

ANEXO II Plataforma de teleformación

A. Requisitos técnicos de la plataforma de teleformación

La plataforma de teleformación señalada en el artículo 21.1 y 24.2 de esta orden, que se utilice para impartir acciones formativas referidas a especialidades incluidas en el Catálogo de Especialidades Formativas deberá reunir los siguientes requisitos técnicos:

Infraestructura

– Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:

a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.

b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 100 Mbs, suficiente en bajada y subida.

– Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.
– En el caso de especialidades formativas vinculadas con la obtención de certificados de profesionalidad, tener una disponibilidad equivalente al 99% de su funcionamiento, de forma que ante interrupciones o fallos en la comunicación, el tiempo de recuperación no supere 8 horas en la duración total de cada acción formativa completa.

Software:

– Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
– Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.

– El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

– Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.

– En el caso de especialidades formativas vinculadas con la obtención de certificados de profesionalidad, la plataforma de teleformación será multisoporte (accesible vía internet, mediante los siguientes dispositivos: ordenador portátil, teléfono móvil, tablet).

– Disponibilidad del servicio web de seguimiento de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V (operativo y en funcionamiento).

Servicios y soporte

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.
- En el caso de especialidades formativas vinculadas con la obtención de certificados de profesionalidad, ayudas en línea para el alumnado (manual on line descargable, FAQ's o preguntas en línea) sobre el acceso a la plataforma, operaciones básicas que se realizarán con la misma para el seguimiento de la formación en línea y manera de resolver sencillos problemas técnicos de funcionamiento.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interaccionar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).
- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas (estructuración por módulos y unidades, asignación de contenidos, etc.).
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

B. *Indicadores para la validación de la plataforma de teleformación*

Estos indicadores deben determinar si la plataforma de teleformación cumple los requerimientos técnicos necesarios para hacer viables los objetivos de la formación, de conformidad con lo establecido en este anexo.

Los indicadores de la plataforma de teleformación que se deben verificar mediante los procesos de auditoría indicados en el apartado C de este anexo, son al menos los siguientes:

Indicadores de verificación de plataformas de Teleformación

Infraestructura (IVINF):

- IVINF1. Ancho de banda.
- IVINF2. Concurrencia de usuarios.

- IVINF3. Funcionamiento 24x7.
- IVINF4. Disponibilidad del servicio y tiempo de recuperación (solo para certificados de profesionalidad).

Software (LMS) (IVSOF):

- IVSOF1. Estándares SCORM e IMS.
- IVSOF2. Accesibilidad (AA).
- IVSOF3. Compatibilidad con navegadores web predefinidos.
- IVSOF4. Soporte multidispositivo (solo para certificados de profesionalidad).
- IVSOF5. Servicio web de seguimiento formativo.

Servicios y soporte (IVSES):

- IVSES1. Control de acceso y perfiles.
- IVSES2. Integración del material virtual de aprendizaje en la plataforma.
- IVSES3. Imagen institucional del SEPE.
- IVSES4. Centro de Atención a Usuarios (CAU).
- IVSES5. Ayuda en línea sobre acceso y navegación (solo para certificados de profesionalidad).

Infraestructura

- Ancho de banda de la plataforma de teleformación (mínimo de 100Mbs y simétrico, suficiente en bajada y subida).
- Usuarios concurrentes que soporta la plataforma de teleformación (40% del número total de alumnos que la plataforma puede alojar).
- Funcionamiento 24x7 de la plataforma de teleformación (24 horas/día en 7 días/semana).
- Solo en el caso de especialidades de certificados de profesionalidad, disponibilidad del servicio prestado por la plataforma de teleformación (igual o superior al 99% de su funcionamiento) y límite de tiempo de recuperación ante incidencias (no superior a 8 horas en la duración total de cada acción formativa completa).

Software

- Utilización de los estándares SCORM e IMS en el material virtual de aprendizaje.
- Cumplimiento del nivel de accesibilidad (AA) en base a los estándares establecidos en la norma UNE 139803:2012 y en las Guías de Accesibilidad para Contenidos Web, en su versión WCAG 2.0.
- Compatibilidad de la plataforma de teleformación con los navegadores web predefinidos en la solicitud.
- Solo en el caso de especialidades de certificados de profesionalidad, soporte multidispositivo (accesibilidad a la plataforma de teleformación desde los siguientes dispositivos o tecnología móvil: ordenador portátil, teléfono móvil, tablet).
- Implementación del servicio web de seguimiento formativo (que está disponible y en funcionamiento), conforme a los requisitos normativos que sobre el mismo se establecen en el anexo V.

Servicios y soporte

- Acceso al material virtual de aprendizaje de cada especialidad formativa alojado en la plataforma con las credenciales identificativas de los perfiles de acceso de administrador, tutor-formador y alumno definidos.
- La especialidad formativa completa (con todos los módulos y unidades formativas que la configuren, de acuerdo a lo previsto en el artículo 15) se sustenta en la plataforma de teleformación.
- Implementación de un Centro de Atención a Usuarios (CAU), operativo para mantener la infraestructura tecnológica y atender y resolver las consultas e incidencias técnicas del alumnado en esta materia.
- Conformidad del grado de atención y cumplimiento del nivel de servicio que presta el CAU conforme a lo establecido normativamente respecto a la duración y horario de

funcionamiento, la operatividad de sus sistemas de contacto a disposición del alumnado y el tiempo de demora en la respuesta ante consultas.

- Integración de la identidad institucional de la administración laboral correspondiente (y, en su caso, la de otras entidades cofinanciadoras).
- Solo en el caso de especialidades de certificados de profesionalidad, disponibilidad de recursos en línea (FAQ's, manual, tutorial o demostraciones online) de acceso y navegación y sobre el funcionamiento de la plataforma.

C. Auditoría de plataformas de teleformación

Corresponde a cada servicio público de empleo del Sistema Nacional de Empleo efectuar el proceso de auditoría de las plataformas de teleformación que utilicen las entidades de formación para impartir, en la modalidad de teleformación, formación profesional para el empleo del Catálogo de Especialidades Formativas al objeto de constatar el cumplimiento de, al menos, las especificaciones establecidas en el apartado A del presente anexo II, de conformidad con lo desarrollado en el apartado B del citado anexo II y en el anexo V de esta orden.

La auditoría de plataformas de teleformación tendrá un carácter técnico y funcional y, en todo caso, habrá de efectuarse mediante pruebas reales en las que se utilicen las herramientas que permitan analizar tanto las capas de infraestructura (hardware, conexiones, seguridad), como las capas de software (LMS). El producto resultante de cada auditoría sobre una plataforma de teleformación será el correspondiente Informe de Auditoría de Plataforma de Teleformación (IAP), que consignará los resultados obtenidos en la misma.

Cada plataforma de teleformación debe ser auditada de forma completa:

- Cuando aloje especialidades formativas de certificados de profesionalidad, durante la instrucción del procedimiento de acreditación, lo que incluye su auditoría inicial, así como cuando proceda, la derivada de una subsanación por parte del solicitante. Igualmente, cuando se soliciten las modificaciones indicadas en las letras a) e) y f), del artículo 9.3 o las administraciones competentes revisen el mantenimiento de las condiciones que dieron lugar a la acreditación concedida.
- Cuando aloje especialidades formativas no vinculadas a la obtención de certificados de profesionalidad, durante la verificación del cumplimiento de requisitos de inscripción, una vez efectuada la misma, conforme a lo indicado en el artículo 24.

Para efectuar la auditoría de la plataforma de teleformación será preceptivo que la entidad de formación facilite, en el momento de solicitar acreditación o de efectuar la inscripción, las credenciales (usuario/contraseña) que permitan el acceso a su plataforma con un perfil de administrador (permiso para publicar, pero sin posibilidad de modificar datos) y, adicionalmente para el caso de especialidades de certificado de profesionalidad, con los per alumnos y tutor-formador.