**ANEXO II**

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR LA ASOCIACIÓN PARA EL EMPLEO Y LA FORMACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE LOS SERVICIOS PARA LA IMPARTICIÓN DE UN ITINERARIO FORMATIVO 6 ACCIONES ATENCION BÁSICA AL CLIENTE Y 6 ACCIONES DE TALLER DE HABILIDADES PRELABORALES EN LAS 5 PROVINCIAS DE CASTILLA LA MANCHA , 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: 012/45/16**

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 FSC Inserta. FSC Inserta 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 atención 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 FSC Inserta 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 Asociación para el Empleo y la Formación de Personas con Discapacidad (FSC INSERTA) que carecen y precisan de tanto de conocimientos comerciales y de comunicación 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 para el Empleo y la Formación de Personas con Discapacidad (FSC INSERTA) se licita la impartición de un itinerario formativo de **6 ACCIONES ATENCION BÁSICA AL CLIENTE Y 6 ACCIONES DE TALLER DE HABILIDADES PRELABORALES EN LAS 5 PROVINCIAS DE CASTILLA LA MANCHA**. Dicha formación, está dirigida 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.

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 certificado 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 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. También son destinatarios de esta formación Jóvenes con discapacidad en riesgo de exclusión social

El nivel de estudios requerido es Certificado de Escolaridad o nivel de conocimientos equivalente.

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

|  |  |
| --- | --- |
| **ACCIÓN FORMATIVA** | ATENCION BÁSICA AL CLIENTE |
| **NUMERO DE HORAS** | 50 HORAS | **HORARIO** | MAÑANA  |
| **NIVEL** | BÁSICO | **NUMERO ALUMNOS** | 15 POR CURSO |
| **LUGAR DE IMPARTICIÓN** | Toledo, Ciudad Real, Cuenca, Albacete, Guadalajara y Talavera de la Reina (Toledo) |

|  |
| --- |
| 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.** | **MÓDULOS** | **Distribución horas** | **TOTAL HORAS** |
| **Teoría** | **Práctica** |
| 1 | Técnicas de comunicación con clientes |  |  |  |
| 2 | Técnicas de atención básica a clientes |  |  |  |
| 3 | La calidad del servicio de atención al cliente |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | TOTALES |  |  | 50 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ACCIÓN FORMATIVA** | TALLER HABILIDADES PRELABORALES |
| **NUMERO DE HORAS** | 40 HORAS | **HORARIO** | MAÑANA  |
| **NIVEL** |  | **NUMERO ALUMNOS** | 15 POR TALLER |
| **LUGAR DE IMPARTICIÓN** | Toledo, Ciudad Real, Cuenca, Albacete, Guadalajara, Alcazar de San Juan (Ciudad Real) , Puertollano (Ciudad Real), Talavera de la Reina (Toledo) |

|  |
| --- |
| OBJETIVOS: Subsanar las dificultades para disponer y utilizar los conocimientos y las habilidades necesarios para elegir, obtener y mantener un trabajo así como propiciar la iniciativa de búsqueda de empleo, la intercomunicación y las relaciones grupales y la utilización de las herramientas necesarias para la búsqueda de empleo. |
| PROGRAMA MODULAR:La programación a presentar por los licitadores debe centrarse en el desarrollo de los siguientes módulos: |

|  |  |
| --- | --- |
| **MÓDULOS** | **HORAS** |
| Evaluación inicial y entrenamiento para la búsqueda de empleo | 4 |
| Herramientas básicas para la búsqueda de empleo | 8 |
| Fuentes de información laboral para la búsqueda de empleo | 8 |
| Entrevista personal | 12 |
| Aspectos básicos para la búsqueda de empleo. Pruebas de selección  | 8 |
| **TOTAL HORAS** | **40** |

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

Para cada una de las acciones formativas detalladas en el punto anterior se deberá presentar en el Sobre B la siguiente documentación técnica:

* **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 DE HABILIDADES PRELABORALES), 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 FSC Inserta, **siendo esta validación imprescindible para la impartición de la acción.**

* **Propuestas de Mejora en su caso:** FSC Inserta 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 FSC Inserta

Estas mejoras pueden estar contempladas en las siguientes líneas:

ATENCION AL CLIENTE

* + Sesiones individualizadas: de ofrecerse esta línea de mejora deberá contemplarse para el total de los alumnos de la acción formativa, y ofertando un mínimo de horas de tutoría fuera del horario lectivo.
* **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 FSC Inserta previo al inicio de la acción.**

TALLER DE HABILIDADES PRELABORALES

* + Sesiones individualizadas: de ofrecerse esta línea de mejora deberá contemplarse para el total de los alumnos de la acción formativa, y ofertando un mínimo de horas de tutoría fuera del horario lectivo.
* **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 FSC Inserta previo al inicio de la acción.**
1. **CRITERIOS DE VALORACIÓN DE PROPUESTAS (TABLA DE BAREMACIÓN)**

ATENCION BASICA AL CLIENTE

|  |
| --- |
| **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** | **15** |
| 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 al programa de contenidos de la acción.Actualización y vigencia del contenidoAdecuada Presentación: índice y paginación; redacción y lenguaje concisos; imágenes y gráficos facilitadores, calidad de la reprografía. |  |
|  |  |
| **PROPUESTAS DE MEJORA** | 5 |
| Sesiones de tutorías individualizadas. |  |

TALLER DE HABILIDADES PRELABORALES

|  |
| --- |
| **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** | **15** |
| 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 al programa de contenidos de la acción.Actualización y vigencia del contenidoAdecuada Presentación: índice y paginación; redacción y lenguaje concisos; imágenes y gráficos facilitadores, calidad de la reprografía. |  |
|  |  |
| **PROPUESTAS DE MEJORA** | 5 |
| * Sesiones de tutorías individualizadas.
 |  |

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

El adjudicatario se compromete a seguir las directrices que determine FSC Inserta en lo relativo a seguimiento de la asistencia del alumnado, reuniones de seguimiento de la acción formativa 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 FSC Inserta le requiera.

 ATENCION BASICA AL CLIENTE

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 HABILIDADES PRELABORALES

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 FSC Inserta, determinados por el Sistema de Calidad bajo la norma UNE- ISO 9001.

* 1. **MATERIAL DIDACTICO**

El licitador aportará el material imprescindible y necesario para el desarrollo del curso. Igualmente 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.