



Ajuntament de Badalona

Expedient: 2023/46071Y
Ref. Addic.: TRFO 2023
UO Responsable: D. d'Ocupació
Assumpte: Serveis docents adreçat a persones treballadores participants del programa Treball i Formació, col·lectius vulnerables, finançat pel Servei d' Ocupació de Catalunya
Procediment: Incoació Expedient de Contractació (P1)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS D'IMPARTICIÓ DE LES ACCIONS DE FORMACIÓ ADREÇADES A PERSONES PARTICIPANTS TREBALLADORES DEL PROGRAMA TREBALL I FORMACIÓ ADREÇAT A COL·LECTIUS VULNERABLES, LÍNIES MG52, DONA, PANP, PRGC I TRANS

1. ANTECEDENTS: COMPETÈNCIA I JUSTIFICACIÓ DE LA NECESSITAT DE DUR A TERME

El Servei Impuls Municipal de Promoció de l'Ocupació, en endavant IMPO, pertany a la Regidoria de l'Àmbit d'Impuls Econòmic i de Ciutat, Treball, Cultura, Ciutadania i Govern i té l'objectiu de dissenyar, promoure i gestionar recursos per tal de millorar l'ocupabilitat dels ciutadans de Badalona.

El Servei Impuls Municipal de Promoció de l'Ocupació de l'Ajuntament de Badalona és el servei que gestiona, entre d'altres programes d'ocupació, els programes de Treball i Formació, subvencionats pel Servei d'Ocupació de Catalunya.

Els Programes de Treball i Formació integren, entre d'altres, accions d'experiència laboral i accions de formació, i s'adreça a persones en situació d'atur per afavorir-ne la inserció laboral i millorar la seva ocupabilitat. Les persones destinatàries dels projectes d'experiència laboral, quan ja estan contractats per l'entitat, han de realitzar de manera obligatòria unes determinades accions formatives que s'ha d'impartir durant el contracte de treball i dins de la jornada laboral, i la seva durada serà d'un total de 60 hores lectives.

Les accions formatives que se desenvolupen en el marc d'aquest programa seran accions de formació transversal que preveuen incrementar les seves competències que millorin les habilitats socials en mediació i resolució de conflictes, atenció al client i qualitat del servei, i competències digitals bàsiques i mitjanes, totes elles per aconseguir per un adequat compliment de les funcions a desenvolupar.

El programa TREBALL I FORMACIÓ adreçat a col·lectius vulnerables, està regulat per les següents resolucions:

- Resolució EMT/4162/2022, de 27 de desembre, per la qual s'obre la convocatòria anticipada per a l'any 2023, en relació amb les actuacions del Programa Treball i Formació adreçat a col·lectius vulnerables, per a la participació de les entitats locals (SOC – TRFO EELL) (ref. BDNS 667328)
- Ordre EMT/176/2021, de 9 de setembre, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió de subvencions del Programa Treball i Formació (SOC - Treball i Formació) del Departament d'Empresa i Treball.
- Ordre EMT/68/2022, de 20 d'abril, de modificació de l'Ordre EMT/176/2021, de 9 de setembre, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió de subvencions del Programa Treball i Formació.

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 15264731414415217314 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

Ajuntament de Badalona - NIF P0801500J - Plaça La Vila, 1 - 08911



Ajuntament de Badalona

Ordre TMS/369/2019, de 28 de març, per la que es regula el Registre Estatal d'Entitats de Formació del sistema de formació professional per l'ocupació en l'àmbit laboral, així com els processos comuns d'acreditació i inscripció de les entitats de formació para impartir especialitats formatives incloses al Catàleg d'especialitats formatives.

Resolució d'atorgament de la subvenció de data 01/06/2023 segons Resolució EMT/4162/2022, de 29 de desembre, amb número d'expedient SOC026/22/000073, a favor de l'Ajuntament de Badalona, per un import total 2.556.019,30, € distribuïts en 2.259.06,36€ per les accions de contractació laboral, de 255.948,04 € per l'actuació d'acompanyament i de 41.064,90€ per les accions de formació.

Resolució número 2023007267 de data 07/07/2023 de la 2ª Tinent d'alcalde, d'acceptació de l'atorgament de la subvenció de data 01/06/2023 segons Resolució EMT/4162/2022, de 29 de desembre, amb número d'expedient SOC026/22/000073, a favor de l'Ajuntament de Badalona, per un import total 2.556.019,30 € distribuïts en 2.259.06,36€ per les accions de contractació laboral, de 255.948,04 € per l'actuació d'acompanyament i de 41.064,90 € per les accions de formació.

Les especialitats formatives a realitzar, durada, nombre màxim d'alumnes, codi de l'especialitat i nombre màxim de cursos, són:

NOM ACCIÓ FORMATIVA	DURADA (en hores)	Nombre màxim d'alumnes	Nombre màxim de cursos
ADG - Mediació i resolució de conflictes	35	30	2
ADG - Office: Word, Excel, Access i Power Point	60	16	2
IFC - Competències digitals bàsiques	60	40	3
COM - Atenció al client i qualitat del servei	25	30	2
total		116	9

2. OBJECTE DEL CONTRACTE I NECESSITATS A SATISFER

2.1. Aquest projecte consisteix en la contractació laboral de 86 persones en situació d'atur, que es distribueixen de la següent manera:

MG52: 25 persones	Persones de 52 anys o més que estiguin en situació d'atur inscrites com a demandants d'ocupació no ocupades
DONA: 12 persones	Dones en situació de violència masclista o en risc de caure en situació d'atur de llarga durada*
PANP: 29 persones	Persones en risc de caure en situació d'atur de llarga durada* , no perceptores de prestació per desocupació.
PRGC: 13 persones	Persones en situació d'atur inscrites com a demandants d'ocupació no ocupades (DONO), destinatàries de la renda garantida de ciutadania .
TRANS: 7 persones	Persones TRANS ** que estiguin en situació d'atur inscrites com a demandants d'ocupació no ocupades

Les accions formatives a impartir, nombre de cursos, tenint en compte que com a màxim poden haver 20 alumnes per curs, classificat per línia de subvenció i alumnes no únics, són:

NOM ACCIÓ FORMATIVA	DURADA (en hores)	Nombre màxim d'alumnes						n. màxim de cursos
		MG52	DONA	PANP	PRGC	TRANS	total	
ADGD178PO - Mediació i resolució de conflictes	35	11	4	12	0	3	30	2
ADGG052PO- Office: Word, Excel, Access i Power Point	60	3	6	4	2	1	16	2
IFCT45 - Competències digitals bàsiques	60	11	2	13	11	3	40	3
COMM002PO - Atenció al client i qualitat del servei	25	11	4	12	0	3	30	2
		36	16	41	13	10	116	9

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 15264731414415217314 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

Ajuntament de Badalona - NIF P0801500J - Plaça La Vila, 1 - 08911



2.2. La justificació de la divisió en lots la trobem en que la s'imparteixen diverses especialitats formatives que han de disposar d'una homologació específica per a cadascuna d'elles.

Els lots es classifiquen segons les especialitats formatives que l'entitat formadora haurà d'estar homologada, que són:

Lot 1	ADGD178PO - Mediació i resolució de conflictes
Lot 2	ADGG052PO- Office: Word, Excel, Access i Power Point
Lot 3	IFCT45 - Competències digitals bàsiques
Lot 4	COMM002PO - Atenció al client i qualitat del servei

L'objecte del contracte no conté prestacions de caràcter intel·lectual, així com, per raó de l'import el procediment de contractació adequat es el simplificat abreujat de l'article 159.6 de la LCSP, que a més inclou com a criteri de valoració automàtic la millora del preu.

La millora del preu es considera com a criteri donat que les empreses que concorrin han d'estar enregistrades en el Registre d'entitats de formació, pel Servei Públic d'Ocupació de Catalunya. Aquest Registre inclou les entitats i centres que estan inscrits i/o acreditats i que poden impartir formació professional per a l'ocupació (FPO), tant vinculades a un certificat de professionalitat com no. Per estar inscrites en aquest Registre les entitats han de complir amb els requisits establerts en l'Ordre TMS/369/2019, de 28 de març, per la que es regula el Registre Estatal d'Entitats de Formació del sistema de formació professional per l'ocupació en l'àmbit laboral, així com els processos comuns d'acreditació i inscripció de les entitats de formació para impartir especialitats formatives incloses al Catàleg d'especialitats formatives.

Així mateix s'ha considerat afegir com a criteri de valoració la menor distancia (en km) que pugui haver del centre del servei Impuls Municipal de Promoció de l'Ocupació a les aules on s'imparteixin les especialitats formatives, donat que es valori positivament la menor inversió de temps de desplaçament, tant d'anar com de tornar, per part dels alumnes participants.

L'objecte del contracte es dur a terme la prestació dels serveis docents de formació adreçada a les persones treballadores participants dels programes Treball i Formació adreçada a col·lectius vulnerables i distribuïts en les següents línies de subvenció: MG52, DONA, PANP, PRGC i TRANS.

Aquesta contractació de serveis correspon als codis CPV 79632000-3 Serveis de Formació de personal.

Cal afegir per últim, que en quant a la capacitat tècnica, en el cas d'aquest expedient, la formació del programa Treball i Formació, TRFO, les entitats han d'estar acreditades i enregistrades pel propi SOC.

2.3. Subcontractació

No es preveu la subcontractació a un tercer de les feines encarregades en cap de les prestacions essencials objecte del contracte, atenent a la base 19 de l'Ordre EMT/176/2021, de 9 de setembre, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió de subvencions del Programa Treball i Formació

La finalitat d'aquest plec de condicions tècniques és definir les prestacions que s'han de dur a terme i determinar les accions que s'han de desenvolupar i les normes de gestió i desenvolupament que regiran aquest contracte de serveis docents.



2.4. Condicions del servei: el servei docent per a la impartició de les accions formatives de caràcter transversal a les persones treballadores participants del programa Treball i formació, adreçat a col·lectius vulnerables segons Resolució EMT/4162/2022, de 27 de desembre, per la qual s'obre la convocatòria anticipada per a l'any 2023, en relació amb les actuacions del Programa Treball i Formació adreçat a col·lectius vulnerables, per a la participació de les entitats locals.

2.5. Els serveis docents objecte d'aquest contracte es realitzaran a les instal·lacions de l'empresari i/o entitat adjudicatària amb el terme que s'han descrit a la memòria, i en qualsevol cas, l'adjudicatari ha de posar a disposició del contracte tot allò necessari per al correcte desenvolupament de la formació: Aules equipades (amb ordinadors o equipament especialitzat, si s'escau per aquelles activitats que així ho requereixin,) per als alumnes i per al formador, pantalla i/o projector; i tot allò necessari per a la impartició de l'activitat lectiva. El nombre màxim de persones a l'aula serà de 20.

2.6. Transport: l'empresari i/o entitat contractada hauria d'assumir l'ajut per al transport públic o facilitar el transport, per a la realització de l'acció formativa, en el cas que les instal·lacions estiguin fora del municipi de Badalona.

2.7. Divisió en lots

La proposta de l'acció formativa, s'estructura i compon amb la impartició d'un màxim de 9 cursos de 4 especialitats formatives o lots, cada treballador/-ra ha de rebre 60 hores d'aquesta formació.

LOT	ESPECIALITAT FORMATIVA	NOMBRE MÀXIM DE CURSOS
Lot 1	ADGD178PO - Mediació i resolució de conflictes	2
Lot 2	ADGG052PO- Office: Word, Excel, Access i Power Point	2
Lot 3	IFCT45 - Competències digitals bàsiques	3
Lot 4	COMM002PO - Atenció al client i qualitat del servei	2

3. DURADA DEL CONTRACTE

El contracte tindrà una durada no superior a 10 mesos iniciant-se a partir del proper exercici 2024, i en tot cas a comptar a partir de l'endemà de la data de l'acceptació de la resolució d'adjudicació per l'adjudicatari, i finalitzant en tot cas, i com a data màxima, el dia 30 d'octubre de 2024, de conformitat amb el programa atorgat i subvencionat pel SOC.

No es contemplem pròrrogues.

4. ASPECTES ECONÒMICS

4.1. Valor estimat: 41.064,90.- euros, exempt d'IVA, compren aquest concepte del valor base d'aquest contracte atenent al nombre d'hores, nombre d'alumnes i preu/hora alumne, especialitat concreta de cada acció formativa, atenent als imports establerts en l'annex 2 de la Resolució EMT/4162/2022, de 27 de desembre, per la qual s'obre la convocatòria anticipada per a l'any 2023, en relació amb les actuacions del Programa Treball i Formació adreçat a col·lectius vulnerables, per a la participació de les entitats locals.

Aquests imports inclouen les següents prestacions:



Ajuntament de Badalona

LOTS	Lot 1	Lot 2	Lot 3	Lot 4	
NOM ESPECIALITAT FORMATIVA	ADGD178PO Mediació i resolució de conflictes	ADGG052PO- Office: Word, Excel, Access i Power Point	IFCT45 Competències digitals bàsiques	COMM002PO Atenció al client i qualitat del servei	total
DURADA (en hores)	35	60	60	25	
preu / hora /alumne	7,74	7,74	8,2	7,77	
MG52	N. màxim d' alumnes	11	3	11	36
	import	2.979,90	1.393,20	5.412,00	11.921,85
DONA	N. màxim d' alumnes	4	6	2	16
	import	1.083,60	2.786,40	984,00	5.631,00
PANP	N. màxim d' alumnes	12	4	13	41
	import	3.250,80	1.857,60	6.396,00	13.835,40
PRGC	N. màxim d' alumnes	0	2	11	13
	import	0,00	928,80	5.412,00	6.340,80
TRANS	N. màxim d' alumnes	3	1	3	10
	import	812,70	464,40	1.476,00	3.335,85
total	N. màxim d' alumnes	30	16	40	116
	import	8.127,00	7.430,40	19.680,00	41.064,90
N.. màxim de cursos	2	2	3	2	9
Import per lot	8.127,00	7.430,40	19.680,00	5.827,50	41.064,90

Els imports d'aquests serveis de formació estan exempts d'IVA, d'acord el que estableix l'article 20 Exempcions en operacions interiors de la Llei 37/1992, de 28 de desembre, de l' Impost sobre el Valor Afegit.

El pressupost base de licitació és desglossa en el quadre següent (en euros):

	LÍNIA	BASE IMPOSABLE	IVA	TOTAL
LOT 1	MG52	2.979,90	0	2.979,90
	DONA	1.083,60	0	1.083,60
	PANP	3.250,80	0	3.250,80
	PRGC	--	0	--
	TRANS	812,70	0	812,70
	TOTAL LOT	8.127,00	0	8.127,00

	LÍNIA	BASE IMPOSABLE	IVA	TOTAL
LOT 2	MG52	1.393,20	0	1.393,20
	DONA	2.786,40	0	2.786,40
	PANP	1.857,60	0	1.857,60
	PRGC	928,80	0	928,80
	TRANS	464,40	0	464,40
	TOTAL LOT	7.430,40	0	7.430,40

	LÍNIA	BASE IMPOSABLE	IVA	TOTAL
LOT 3	MG52	5.412,00	0	5.412,00
	DONA	984,00	0	984,00
	PANP	6.396,00	0	6.396,00
	PRGC	5.412,00	0	5.412,00
	TRANS	1.476,00	0	1.476,00
	TOTAL LOT	19.680,00	0	19.680,00

	LÍNIA	BASE IMPOSABLE	IVA	TOTAL
LOT 4	MG52	2.136,75	0	2.136,75
	DONA	777,00	0	777,00
	PANP	2.331,00	0	2.331,00
	PRGC	-	0	-
	TRANS	582,75	0	582,75
	TOTAL LOT	5.827,50	0	5.827,50

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 15264731414415217314 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

Ajuntament de Badalona - NIF P0801500J - Plaça La Vila, 1 - 08911



Ajuntament de Badalona

4.2. Valor estimat del contracte, pressupost base de licitació i preu del contracte.

De conformitat amb els articles 101 i 116.4 de la LCSP **s'ha calculat el valor estimat del contracte (VEC) de la forma següent:**

CONCEPTE	LOT	BASE IMPOSABLE (€)
Pressupost base de licitació pel lot, IVA exclòs	LOT 1	8.127,00
	LOT 2	7.430,40
	LOT 3	19.680,00
	LOT 4	5.827,50
Pròrrogues del contracte		0
Supòsits de modificació previstos en el PCAP		0
Prestacions addicionals (article 168.c.2 o 168.e de la LCSP)		0
Total	-	41.064,90

El valor estimat del contracte és de 41.064,90.- euros, es correspon amb el valor base del contracte sense que s'hagin previst pròrrogues ni modificacions.

Igualment el pressupost base de licitació per lot, IVA exempt, es de 8.127,00.- euros per la lot 1; de 7.430,40.- euros per al lot 2, de 19.680,00.- euros per al lot 3 i de 5.827,20.- per al lot 4.

4.3.Tipus licitatori (base de les ofertes dels licitadors): Els licitadors hauran d'igualar o disminuir en la seva oferta el pressupost base de licitació, IVA exempt, establert per aquest contracte (això és, la quantitat de 8.127,00.- euros per al lot 1; de 7.430,40.- euros per al lot 2, de 19.680,00.- euros per al lot 3 i de 5.827,50 per al lot 4, tots exempts d'IVA) havent-se establert com a criteri de valoració de les ofertes, amb una ponderació màxima de 50 punts, per l'esmentat criteri de millora del preu.

No obstant l' exposat, si bé per al càlcul de la millor oferta formulada per aquest contracte s'estarà al preu global ofert per l'empresari sense que aquest import pugui excedir del pressupost base de licitació (IVA exempt) establert per a aquest amb una previsió de participació de 116 alumnes, el preu definitiu del contracte el constituirà el que en resulti de multiplicar el nombre de serveis que siguin necessaris prestar - atesa la participació real que es pugui donar dins dels col·lectius de la línia MG52, DONA, PANP, PRGC I TRANS - dins la durada d'aquest contracte pel preu unitari hora que en resulti adjudicat establint-se com a preu unitari base de licitació per hora de prestació de serveis els imports següents, tots ells amb IVA exempt. Tot això amb la limitació màxima del pressupost base de licitació establert per al contracte.

LOTS		Lot 1	Lot 2	Lot 3	Lot 4	
NOM FORMATIVA	ESPECIALITAT	ADGD178PO - Mediació i resolució de conflictes	ADGG052PO- Office: Word, Excel, Access i Power Point	IFCT45 - Competències digitals bàsiques	COMM002PO - Atenció al client i qualitat del servei	total
DURADA (en hores)		35	60	60	25	
preu / hora /alumne		7,74	7,74	8,2	7,77	
mg52	No. màxim d' alumnes	11	3	11	11	36
	import	2.979,90	1.393,20	5.412,00	2.136,75	11.921,85
dona	No. màxim d' alumnes	4	6	2	4	16
	import	1.083,60	2.786,40	984,00	777,00	5.631,00
panp	No. màxim d' alumnes	12	4	13	12	41
	import	3.250,80	1.857,60	6.396,00	2.331,00	13.835,40
prgc	No. màxim d' alumnes	0	2	11	0	13

Document signat electrònicament (Llei 39/2015). L'autenticitat d'aquest document es pot comprovar mitjançant el CSV: 15264731414415217314 en <https://seu.badalona.cat/validacio>

Ajuntament de Badalona - NIF P0801500J - Plaça La Vila, 1 - 08911



Ajuntament de Badalona

LOTS		Lot 1	Lot 2	Lot 3	Lot 4	
NOM FORMATIVA	ESPECIALITAT	ADGD178PO - Mediació i resolució de conflictes	ADGG052PO- Office: Word, Excel, Access i Power Point	IFCT45 - Competències digitals bàsiques	COMM002PO - Atenció al client i qualitat del servei	total
	import	0,00	928,80	5.412,00	0,00	6.340,80
trans	No. màxim d' alumnes	3	1	3	3	10
	import	812,70	464,40	1.476,00	582,75	3.335,85
total	No. màxim d' alumnes	30	16	40	30	116
	import	8.127,00	7.430,40	19.680,00	5.827,50	41.064,90
No. màxim d' alumnes màxim de cursos		2	2	3	2	9

Així, d' acord amb l' exposat, es considera convenient que els empresaris interessats en participar en aquesta licitació assenyalin al seu model de proposició econòmica els càlculs que han efectuat per arribar a l' import global ofert, entre d'altres, el preu unitari que ofereixen per hora de prestació de serveis en cadascuna de les especialitats formatives, el qual ha d' estar per sota dels 7,74.- euros IVA exempt, en l'especialitat ADG D178PO i ADGG052PO; 8,20.- euros IVA exempt per l'especialitat IFC145 i, 7,77€ per l'especialitat COMM002PO.- euros IVA exempt.

L'oferta econòmica de cadascun dels licitadors, és el resultat de la suma de les quanties obtingudes després de multiplicar el preu unitari ofert per cada tipus de servei pel nombre d'hores a realitzar en el decurs de la vigència d'aquest contracte.

Si alguna oferta superés el pressupost de licitació o algun dels preus unitaris màxims, el licitador resultarà exclòs del procediment.

Les propostes hauran d'incloure la totalitat dels preus unitaris que comprèn la present contractació. En absència d'algun preu unitari es considerarà que l'oferta es correspon amb el preu unitari tipus de licitació establert per a l'acció formativa o competència de què es tracti.

Donat que també es valora la distància (en kilòmetres) en transport públic, des de la seu del servei IMPO ubicat al carrer Nova Cançó 1 de Badalona, seu del servei IMPO, a les aules on s'impartiran les especialitats formatives, ja que El menor temps invertit en el desplaçament dels alumnes, tant d'anada com de tornada, és un valor a tenir en compte, ja que un temps de desplaçament prolongat està associat a fatiga, manca d'atenció i altres problemes de salut, i per tant reverteix a un menor aprofitament de la formació. Les empreses hauran de presentar en la seva oferta, la distància (en km) en transport públic de les aules on s'impartirà la formació a la seu del servei IMPO ubicat al carrer Nova Cançó 1 de Badalona.

En les proposicions presentades pels licitadors s'entendran compresos els tributs, taxes i cànon de qualsevol índole, que siguin d'aplicació, així com totes les despeses que l'adjudicatari ha d'assumir conforme al present plec de prescripcions tècniques particulars regulador d'aquest contracte.

El contracte que ara es licita, es preveu que estigui adjudicat durant el mes gener de 2024 i haurà de finalitzar-se abans del 30/10/2024

5. FINANÇAMENT

Finançament del contracte: Quan a la despesa que se'n derivi d' aquest contracte per a l' any 2024, la qual s' estima en un total de 41.064,90 €, IVA exempt; que s'haurà d'atendre amb càrrec a la partida 30568138/241500/22799, Altres treballs realitzats per altres empreses " dels pressupost municipal vigent, i de conformitat amb els programes subvencionats amb la següent distribució:



Lot	Núm projecte					IMPORT (en euros)
	2023-27-C (DONA)	2023-25-C (PANP)	2023-26-C (PRGC)	2023-28-C (MG52)	2023-29-C (TRANS)	
Lot 1	1.083,60	3.250,80	0,00	2.979,90	812,70	8.127,00
Lot 2	2.786,40	1.857,60	928,80	1.393,20	464,40	7.430,40
Lot 3	984,00	6.396,00	5.412,00	5.412,00	1.476,00	19.680,00
Lot 4	777,00	2.331,00	0,00	2.136,75	582,75	5.827,50
	5.631,00	13.835,40	6.340,80	11.921,85	3.335,85	41.064,90

Per assegurar l'existència de crèdit suficient i adequat s'ha expedit perquè consti com a document comptable de retenció de crèdit, de conformitat amb l'article 116.3 de la LCSP, obra a l'expedient la RC número 12024000002694; 11.921,85.- euros (Línia MG52), per import de 5.631,00.- euros (Línia DONA), per import de 13.835,40.- euros (Línia PANP), per import de 6.340,80.- euros (Línia PRGC), i per import de 3.335,85.- euros (Línia TRANS), resultant un total de 41.064,90.-euros, verificada per intervenció general.

6. FORMA DE PAGAMENT

1 Els pagaments es podran realitzar una vegada s'ha efectuat cada acció formativa, indicant el nombre d'alumnes per curs, per tant un cop finalitzada la prestació dels serveis docents pels diferents cursos i número d'alumnes. Caldrà presentar la factura electrònica d'acord amb les previsions de la llei estatal 25/2013, de 27 de desembre, d'impuls de la factura electrònica i creació del registre comptable de factures en el sector públic. El contractista presentarà una factura una vegada finalitzada la prestació del servei, i que de complir amb els requisits establerts pel SOC referent a la facturació de docència. La justificació econòmica ha de ser a través de comptabilitats separades. La facturació de la docència es realitzarà per a cada curs, línia d'actuació i nº d'expedient corresponent, i especificant el nombre d'alumnes per línia d'actuació / subvenció o projecte.

Per tot això, cal que les factures reuneixin els requisits reglamentaris i siguin conformades o validades **pel responsable del contracte**, com a mínim hi constarà:

- Número de factura, data d'emissió i descripció del subministrament o servei efectuat
- Identificació de les dates d'inici i final de l'acció impartida.
- Acció formativa impartida (Nom oficial segons Resolució)
- Codificació de l'acció formativa (Codificació oficial segons Resolució).
- Nom i NIF dels docents.
- Nombre d'hores de docència impartides.
- Preu / hora.
- Nombre d'alumnes que han participat l'acció formativa, identificats per línia de programa.

2 La facturació inclourà la identificació de l'òrgan administratiu amb competències en matèria de comptabilitat pública, la Intervenció General, així mateix, haurà d'identificar l'òrgan de contractació que, en aquest cas, és la 2a tinença d'alcaldia, regidoria de l'Àmbit d'Impuls Econòmic i de Ciutat, Treball, Cultura, Ciutadania i Govern, per delegació de l'alcalde. Tot això, de conformitat amb la Disposició addicional 32.2 de la LCSP.

3 Tanmateix, els requisits de facturació s'adaptaran als canvis que al llarg de la vigència del contracte estableixin les disposicions de caràcter general aplicables o les bases d'execució del pressupost o altra normativa municipal.



ANNEX: PROGRAMA DE LES ACCIONS FORMATIVES (CONTINGUT FORMATIU)

ADGD178PO - Mediació i resolució de conflictes

Durada: 35 hores

1. LA GESTIÓ DE CONFLICTES.

- 1.1. El conflicte. Definició i tipus de conflictes.
- 1.2. Components del conflicte.
- 1.3. Cicles del conflicte.
- 1.4. Diferents tècniques de gestió de conflictes: la transacció, l'arbitratge i la negociació.

2. EL PROCÉS DE MEDIACIÓ.

- 2.1. Àmbits d' aplicació.
- 2.2. Beneficiaris de la mediació.
- 2.3. Avantatges i desavantatges de la mediació.
- 2.4. El Mediador.
- 2.5. Funcions i habilitats del mediador.
- 2.6. Requisits de la mediació.

3. MODELS DE MEDIACIÓ.

- 3.1. Model tradicional lineal (Harvard).
- 3.2. Model transformatiu de Bush i Folger.
- 3.3. Model circular-narratiu de Sara Cobb.
- 3.4. Model interdisciplinari d'AIEEF i Daniel Bustelo.
- 3.5. Altres models.

4. ETAPES DEL PROCÉS DE MEDIACIÓ I TÈCNIQUES UTILITZADES EN MEDIACIÓ.

- 4.1. Fases del procés i característiques del procés.
- 4.2. Tècniques utilitzades a la Mediació.
- 4.3. Anàlisi i coneixement de mediació existents.
- 4.4. Sistemes de recollida d'informació del procés d' informació.



ADGG052PO - Office: Word, Excel, Access i Power Point

Durada: 60 hores

1. INTRODUCCIÓ A L'ENTORN WINDOWS

- 1.1. Nocions bàsiques sobre l'entorn Windows.
- 1.2. Tasques amb documents de programes.
- 1.3. Maneig de carpetes i documents.
- 1.4. Administració i manteniment d'unitats.

2. PROCESSADOR DE TEXTOS: WORD

- 2.1. Nocions bàsiques.
- 2.2. Àrea de treball de Word.
- 2.3. Operacions bàsiques amb documents.
- 2.4. Escriptura i revisió d'un document.
- 2.5. Donar format a documents.
- 2.6. Eines dedició i correcció.
- 2.7. Taules.
- 2.8. Columnes.
- 2.9. Numeració i vinyetes.

3. FULLA DE CàLCUL: EXCEL

- 3.1. Nocions bàsiques d'un full de càlcul.
- 3.2. Introducció a l'ambient de treball d' Excel.
- 3.3. Creació d'un full de càlcul.
- 3.4. Edició d'un full de càlcul.
- 3.5. Format de full de càlcul.
- 3.6. Creació d'un gràfic. -Impressió.

4. INTRODUCCIÓ A LA BASE DE DADES: ACCESS

- 4.1. Nocions bàsiques de la base de dades.
- 4.2. Bases de dades més comunes.
- 4.3. El treball amb taules. Crear i definir una taula.
- 4.4. Introduir, modificar dades i afegir registres.
- 4.5. Formularis i informes: fer llistats, informes i etiquetes.
- 4.6. Impressió d'una base de dades.

5. PRESENTACIONS GRÀFIQUES: POWERPOINT

- 5.1. La finestra de PowerPoint.
- 5.2. Passos que cal seguir en la creació de diapositives.
- 5.3. Visualització de diapositives.
- 5.4. Modificar, preparar i fer una presentació.



IFCT45 - Competències digitals bàsiques -
Durada: 60 hores

1. Ús bàsic del sistema operatiu:

- Diferents versions i sistemes operatius disponibles.
- Inici, apagat i hibernació.
- Programes bàsics (navegador, explorador d'arxius, visor d'imatges...).
- Gestió d'arxius i carpetes.

2.Tractament de la informació:

- Navegació
- Diferents navegadors
- Utilització (Pestanyes, historial i favorits)
- Configuració bàsica. (Pàgina d'inici, cercador preferit, esborrat de memòria cau)

3.Cerca d'informació.

- Els cercadors.
- Fonts RSS.

4. Emmagatzematge i recuperació de contingut digital.

5. Comunicació.

- El correu electrònic.
- Webmails.
- Configuració de correu POP, IMAP i SMTP en clients de correu per a ordinadors i dispositius mòbils.
- Videoconferències bàsiques (Skype, Hangouts,...)
- Identitat digital. La teva imatge personal a internet.

6. Creació del contingut.

- Eines ofimàtiques bàsiques (processador de textos i presentacions).
- Permisos per utilitzar informació d'Internet.
- Coneixement dels formats de fitxers (pdf, doc, docx, jpg, gif, png, ...)

7. Seguretat.

- Formes bàsiques d'ús de mitjans informàtics per garantir la seguretat. (tant el ordinador com el dispositiu mòbil).
- Rutines per a una navegació segura.
- L'antivirus.

7.Resolució de problemes.

- Manteniment del sistema operatiu (actualitzacions, escaneig de discos, de fragmentació).



COMM002PO - Atenció al client i qualitat del servei

Durada: 25 hores

1. IMPORTÀNCIA DE L'ATENCIÓ AL CLIENT

- 1.1. Tots som clients.
- 1.2. Principis de l'atenció al client.
- 1.3. Concepte de qualitat útil i cost de la no-qualitat.
- 1.4. Tipus de necessitats i com atendre-les.
- 1.5. Els treballadors i l'atenció al client.
- 1.6. Tracte personalitzat.

2. QUALITAT A L'ATENCIÓ AL CLIENT

- 2.1. Planificació de l'atenció al client.
- 2.2. Organització de l'atenció al client.
- 2.3. Gestió de la qualitat en l'atenció al client.
- 2.4. Client intern i extern.
- 2.5. Indicadors de satisfacció al client.
- 2.6. Potencial per al tracte amb clients.
- 2.7. El professional de l'atenció al client.
- 2.8. Qualificació, formació i motivació.

3. LA COMUNICACIÓ. FASES A L'ATENCIÓ AL CLIENT

- 3.1. Conèixer els productes, conèixer els clients.
- 3.2. Fases en l'atenció al client – la comunicació.
- 3.3. L'acolliment.
- 3.4. L'escolta i l'empatia.
- 3.5. Tècniques de comunicació verbal, no verbal, telefònica i escrita.

4. ATENCIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS

- 4.1. Entendre com manejar les queixes.
- 4.2. Situacions en l'atenció al client: clients difícils, queixes i reclamacions.
- 4.3. Enfocaments per resoldre la situació.
- 4.4. Procés de resolució de la situació conflictiva.
- 4.5. Conducta assertiva i les seues tècniques.