**ANEXO II**

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR LA ASOCIACIÓN INSERTA EMPLEO DE LOS SERVICIOS DE DE IMPARTICION DE UN ITINERARIO FORMATIVO DE 3 ACCIONES DE ATENCION BASICA AL CLIENTE Y DEL TALLER CONSTRUYE TU CAMINO HACIA EL EMPLEO EN ALBACETE, TALVERA DE LA REINA (TOLEDO) Y TARANCON (CUENCA), 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)**

**CÓDIGO: 22/45/17**

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 la creciente demanda de habilidades de atencion al cliente como competencia profesional transversal a prácticamente cualquier puesto de trabajo, 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 de un empleo, además del desarrollo de competencias instrumentales vinculadas a perfiles profesionales de manera que se propicie su plena integración laboral.

La existencia de demandantes en la bolsa de empleo de la INSERTA EMPLEO que carecen y precisan tanto de habilidades comerciales/comunicacion 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 Particulares, desde la Asociación Inserta Empleo se licita la impartición de  **DE 3 ACCIONES DE ATENCION BASICA AL CLIENTE Y DEL TALLER CONSTRUYE TU CAMINO HACIA EL EMPLEO EN ALBACETE, TALVERA DE LA REINA (TOLEDO) Y TARANCON (CUENCA)** , dirigida a personas desempleadas con certificado de discapacidad psíquica/mental 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

 La finalidad de itinerario formativo es proporcionar a los demandantes habilidades comerciales y de comunicación que les permita realizar una atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente. 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.

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

Este servicio se dirige a personas desempleadas con certificados de discapacidad psíquica/mental 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.

Recomendable Certificado de escolaridad o nivel de estudios equivalentes.

.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **ACCIÓN FORMATIVA** | ATENCION BÁSICA AL CLIENTE ED 1/17, ED 2/17 y ED 3/17 |
| **NUMERO DE HORAS** | 50 HORAS (por cada curso) | **HORARIO** | MAÑANA  |
| **NIVEL** | BASICO | **NUMERO ALUMNOS** | 15 POR CURSO |
| **LUGAR DE IMPARTICIÓN** | Albacete, Talavera de la Reina (Toledo) y Trancón (Cuenca) |
| **MES PREVISTO DE INICIO** | SEPTIEMBRE 2017\* | **MES PREVISTO DE FINALIZACIÓN** | DICIEMBRE 2017\* |
| *\* Atendiendo a los plazos de obligado cumplimiento en la resolución de la adjudicación, esta previsión puede variar.* |

|  |
| --- |
| OBJETIVOS: Proporcionar atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente: Aplicando técnicas de comunicación básica en distintas situaciones de atención y trato en función de distintos elementos, barreras, dificultades y alteraciones. Adoptando actitudes y comportamientos que proporcionen una atención efectiva y de calidad de servicio al cliente en situaciones sencillas de atención básica en el punto de venta. Aplicando técnicas de atención básica en distintas situaciones de demanda de información y solicitud de clientes. Adoptando pautas de comportamiento asertivo adaptándolas a situaciones de reclamaciones y/o solicitudes de clientes en el punto de venta o reparto a domicilio |
| PROGRAMA MODULAR:La programación a presentar por los licitadores debe centrarse en el desarrollo de los siguientes módulos: |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nº Mod.** | **Unidades didacticas** | **Distribución horas** | **TOTAL HORAS** |
| **Teoría** | **Práctica** |
|  | Técnicas de comunicación con clientes |  |  |  |
|  | Técnicas de atención básica a clientes |  |  |  |
|  | La calidad del servicio de atención al cliente |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | TOTALES |  |  | 50 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ACCIÓN FORMATIVA** | TALLER CONSTRUYE TU CAMINO HACIA EL EMPLEO ED.21/17 , ED 22/17 y ED 23/17 |
| **NUMERO DE HORAS** | 30 HORAS (CADA EDICION) | **HORARIO** | MAÑANA |
| **NIVEL** |  | **NUMERO ALUMNOS** | 15 (CADA EDICION) |
| **MES PREVISTO DE INICIO** | SEPTIEMBRE 2017\* | **MES PREVISTO DE FINALIZACIÓN** | DICIEMBRE 2017\* |
| **LUGAR DE IMPARTICION** | ALBACETE, TALAVERA DE LA REINA (TOLEDO) Y TARANCON (CUENCA) |
| *\* Atendiendo a los plazos de obligado cumplimiento en la resolución de la adjudicación, esta previsión puede variar.* |

|  |
| --- |
| OBJETIVOS: 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. |

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 (ATENCION BASICA AL CLIENTE), que se corresponda con contenidos del módulo formativo de mayor relevancia de la acción a impartir, 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 los conocimientos, actitudes y destrezas que se van a evaluar así como las técnicas e instrumentos de evaluación a utilizar en la evaluación de estos.
* **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 Inserta Empleo, **siendo esta validación imprescindible para la impartición de la acción.**

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 Inserta Empleo previo al inicio de la acción

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

|  |
| --- |
| **CRITERIOS SUJETOS A JUICIO DE VALOR (HASTA 60 PUNTOS):** |
| **PROGRAMACIÓN DIDÁCTICA PARA UNA SESIÓN** | **20** |
| Adecuación de la programación presentada con los objetivos propuestosAdecuación de la programación presentada a los destinatarios de la acciónCoherencia de metodología y actividades propuestas con la temporalización, recursos y contenidos a impartir |  |
| **EVALUACIÓN** | **20** |
| Técnicas e instrumentos de evaluación: número y secuencia de empleoTécnicas 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.

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 de los Talleres. 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.