**ANEXO II**

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR LA ASOCIACIÓN INSERTA EMPLEO DE LOS SERVICIOS DE IMPARTICIÓN DE ITINERARIO FORMATIVO DE 4 ACCIONES FORMATIVAS DE TELEOPERADOR Y DEL TALLER CONSTRUYE TU CAMINO HACIA EL EMPLEO EN ALBACETE, CUENCA, PUERTOLLANO Y TALAVERA DE LA REINA , EN EL MARCO QUE REPRESENTA LA EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO DE INCLUSIÓN SOCIAL Y ECONOMÍA SOCIAL Y EL PROGRAMA OPERATIVO DE EMPLEO JUVENIL, COFINANCIADOS POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO (FSE) EN MADRID**

**CÓDIGO: 033/45/17**

1. **EXPOSITIVO**

En el marco del Reglamento (UE) n.º 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013 y del Reglamento (UE) n.º 1304/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, relativo al Fondo Social Europeo, con el objeto de garantizar el principio de adicionalidad de los fondos europeos y de promover la colaboración público-privada, la Dirección General del Trabajo Autónomo, de la Economía Social y de la Responsabilidad Social de las Empresas ha decidido posibilitar el acceso de entidades sin ánimo de lucro a la cofinanciación del Fondo Social Europeo en el marco del Programa Operativo de Inclusión Social y Economía Social, y a la cofinanciación de la Iniciativa de Empleo Juvenil y del Fondo Social Europeo en el marco del Programa Operativo de Empleo Juvenil, de ámbito plurirregional y correspondiente al período de programación 2014-2020. Fundación ONCE es Organismo Intermedio para el nuevo periodo de programación 2014-2020, y actúa al mismo tiempo como Beneficiario de las Convocatorias de los programas anteriormente referidos, para cuya ejecución cuenta con Asociación Inserta Empleo. Asociación Inserta Empleo es una entidad privada que gestiona para este fin fondos públicos, y somete la licitación a los principios de objetividad, transparencia, publicidad y no discriminación

La Dirección General referida ha dictado con fecha 28 de diciembre de 2015 dos Resoluciones por las que se publican la relación de proyectos aprobados en el marco de ambas convocatorias, estos son:

* Nº de proyecto 39594 Talento Diverso (POISES)
* Nº de proyecto 39595 Impulsa Tu Talento (POISES)
* Nº de proyecto 39596 Fortalece Tu Talento (POISES)
* Nº de proyecto 39587 Activa Tu Talento (POEJ)
* Nº de proyecto 39588 Entrena Tu Talento (POEJ)

La relación de proyectos aprobados en el marco de ambas convocatorias tiene como objetivo proponer oportunidades de integración social y laboral a las personas con discapacidad, estableciendo y ejecutando para ello Acciones de Mejora de la Empleabilidad.

Por un lado tras analizar las necesidades del mercado laboral para cubrir puestos en atención a llamadas y atención al cliente justifica la necesidad de configurar una propuesta de acciones formativas que proporcionen este conocimiento.

Por otro se ha detectado que en la bolsa de empleo de Inserta Empleo existe un amplio número de demandantes con carencias en las habilidades y destrezas necesarias para la consecución y mantenimiento de un empleo. Por ello con esta formación se busca el desarrollo y entrenamiento de las actitudes y destrezas necesarias para la obtención, y el mantenimiento de un empleo, además del desarrollo de competencias instrumentales vinculadas al perfil profesional, de manera que se propicie su plena integración laboral.

La existencia de demandantes en la bolsa de empleo INSERTA EMPLEO que carecen y precisan tanto de conocimientos básicos en atención telefónica y al cliente como de habilidades sociolaborales, representa un motivo para la puesta en marcha de este itinerario formativo. Significa una oportunidad de mejorar sus posibilidades de inserción laboral al satisfacer una exigencia puesta de relieve por el mercado de trabajo actual.

1. **OBJETO DEL CONTRATO**

De conformidad con las características del Pliego de Condiciones Técnicas, desde la Asociación Inserta Empleo se licita la impartición de **ITINERARIO FORMATIVO DE 4 ACCIONES FORMATIVAS DE TELEOPERADOR Y DEL TALLER CONSTRUYE TU CAMINO HACIA EL EMPLEO EN ALBACETE, CUENCA, PUERTOLLANO Y TALAVERA DE LA REINA,**  dirigidas a personas desempleadas con certificado de discapacidad igual o superior al 33% o tener reconocida una incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, según el artículo 4.2 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, que considera a los mismos afectados con un grado igual o superior al 33% de discapacidad. Y entre las que se incluyen por especial riesgo de exclusión los jóvenes con discapacidad.

La finalidad del itinerario formativo es con el curso de Teleoperador proporcionar a los demandantes los conocimientos para efectuar tareas de recepción y atención de llamadas telefónicas, ofreciendo la información y / o servicios telefónicos pertinentes así como ofrecer la información y gestión específica para campañas de Marketing. Y con los talleres facilitar el acceso y mantenimiento al empleo de los participantes, impulsando el conocimiento personal, incrementando las habilidades en el proceso de búsqueda de empleo e identificando las técnicas, herramientas y recursos básicos del proceso de selección, incluyendo las asociadas a las nuevas tecnologías.

La puesta en marcha de cada una de las acciones formativas estará sujeta a las necesidades del colectivo implicado y a la efectiva disponibilidad de los destinatarios en cada momento, requiriéndose del licitador disponibilidad inmediata para dicha impartición.

1. **DESTINATARIOS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Este servicio se dirige a personas desempleadas con certificados de discapacidad igual o superior al 33% o tener reconocida una incapacidad permanente de grado total, absoluta o gran invalidez, según el artículo 4.2 de Real Decreto Legislativo 1/2013 , de 29 de noviembre, que considera a los mismo afectados con un grado igual o superior al 33% de discapacidad. Y entre los que se incluyen por especial riesgo de exclusión los jóvenes con discapacidad.

El nivel de estudios recomendable es graduador escolar o similar pero pueden incorporarse personas con Certificado de Escolaridad o nivel de conocimientos equivalente

1. **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACCIÓN FORMATIVA** | TELEOPERADOR | | | | |
| **NUMERO DE HORAS** | 300 HORAS | **HORARIO** | | MAÑANA | |
| **NIVEL** | BASICO | | **NUMERO ALUMNOS** | | 15 POR CURSO |
| **LUGAR DE IMPARTICIÓN** | Albacete, Cuenca, Puertollano y Talavera de la Reina | | | | |

|  |
| --- |
| OBJETIVOS: Efectúa tareas de recepción y atención de llamadas telefónicas, ofreciendo la información y / o servicios telefónicos pertinentes. |
| PROGRAMA MODULAR:  La programación a presentar por los licitadores debe centrarse en el desarrollo de los siguientes módulos: |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº Mod.** | **MÓDULOS** | **Distribución horas** | | **TOTAL HORAS** |
| **Teoría** | **Práctica** |
| 1 | Técnicas de comunicación oral y atención al público | 25 | 45 | 70 |
| 2 | Recepción de llamadas telefónicas | 20 | 35 | 55 |
| 3 | Telemarketing | 30 | 55 | 85 |
| 4 | Introducción a Windows e Internet | 20 | 40 | 60 |
| 5 | Orientación profesional **(ubicación profesional del puesto)** | 15 | 5 | 20 |
| 6 | Seguridad e Higiene en el trabajo | 5 | 5 | 10 |
| **TOTAL HORAS** | | **115** | **185** | **300** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACCIÓN FORMATIVA** | TALLER CONSTRUYE TU CAMINO HACIA EL EMPLEO | | | | |
| **NUMERO DE HORAS** | 30 HORAS | **HORARIO** | | MAÑANA | |
| **NIVEL** |  | | **NUMERO ALUMNOS** | | 15 POR TALLER |
| **LUGAR DE IMPARTICIÓN** | Albacete, Cuenca, Puertollano y Talavera de la Reina (Toledo) | | | | |

|  |
| --- |
| OBJETIVOS:  Facilitar el acceso al empleo de los participantes, impulsando el conocimiento personal, incrementando las habilidades en el proceso de búsqueda de empleo, e identificando las técnicas, herramientas y recursos básicos del proceso de selección, incluyendo las asociadas a las nuevas tecnologías. |
| PROGRAMA MODULAR:  La programación a presentar por los licitadores debe centrarse en el desarrollo de los siguientes módulos: |

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULOS** | **HORAS** |
| Conocimiento personal y del mercado laboral | 8 |
| Saca partido a tu CV | 8 |
| El proceso de selección | 8 |
| Empleo 2.0 | 6 |
| **TOTAL HORAS** | **30** |

1. **DOCUMENTACIÓN TECNICA A PRESENTAR (a incluir en el sobre B)**

* **Programación didáctica para una sesión:** el licitador presentará un documento en el que se desarrolle:
* un planteamiento de impartición de una sesión formativa presencial de 5 horas (TELEOPERADOR) que se corresponda con contenidos del módulo formativo de mayor relevancia de la acción a impartir

La extensión de este documento debe limitarse a un máximo de cinco hojas a doble cara

* un planteamiento de impartición de una sesión formativa presencial de 5 horas (TALLER CONSTRUYE TU CAMINO HACIA EL EMPLEO), que se corresponda con contenidos del módulo formativo de mayor relevancia de la acción a impartir.

La extensión de este documento debe limitarse a un máximo de cinco hojas a doble cara.

La programación didáctica debe recoger:

* + Objetivo de la sesión
  + Contenidos a impartir
  + Metodología de exposición
  + Actividades a realizar durante la jornada
  + Temporalización de la sesión
  + Recursos a emplear
* **Valoración de los aprendizajes:** Especificar la metodología de evaluación de todos los aprendizajes a adquirir: contenidos, actitudes y destrezas que se van a evaluar
* **Material didáctico**: material didáctico a emplear por los alumnos destinatarios de la formación a lo largo de la acción para su valoración.

El licitador presentará un ejemplar completo de todos los materiales didácticos que entregará a los alumnos.

**Nota importante**: si excepcionalmente el licitador no dispone del material en formato físico, puede presentar una copia del mismo en formato electrónico. El adjudicatario deber disponer de él físicamente previo al inicio de la formación, pues será validado por la Asociación Inserta Empleo, **siendo esta validación imprescindible para la impartición de la acción.**

* **Propuestas de Mejora** en su caso: Inserta Empleo permite para esta licitación la presentación de propuestas de mejora que reviertan en la mejora calidad del servicio y en un beneficio directo para el alumnado. Estas propuestas de mejora no tendrán coste económico para Inserta Empleo
* **Propuestas de Mejora en su caso:** Inserta Empleo permite para esta licitación la presentación de propuestas de mejora que reviertan en la mejora calidad del servicio y en un beneficio directo para el alumnado. Estas propuestas de mejora no tendrán coste económico para Inserta Empleo

Estas mejoras pueden estar contempladas en la siguiente línea:

**TELEOPERADOR**

* + Compromiso de Contratación de al menos 4 alumnos por parte de empresas o entidades
* NOTA IMPORTANTE: El licitador adjudicatario del servicio deberá elaborar tras la comunicación de la adjudicación un Programa Formativo completo (fundamentación y objetivos, perfil, relación modular, recursos, profesorado, evaluación, calendario y cronograma, etc.), que será validado por Asociación Inserta Empleo previo al inicio de la acción.

1. **CRITERIOS DE VALORACIÓN DE PROPUESTAS (TABLA DE BAREMACIÓN)**

**TELEOPERADOR**

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR (HASTA 60 PUNTOS):** | |
| **PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA UNA SESIÓN** | **20** |
| Adecuación de la programación presentada con los objetivos propuestos  Adecuación de la programación presentada a los destinatarios de la acción  Coherencia de metodología y actividades propuestas con la temporalización, recursos y contenidos a impartir |  |
| **EVALUACIÓN** | **15** |
| Técnicas e instrumentos de evaluación: número y secuencia de empleo  Técnicas e instrumentos de evaluación: adecuación al perfil de los participantes y a los objetivos |  |
| **MATERIAL DIDÁCTICO** | **20** |
| Adecuación a los objetivos de la acción.  Actualización y vigencia del contenido.  Adecuada Presentación: índice y paginación; redacción y lenguaje concisos; imágenes y gráficos facilitadores, calidad de la reprografía. |  |
|  |  |
|  |  |
| **PROPUESTA DE MEJORA** | **5** |
| **Linea de mejora**  Compromiso de Contratación de al menos 4 alumnos por parte de empresas o entidades |  |

**TALLER CONSTRUYE TU CAMINO HACIA EL EMPLEO**

|  |  |
| --- | --- |
| **CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR (HASTA 60 PUNTOS):** | |
| **PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA UNA SESIÓN** | **20** |
| Adecuación de la programación presentada con los objetivos propuestos  Adecuación de la programación presentada a los destinatarios de la acción  Coherencia de metodología y actividades propuestas con la temporalización, recursos y contenidos a impartir |  |
| **EVALUACIÓN** | **20** |
| Técnicas e instrumentos de evaluación: número y secuencia de empleo  Técnicas e instrumentos de evaluación: adecuación al perfil de los participantes y a los objetivos |  |
| **MATERIAL DIDÁCTICO** | **20** |
| Adecuación a los objetivos de la acción.  Actualización y vigencia del contenido.  Adecuada Presentación: índice y paginación; redacción y lenguaje concisos; imágenes y gráficos facilitadores, calidad de la reprografía. |  |
|  |  |

1. **CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO** 
   1. **SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES FORMATIVAS:**

El adjudicatario se compromete a seguir las directrices que determine Asociación Inserta Empleo en lo relativo a seguimiento de la asistencia del alumnado, reuniones de seguimiento de las acciones formativas en el número y secuencia que se establezcan, y obligándose a cumplimentar y entregar la documentación en los plazos y formas establecidos, utilizando los formatos que Asociación Inserta Empleo le requiera.

TELEOPERADOR

FSCI 24 – Programa formativo

FSCI 26 – Ficha de modificación del programa

FSCI 53 – Control de asistencia

FSCI 54 – Ficha de incidencias

FSCI 48 – Evaluación modular

FSCI 49 – Acta evaluación final

TALLER DE CONSTRUYE TU CAMINO HACIA EL EMPLEO

FSCI 25 – Programa formativo (taller)

FSCI 26 – Ficha de modificación del programa

FSCI 53 – Control de asistencia

FSCI 54 – Ficha de incidencias

FSCI 50 – Informe de evaluación final

* 1. **CONTROLES DE CALIDAD**

La empresa adjudicataria estará sometida a cuantos controles se estimen necesarios por parte de la Asociación Inserta Empleo, determinados por el Sistema de Calidad bajo la norma UNE- ISO 9001.

* 1. **MATERIAL DIDÁCTICO**

La empresa adjudicataria se compromete a entregar un ejemplar del material didáctico a cada alumno participante y uno al coordinador del curso por parte de Asociación Inserta Empleo. Dicho material será el consignado en la propuesta presentada.

El licitador aportará el material imprescindible y necesario para el desarrollo del curso. La empresa adjudicataria se compromete a utilizar y/o facilitar el material fungible y las dotaciones necesarias para el desarrollo del curso y que vengan detallados en la propuesta. Si algún participante del curso requiriese de adaptaciones en el material didáctico, el proveedor se compromete a llevarlas a cabo para facilitar el proceso de formación.

Además, y cuando el curso lo requiera, entregará el material de protección, vestuario y elementos de seguridad, que el desarrollo de las prácticas requiera siguiendo las medidas establecidas en lo que a Seguridad e Higiene en el Trabajo disponga la normativa legal vigente.

La empresa adjudicataria deberá cumplir en todo momento con la normativa comunitaria en materia de publicidad, garantizando la inserción de los logos que Asociación Inserta Empleo le facilitará como indicativo en aulas y en el material didáctico.