualdad de oportunidades y no discriminación, Accesibilidad de las personas con discapacidad, y Desarrollo Sostenible).

* 1. **Seguimientos de la actividad** 
     1. **Inicio y alta de la acción formativa**

1. Recibida la clave de acceso, el alumno/a dispone de 48 horas para realizar su primera conexión, realizando el proveedor el contacto telefónico de bienvenida y el seguimiento de estas primeras conexiones.
2. En el momento en el que el alumno/a ha completado un 6% de avance en el curso, la plataforma de teleformación remite al Interlocutor/a de Teleformación de Inserta, mediante correo electrónico, una alerta automática notificando dicho avance, para que éste pueda dar de alta de manera efectiva al alumno/a/curso en la aplicación informática de Inserta Empleo.
3. Si trascurridas 48 horas desde la recepción de las claves el alumno/a no se conecta, el proveedor contacta con él vía correo electrónico (con copia al Interlocutor/a de Teleformación de Inserta) informándole de que dispone de 24 horas más para acceder a la plataforma. Si finalizado este plazo el alumno/a no se conecta, el proveedor notifica este hecho vía email al Interlocutor/a de Teleformación de Inserta a través del *Listado de Alumno/as sin Primera Conexión*.
4. Recibido el *Listado de Alumno/as sin Primera Conexión*, el Interlocutor/a de Teleformación de Inserta contacta con el alumno/a para conocer los motivos por los que no inicia la acción. En función de los motivos, y excepcionalmente, el Interlocutor/a de Teleformación de Inserta podrá indicarle que dispone de 24 horas más para iniciar la acción formativa previo compromiso del alumno/a a realizarlo, lo que notifica al proveedor para el adecuado seguimiento y evitar la baja automática del alumno/a. En el resto de casos, el Interlocutor/a de Teleformación de Inserta comunica al alumno/a que causará baja en la acción formativa.

El proveedor procederá a la baja automática del alumno/a si no hay conexión en las siguientes 24 horas, ni aviso/notificación por parte del Interlocutor/a de Teleformación de Inserta de ampliación de plazo.

1. En cualquier caso, ante una baja, siempre existirá la posibilidad de volver a matricular al alumno/a en ediciones posteriores.
2. Con el *Listado de Alumno/as sin Primera Conexión* y la resolución de los alumno/as no conectados, el Interlocutor/a de Teleformación de Inserta da de alta el Proceso de Formación en la aplicación informática de Inserta Empleo, grabando a los alumno/as que inician la acción formativa.
   * 1. **Desarrollo de la acción formativa**

**INFORMES DE SEGUIMIENTO**

1. Durante el desarrollo de la acción formativa, el proveedor emite semanalmente un *Informe de Seguimiento de Teleformación* de cara a llevar un adecuado seguimiento, registro y control de la participación de los alumno/as. El envío de estos informes coincidirá con el último día hábil de la semana y se remite a cada Interlocutor/a de Teleformación de Inserta.
2. El modelo de *Informe de Seguimiento de Teleformación* recoge por cada alumno/a:

* Semana a la que corresponde el informe.
* Acción formativa en la que participa, fecha de inicio y fin, duración, porcentaje de estudio/avance por módulo y global, y calificaciones obtenidas en cada módulo hasta la fecha.
* Observaciones que considere relevantes y no sean motivo de incidencia (lento grado de avance, etc.).

1. El Interlocutor/a de Teleformación de Inserta revisa el informe, comprobando la participación de los alumno/as en la acción formativa y su grado de avance, y en su caso, solventa las dudas surgidas con el proveedor.

**CONTROL DEL GRADO DE AVANCE E INCIDENCIAS DE LOS PARTICIPANTES**

1. Si el alumno/a acumula 72 horas continuadas, contabilizadas de lunes a viernes, sin acceder a la plataforma formativa o sin avanzar en el estudio del material o realización de actividades, el proveedor envía un correo electrónico al alumno/a (con copia al Interlocutor/a de Teleformación de Inserta) para recordarle que el plazo máximo sin conectarse es de 5 días y le insta a continuar/avanzar en el desarrollo del curso según corresponda.
2. El proveedor, superados esos 5 días, comprueba si se ha producido dicha conexión, y en caso de no haberse realizado, cumplimenta el apartado “Incidencia: tipología y descripción” de la *Ficha de Incidencia de los Participantes de Teleformación*, y la envía al Interlocutor/a de Teleformación de Inserta junto con una breve descripción del grado de avance del alumno/a en el curso hasta la fecha y el grado de implicación en la acción.
3. El Interlocutor/a de Teleformación de Inserta contacta con el alumno/a para conocer los motivos de su no conexión, y comunicarle su baja en la acción formativa salvo causas muy excepcionales.

En el caso de que los motivos trasladados por el alumno/a sean considerados excepcionales, el Interlocutor/a de Teleformación de Inserta acuerda con el alumno/a un plazo para retomar la acción (nunca superior a 5 días). Para establecer este plazo de suspensión, el Interlocutor/a tendrá en cuenta la duración de la acción formativa y el grado de avance del alumno/a respecto de esta duración.

1. En un plazo máximo de 48 horas, el Interlocutor/a de Teleformación de Inserta informa de la resolución de la incidencia al proveedor cumplimentando los apartados “Resolución” y “Tratamiento de la incidencia/acuerdos adoptados” de la *Ficha de Incidencia de los Participantes de Teleformación*, que remite vía correo electrónico.
2. El proveedor, tras el periodo de suspensión, comprueba si se ha producido la reconexión. Si no la ha habido, se lo traslada al Interlocutor/a de Teleformación de Inserta a través de la *Ficha de Incidencia de los Participantes de Teleformación* (apdo. “Notificaciones del proveedor”).
3. El Interlocutor/a de Teleformación de Inserta, en el caso de que el alumno/a no retome la acción, contacta con él para comunicarle su baja definitiva en la acción formativa, y notifica la resolución de la incidencia al proveedor mediante el envío de la *Ficha de Incidencia de los Participantes de Teleformación*, cumplimentando el apartado “Resolución”.
4. El proveedor, en cualquier caso, procederá a la baja en la plataforma de forma automática en los siguientes supuestos:

g.1. Si en los 7 días sin conexión iniciales (5 días más las 48 horas adicionales con las que cuenta el Interlocutor/a de Teleformación de Inserta para la resolución de la incidencia) no ha habido noticias de su “reconexión”.

g.2. Si tras 10 días sin conexión (5 días iniciales sin conexión más los 5 días adicionales, otorgados por el Interlocutor/a de Teleformación de Inserta) no se ha producido su “reconexión”.

Igualmente, el Interlocutor/a de Teleformación de Inserta contacta con el alumno/a para notificarle su baja y procede, si lo considera necesario, a realizar el apunte correspondiente en la aplicación informática de Inserta Empleo.

1. **INCIDENCIAS TÉCNICAS**

Las incidencias técnicas son las que afectan a la prestación del servicio, alterando el normal desarrollo de la acción formativa:

* incidencias relacionadas con los recursos tecnológicos o plataforma: caída del servidor, parón por cuestiones de mantenimiento, copias de seguridad, etc.
* las relacionadas con los servicios de tutor/aización: modificación del tutor/a asignado a una acción, circunstancias que impiden momentáneamente el servicio de tutor/aización, …

cualquier otra que altere el normal desarrollo de la acción formativa.

Existen incidencias técnicas que el proveedor puede tener previstas con antelación (actualización de servidores, trabajos de mantenimiento, etc.). En estos casos debe trasladarlas previamente a los Servicios Centrales de Inserta Empleo, y solucionarla en el menor tiempo posible dentro de un horario que inicialmente no afecte a la conexión de los alumno/as (nocturno o a primera hora de la mañana). Del mismo modo, informará con anterioridad a los alumno/as, mediante los mecanismos habilitados en la plataforma, de la hora y duración de la misma.

1. Cuando el proveedor detecta incidencias que no pueden resolverse en el momento, lo comunica a los Servicios Centrales de Inserta Empleo en un plazo máximo de 24 horas desde su detección. Para ello, envía una *Ficha de Incidencia Técnica de Teleformación*, cumplimentando el apartado “Incidencia: tipología y descripción”, y detallando las acciones contempladas para su resolución y el plazo previsto (apartado “Tratamiento de la incidencia/acciones contempladas/plazos”).
2. En el caso de que desde Inserta Empleo se estime que las medidas contempladas no son suficientes para la resolución de la incidencia, o se considere oportuno matizarlas o acotarlas aportando sugerencias, desde los Servicios Centrales se devolverá la *Ficha de Incidencia Técnica de Teleformación* con estos comentarios/sugerencias, transmitiéndolo si lo considera oportuno a los Interlocutor/aes de Teleformación de Inserta vía correo electrónico.
3. El proveedor devuelve sus aportaciones vía correo electrónico tras valorar estos comentarios e incidencias y procede con la solución.
4. El proveedor comunica la resolución mediante la cumplimentación del apartado “Resolución” de la *Ficha de Incidencia Técnica de Teleformación*, dejando constancia de las actuaciones realizadas para solventarla, así como de las contempladas para evitar su reincidencia, y la envía a los Servicios Centrales de Inserta Empleo.
5. **Evaluación del alumnado** 
   1. **Evaluación de cursos y obtención de la Calificación Final de los alumno/as**

Para la evaluación de los cursos se analizan los conocimientos adquiridos por los alumno/as, permitiendo conocer el grado de adquisición de los contenidos temáticos objeto de la acción formativa, así como la transferencia de los mismos a la práctica (actividades).

Los instrumentos para la evaluación de los alumno/as son:

1. **Test de autoevaluación por cada módulo**: el alumno/a dispone de dos intentos de realización del test. Una vez ejecutado el primero, si el alumno/a quiere mejorar la nota previamente obtenida puede realizar un segundo intento, tomándose como nota válida la puntuación más alta alcanzada. Se evalúa con una puntuación numérica del 1 al 5.
2. **Caso práctico por módulo**: el alumno/a debe realizar un caso práctico por cada módulo, remitiéndolo al tutor/a quien procede a su evaluación y realiza los comentarios que considera oportunos de cara a clarificar al alumno/a la nota obtenida. Se evalúa con una puntuación numérica del 1 al 5.
3. **Caso práctico final**: el alumno/a realiza un caso práctico para la evaluación de la acción formativa, remitiéndolo igualmente al tutor/a quien procede a su evaluación. Este caso práctico final debe permitir al alumno/a demostrar el desempeño de los conocimientos adquiridos a lo largo del curso. Se evalúa con una puntuación numérica del 1 al 5.
4. Para la obtención de la **Calificación Final** de los alumno/as el proveedor elabora para cada uno de ellos el *Informe de Evaluación Final de Teleformación (Cursos)*, disponiendo para ello de un plazo máximo de una semana desde la finalización de la acción por el alumno/a, y lo remite al Interlocutor/a de Teleformación de Inserta.
5. Para la obtención de la Calificación Final, el tutor/a del curso procede de la siguiente manera:

* Obtención de la **Valoración Global**: para cada módulo existe una nota modular (la calificación obtenida en el test de autoevaluación) y una nota obtenida en el caso práctico. Con estas notas modulares, el tutor/a realiza la media para obtener la Valoración Global del alumno/a. Esta Valoración Global representa el 50% de la nota final.
* Obtención de la **Capacidad Ocupacional**: será la nota obtenida en el caso Práctico Final. La Capacidad Ocupacional representa el otro 50% de la nota final.
* Obtención de la **Calificación Final**: recoge la decisión sobre si el alumno/a es APTO o NO APTO, en función de la siguiente tabla resumen para la asignación de la Calificación Final:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***VALORACIÓN GLOBAL*** | ***CAPACIDAD***  ***OCUPACIONAL*** | ***CALIFICACIÓN FINAL*** |
| *Situado en una media de 5 y 4*  *(en la escala de 1 a 5)* | *MUY ADECUADO / BASTANTE ADECUADO / ADECUADO* | *A – APTO* |
| *Situado en una media de 3*  *(en la escala de 1 a 5)* | *MUY ADECUADO / BASTANTE ADECUADO / ADECUADO* | *B – APTO* |
| *Situado en una media de 3-2 (en la escala de 1 a 5)* | *POCO ADECUADO /*  *NADA ADECUADO* | *C – NO APTO* |
| *Situado en una media de 2-1 (en la escala de 1 a 5)* | *Independientemente*  *de la valoración*  *de la capacidad ocupacional* | *D – NO APTO* |

Como complemento para apoyar el proceso de aprendizaje, se introducen en las unidades didácticas **actividades interactivas, con sistema de autocorrección automática**. Éstas sirven para facilitar la comprensión y favorecer la participación activa, a la vez que ayudan a comprobar el grado de aprovechamiento y asimilación de los contenidos. Serán de diferente tipo en función del objetivo que se pretenda conseguir (verdadero/falso, completar textos, respuesta múltiple, relacionar conceptos con su definición correspondiente, etc.). El alumno/a puede contrastar su respuesta con la corrección automática que proporciona la plataforma.

1. **FINALIZACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA**

La fecha de finalización de la acción formativa queda fijada por la fecha en la que el alumno/a entrega la práctica final. Esta fecha de finalización aparece reflejada en el campo “Fecha Fin” del Informe de Evaluación Final, y es la que se traslada a la aplicación informática de Inserta Empleo como fecha de finalización a todos los efectos.

El desarrollo de la acción formativa del alumno/a concluye con su calificación final.

* 1. **Traslado de información y actualización del expediente del alumno/a**

El alumno/a es conocedor, a través de la plataforma y del sistema tutor/aial, de la información asociada a la evaluación de su proceso formativo, incluida la nota del caso práctico final. Recibida la evaluación del alumno/a, el Interlocutor/a de Teleformación de Insertaincorpora los datos en la aplicación informática de Inserta Empleo, actualizando el expediente del demandante, y le comunica los resultados de su evaluación, informándole de si han superado o no la acción formativa.

* 1. **Medición de la satisfacción de los alumno/as**

1. Al finalizar la acción formativa, el tutor/a junto con el apoyo del dinamizador/a debe trasladar al alumno/a la importancia de la cumplimentación del *Cuestionario de Satisfacción del Alumno/a de Teleformación*. Dicho cuestionario está alojado en el Entorno Virtual (los cuestionarios se realizan siempre en la Plataforma). Además, el tutor/a y dinamizador/a previamente usarán los recursos oportunos (eventos, correo interno, etc.) para animarle a su cumplimentación.
2. Junto con el *Informe de Evaluación Final*, el proveedor remite al Interlocutor/a de Teleformación de Inserta la valoración del *Cuestionario de Satisfacción del Alumno/a de Teleformación*, siempre que éste lo haya cumplimentado (es voluntario).
   1. **Certificado de Aprovechamiento del Alumno/a**

El *Certificado de Aprovechamiento del Alumno/a* lo descarga el alumno/a (sólo disponible para aquellos que resulten aptos) desde la plataforma a través del enlace correspondiente, si bien para su obtención es necesario haber cumplimentado previamente el *Cuestionario de Satisfacción* *del Alumno/a de Teleformación*.

* 1. **Cierre del acceso a la plataforma**

El proveedor comunica al alumno/a cuya calificación es de APTO y mediante la plataforma, el cierre oficial de la acción formativa, una vez que cumplimenta el *Cuestionario de Satisfacción del Alumno/a de Teleformación* y al descargarse el *Certificado de Aprovechamiento del Alumno/a*. Los alumno/as cuya calificación es NO APTO, no tendrán opción a recibir certificado alguno y se cerrará la acción formativa al terminar su calificación.

El cierre de la plataforma, a efectos prácticos, será aproximadamente una semana después de esta comunicación del tutor/a al alumno/a.

1. **FACTURACIÓN E IMPUTACIÓN DE ALUMNO/AS**

Los criterios de facturación e imputación por alumno/a se basan en el grado o porcentaje de avance de la acción formativa del mismo respecto del total de la acción, conforme la siguiente tabla:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Grado/% de avance de la acción respecto del total | Facturación del proveedor respecto del total del curso | Alumno/a Final | Proveedor realiza Informe de Evaluación Final |
| Menos del 6 % | 0 % | NO | NO |
| Entre el 6% y menos del 20% | 15% | NO | NO |
| Entre el 20% y menos del 45% | 45% | NO | NO |
| Entre el 45% y menos del 65% | 65% | NO | NO |
| Entre el 65% y el 100% | 100% | SI | SI |

1. El proveedor elabora, a mes vencido y por cada Dirección Regional e Interlocutor/a de Teleformación de Inserta, la *Factura* y el *Informe de Facturación* correspondientes, y los remite al Interlocutor/a de Teleformación de Inserta para su revisión y tramitación.

La *Factura* recoge la lista de los alumno/as matriculados que han participado en acciones formativas cuya fecha de finalización corresponda al mes de facturación.

El *Informe de Facturación* recopila la información técnica para identificar de cada alumno/a el importe a facturar, las fechas de inicio y fin la acción formativa y del alumno/a, y su grado de avance.

1. El Interlocutor/a de Teleformación de Inserta las revisa y firma en prueba de conformidad, y las remite a Servicios Centrales de Inserta Empleo para su tramitación.
2. **FAQs INCLUIDAS EN LA PLATAFORMA**

En la plataforma existen, a disposición de los alumno/as, una relación de preguntas y respuestas frecuentes (FAQ) que les pueden surgir a lo largo de su participación en el proceso, tanto de nivel técnico como sobre el proceso formativo en sí.