

RESOLUCIÓ

Joan Vila Marta, tercer tinent d'alcalde i regidor delegat d'Empresa, Turisme i Coneixement, en relació amb l'aprovació de l'adjudicació del **CURS DE PROCEDIMENTS BÀSICS EN L'ATENCIÓ AL CLIENT I E-COMMERCE DEL PROGRAMA B 'FORMACIÓ PER A L'OCUPACIÓ' INCLÒS DINS DEL PROJECTE TREBALL ALS BARRIS**, com a contracte derivat de l'*Acord marc pel proveïment de tallers i cursos formatius relacionats amb l'alfabetització i la sensibilització, l'orientació laboral, la selecció de personal i el suport a l'emprenedoria i l'empresa, així com de formació professionalitzadora*, dividit en 6 lots, aprovat per l'Ajuntament de Manresa, dicto la resolució següent que es fonamenta en la relació de fets i fonaments de dret que a continuació s'exposen:

Relació de fets

1. La Junta de Govern Local de l'Ajuntament de Manresa, en sessió de data 23 de juliol de 2024, va aprovar el plec de clàusules administratives i prescripcions tècniques, la memòria i l'expedient de contractació de l'*Acord marc pel proveïment de tallers i cursos formatius relacionats amb l'alfabetització i la sensibilització, l'orientació laboral, la selecció de personal i el suport a l'emprenedoria i l'empresa, així com de formació professionalitzadora*, dividit en 6 lots, a adjudicar per procediment obert.
 - ⇒ LOT I
ALFABETITZACIÓ (IDIOMES, FORMACIÓ GENERAL BÀSICA I ALFABETITZACIÓ DIGITAL) I SENSIBILITZACIÓ (MEDIAMBIENTAL I DE GÈNERE)
 - ⇒ LOT II
ORIENTACIÓ LABORAL, TÈCNiques DE RECERCA DE FEINA I SUPORT A LA SELECCIÓ, AJUST I RETENCIÓ DE PERSONAL PER PART DE LES EMPRESES
 - ⇒ LOT III
CREIXEMENT PERSONAL
 - ⇒ LOT IV
ACOMPANYAMENT A PERSONES EMPRENEDORES I TALLERS I CONSOLIDACIÓ I CREIXEMENT D'EMPRESES
 - ⇒ LOT V
FORMACIÓ EN OFICIS
 - ⇒ LOT VI
FORMACIÓ PER JOVES
2. El Servei de Desenvolupament Local, ha programat un **curs de procediments bàsics en l'atenció al client i e-commerce**, en el marc del programa B. Programes de formació per a l'ocupació dins del Projecte de "Treball als Barris", amb l'objectiu de buscar la millora de l'ocupabilitat i de les competències de les persones destinatàries, i seleccionar, motivar, inserir i mantenir dins un procés formatiu a aquelles persones que formen part dels col·lectius més desfavorits.

Projecte Treball als Barris, convocatòria 2024

Programa B: curs procediments bàsics en l'atenció al client i e-commerce

Adreçat a un màxim de 15 alumnes.

Acord marc pel proveïment de tallers i cursos formatius relacionats amb l'alfabetització i la sensibilització, l'orientació laboral, la selecció de personal i el suport a l'emprenedoria i l'empresa, així com de formació professionalitzadora

LOT V. FORMACIÓ EN OFICIS

SUBLOT D Comerç i màrqueting

3. L'Ajuntament de Manresa, per acord de la Junta de Govern Local, en sessió de data 13 de maig de 2025, va aprovar la incorporació dels següents licitadors a l'Acord marc per al proveïment de tallers i cursos formatius relacionats amb l'alfabetització i la sensibilització, l'orientació laboral, la selecció de personal i el suport a l'emprenedoria i l'empresa, així com de formació professionalitzadora, per a la **FORMACIÓ EN OFICIS (LOT V)**, i concretament pel **SUBLOT D. COMERÇ I MÀRQUETING**.

SUBLOT D. Comerç i màrqueting (indoulogística)		13
EMPRESA / PERSONA	CIF	Correu electrònic
Anna Cayuela González	39.332.605-Y	cayuela.anna@gmail.com
Bah Studios Media, SLU	B-06.849.566	agencia@bahstudios.cat
Carla Márquez González	39.397.468-D	carla@carlamarquez.com
Sònia Hernández Martínez	52.467.989-K	logsoniahernandez@gmail.com
Núria Forné Izquierdo	46.057.560-Z	nuria@neagnosi.cat
Aida Àngel Basela	38.851.501-Q	aida@c17comunicacio.com
Francesc Font Serra	46.125.803-Q	formacio@adqualitatem.com
Fundació AMPANS	G-08.444.671	ampans@ampans.cat
Empatíf Learning, SL	B-.62.002.282	abartomeus@empatif.com
Orvit Digital, SL	B-13.802.913	jordi@orvitdigital.com
Centre Internacional de Formació Empresarial i Tecnològica, SL	B-62.040.803	cidet@cidet.com
INNIO, SL	B-66.509.449	marc@innio.biz
Society Neurobusiness Experience, SL	B-67.265.173	mmolina@societatempresa.com

La formalització de cadascun dels contractes s'ha verificat amb efectes a 1 d'agost de 2025.

4. En data 13 d'agost de 2025, s'han cursat les pertinents peticions d'oferta als tretze (13) licitadors que han formalitzat el contracte com a licitadors homologats en el lot en qüestió.
5. Durant el període de presentació de proposicions, es van presentar dos (2) ofertes, que corresponen a:
- Proposició núm. 1, presentada per CENTRE INTERNACIONAL DE FORMACIÓ EMPRESARIAL I TECNOLÒGICA, SL (B-62.040.803).
 - Proposició núm. 2, presentada per FUNDACIÓ AMPANS (G-08.444.671).

6. La cap de Secció del Servei de Contractació, Patrimoni i Programa d'Inversions ha emès un informe, en data 17 de setembre de 2025, en què conclou que l'adjudicació del **CURS DE PROCEDIMENTS BÀSICS EN L'ATENCIÓ AL CLIENT I E-COMMERCE DEL PROGRAMA B 'FORMACIÓ PER A L'OCUPACIÓ' INCLÒS DINS DEL PROJECTE TREBALL ALS BARRIS**, a favor de la proposició presentada per la mercantil CENTRE INTERNACIONAL DE FORMACIÓ EMPRESARIAL I TECNOLÒGICA, SL (B-62.040.803), s'ajusta a dret.

Fonaments de Dret

1. Tramitació de l'expedient i procediment d'adjudicació dels contractes derivats de l'acord marc.

La justificació de la necessitat i idoneïtat dels contractes derivats és la mateixa que la del propi acord marc, ja que l'objecte del mateix és prou concret i consisteix en la preparació, impartició i avaluació d'accions grupals, que habitualment programen els Serveis Locals d'Ocupació i els Centres Locals de Suport a l'Empresa, i sessions d'assessorament especialitzat per a persones emprenedores i/o empreses. L'aspecte que diferenciarà els diversos contractes derivats que puguin tramitar-se serà, l'acció formativa, el nombre d'hores a impartir i la seva idiosincràsia, el detall de la qual s'indicarà en la sol·licitud d'oferta.

El quadre de característiques del contracte derivat haurà de comprendre, com a mínim:

- Identificació de l'acord marc del qual deriva.
- Objecte específic (acció formativa), i el LOT / SUB-LOT en què s'inclou.
- Pressupost de licitació i aplicació/ns pressupostària/es amb càrrec a la/es qual/s es farà efectiu i que coincidirà/an amb la/les consignada/es en el propi acord marc en el què es basen.
- Règim de pagament, si escau.
- Durada del contracte i el període en el que s'ha d'impartir.
- Possibilitat de modificació
- Responsable del contracte derivat.

El procediment d'adjudicació dels contractes derivats serà el següent.

1. Informe proposta i de necessitats del Servei de Desenvolupament, que inclourà el quadre de característiques de cada acció formativa esmentat anteriorment i aquelles prescripcions o especificitats tècniques que es requereixin en cada cas.
2. Consulta a:
 - ☐ totes les empreses que hagin formalitzat l'acord marc
 - ☐ un mínim de tres empreses (en el cas, que se n'hagin seleccionat tres per el lot en qüestió) si l'import a contractar és inferior a 5.000€ i superior a 1.000€
 - ☐ una única empresa, en cas d'accions formatives amb un import inferior a 1.000€

La consulta a les empreses seleccionades en l'acord marc es farà per escrit i serà comunicada a l'adreça electrònica que aquestes hagin facilitat a aquests efectes. En la consulta es determina el termini per a la presentació d'ofertes. Aquest termini serà de com a mínim 3 dies i un màxim de 8 des de l'enviament de la consulta.

3. Presentació per escrit a l'adreça de correu electrònic contractacio@ajmanresa.cat de les ofertes o bé de la declinació de la invitació, per part dels licitadors consultats dins el termini establert a la consulta. Cas que dins aquest termini no s'hagi donat cap resposta, s'entendrà que es declina la invitació.
4. En el cas que tots els empresaris declinin la presentació d'oferta, es podrà iniciar, si es creu oportú, una nova ronda de sol·licitud d'ofertes entre els empresaris seleccionats.
5. Valoració de les ofertes d'acord amb les condicions d'adjudicació i el procediment detallats en l'acord marc en el què es basen, per part dels serveis tècnics.
6. Adjudicació del contracte derivat a l'oferta econòmicament més avantatjosa, o la millor oferta relació qualitat-preu, segons el cas, aprovada per resolució del tinent d'alcalde i regidor delegat d'Empresa, Turisme i Coneixement, que presideix l'Àrea de Desenvolupament, o bé, per l'alcalde president en cas d'absència, malaltia o període de vacances.
7. La notificació de l'adjudicació es farà a través de correu electrònic a l'adreça designada en el moment de licitar, en els termes previstos al plec de prescripcions tècniques, a tots els licitadors que hagin presentat oferta.
8. Publicació de l'adjudicació dels contractes derivats.

D'acord amb l'article 36.3 de l'LCSP, els contractes basats en un acord marc i els contractes específics en el marc d'un sistema dinàmic d'adquisició es perfeccionen amb la seva adjudicació.

2. **Motivació de l'adjudicació.** La clàusula 33a del PCA del present Acord marc, estipula que l'adjudicatària del contracte basat serà qui pugui oferir el servei proposat, en l'horari indicat a un preu més baix. L'article 151.1 de l'LCSP estableix que l'adjudicació ha de ser motivada, a aquests efectes, s'incorpora el quadre que recull el contingut de les ofertes, i que serveix de motivació de l'acte resolutori.

LICITADOR	Preu del servei
CENTRE INTERNACIONAL DE FORMACIÓ EMPRESARIAL I TECNOLÒGICA, SL	9.500,00 €
FUNDACIÓ AMPANS	9.545,00 €

3. **Requisits de capacitat del contractista.** Examinada la proposició presentada per la mercantil CENTRE INTERNACIONAL DE FORMACIÓ EMPRESARIAL I TECNOLÒGICA, SL i les dades obrants a l'expedient, aquesta conté totes les dades relatives a la personalitat i la solvència econòmica financera i tècnica professional, exigida al plec de clàusules administratives.

D'acord amb la clàusula 29a del PCA, no s'exigeix la constitució de garantia definitiva, de conformitat amb allò que disposa l'article 107 de l'LCSP, atès que l'acord marc i els seus contractes derivats tenen per objecte el servei de prestacions puntuals, que es duren a terme amb caràcter previ al pagament del preu.

4. **Òrgan municipal competent.** L'òrgan competent per a l'adjudicació del contracte derivat és el regidor delegat d'Empresa, Turisme i Coneixement, d'acord amb la clàusula 32a del plec de clàusules administratives.

Per tot això, **RESOLC:**

PRIMER. Adjudicar el **CURS DE PROCEDIMENTS BÀSICS EN L'ATENCIÓ AL CLIENT I E-COMMERCE DEL PROGRAMA B 'FORMACIÓ PER A L'OCUPACIÓ' INCLÒS DINS DEL PROJECTE TREBALL ALS BARRIS**, com a contracte derivat de l'Acord marc pel proveïment de tallers i cursos formatius relacionats amb l'alfabetització i la sensibilització, l'orientació laboral, la selecció de personal i el suport a l'emprenedoria i l'empresa, així com de formació professionalitzadora, dividit en 6 lots, aprovat per l'Ajuntament de Manresa, a favor de la proposició presentada per la mercantil CENTRE INTERNACIONAL DE FORMACIÓ EMPRESARIAL I TECNOLÒGICA, SL, titular del NIF B-62.040.803, amb correu electrònic vàlid perquè l'Ajuntament efectui les comunicacions d'aquest expedient de contractació xavier@cidet.com, per un import de nou mil cinc-cents euros (9.500,00€) exempts d'IVA.

Projecte Treball als Barris, convocatòria 2024

Programa B: curs procediments bàsics en l'atenció al client i e-commerce

Adreçat a un màxim de 15 alumnes.

Acord marc pel proveïment de tallers i cursos formatius relacionats amb l'alfabetització i la sensibilització, l'orientació laboral, la selecció de personal i el suport a l'emprenedoria i l'empresa, així com de formació professionalitzadora

LOT V. FORMACIÓ EN OFICIS

SUBLOT D Comerç i màrqueting

1. Temari a impartir

Mòdul 1: Context laboral (15 hores)

Coneixements/ Capacitats cognitives i pràctiques

- Interpretació del funcionament del mercat de treball analitzant les empreses del sector econòmic
 - Anàlisi del treball com a peça clau de desenvolupament de la persona
 - Sector econòmic i perfil professional
 - Organització d'una empresa tipus del sector
 - Autoocupació al sector
- Identificació de les competències requerides per l'ocupació
 - Formació com a procés d'aprenentatge al llarg de la vida
 - Competències professionals de l'ocupació
- Identificació de les competències i habilitats pròpies necessàries per a l'exercici d'ocupació
 - Autoavaluació de les competències professionals i transversals
 - Transferència del propi capital competencial cap a la feina

Habilitats de gestió, personals i socials

- Demostració d'actituds positives i interès cap a les ocupacions i les necessitats del mercat de treball.
- Predisposició i interès per la cerca, identificació i localització d'empreses diana al territori.
- Assimilació de la importància del coneixement de les competències i habilitats necessàries per l'exercici de les ocupacions, prenent consciència de les pròpies i mostrant predisposició per l'aprenentatge.

Mòdul 2: Atenció al client (45 hores)

Coneixements/ Capacitats cognitives i pràctiques

- Identificació de les diferents tècniques de venda
 - Assessorament i resolució de dubtes als clients
 - Queixes i reclamacions
 - Canvis i devolucions
 - Sistemes de pagament
- Aplicació dels protocols establerts per a l'atenció al client en el sector del comerç
 - Comunicació del client: Verbal vs No verbal
 - Tipologies de clients
 - Recollida de les demandes dels clients
 - Tècniques de venda més adequades segons demanda i tipus de client.
- Identificació de la mena de treball en superfícies comercials
 - TIC aplicades al sector comercial
 - Ús de dispositius electrònics

Habilitats de gestió, personals i socials

- Desenvolupament d'actituds positives que fomentin la iniciativa i l'autonomia en l'atenció al client
- Disposició per establir una comunicació fluida en la interacció amb la clientela
- Adquisició d'habilitats que fomentin una bona relació interpersonal, sent capaç de posar-se en el lloc de l'altre
- Desenvolupament d'habilitats de comunicació positiva, empàtica i professional en el tracte amb els/les clients

Mòdul 3: Tendències en e-commerce (25 hores)

Coneixements/ Capacitats cognitives i pràctiques

- Caracterització de l'e-commerce
 - Concepte d'ecommerce.
 - E-commerce en l'actualitat.
 - Nous llocs de treball relacionats
- Anàlisi d'e-commerce i l'atenció al client
 - Influència de l'e-commerce en l'atenció al client
 - Avantatges i inconvenients de l'e-commerce.
 - Satisfacció del client

Habilitats de gestió, personals i socials

- Capacitat per a analitzar el comerç electrònic o e-commerce i la seva repercussió en l'aparició de nous llocs de treball en el món actual

- Conscienciació de la importància de conèixer les noves tendències d' e-commerce en el sector comercial
- Desenvolupament d'actituds positives cap a l'atenció al client tenint en compte el grau de satisfacció

Mòdul 4: TIC en el sector comercial (40 hores)

Coneixements/ Capacitats cognitives i pràctiques

- Aplicació de les TIC en l'e-commerce
 - TIC més adequades en funció del sector comercial
 - Avantatges i inconvenients de l'ús de les TIC
- Identificació i anàlisi d'eines ofimàtiques
 - Full de càlcul
 - Processador de textos
- Aplicació d'eines ofimàtiques, sota supervisió
 - Full de càlcul
 - Processador de textos
- Identificació i anàlisi d'eines digitals per a la gestió del comerç
 - Instagram
 - Correu electrònic
 - APP
- Aplicació d'eines digitals per a la gestió del comerç sota supervisió
 - Instagram
 - Correu electrònic
 - APP

Habilitats de gestió, personals i socials

- Conscienciació de la importància de l'ús de les TIC en el context actual com un dels pilars fonamentals en el sector del comerç
- Desenvolupament de la capacitat de concentració per a executar el disseny de documentació, fulls de càlcul i presentacions en condicions òptimes
- Desenvolupament d'actituds responsables en el correcte ús de la gestió del correu electrònic
- Manifestació d'un sentit de l'ordre en el lloc de treball.
- Conscienciació de la necessitat de la formació permanent en competències digitals per al correcte tracte de la informació

L'adjudicatària ha de preparar un dossier amb els continguts de cada mòdul.

Els criteris d'avaluació seran els establerts a tal efecte pel Servei Públic d'Ocupació de Catalunya en el programa formatiu del curs.

2. Durada del contracte i període en el què s'ha d'impartir:

Un total de 125 hores des del 22 de setembre fins al 24 d'octubre de 2025, en horari de dilluns a divendres de 9 a 14h

3. Responsable del contracte derivat:

Montse Ribalta Badia

Tècnica de grau mitjà d'ocupació del Projecte Treball als Barris

4. Ubicació. Espai propi o instal·lacions de l'adjudicatària. Especificar cost, si s'escau.

En ser formació de Catàleg, el centre de formació o l'entitat ha de disposar d'espais homologats.

Els requisits mínims d'espai, instal·lacions i equipaments són els següents:

Espais formatius	Superfície m ² per 15 alumnes	Incremento Superfície/alumne (Màxim 30 alumnes)
Aula de gestió	45m ²	2,4 m ² /alumne

Espai formatiu	Equipament
Aula de gestió	- Taula i cadires pel formador - Taula i cadires per l'alumnat - Material d'aula - Pissarra - PC instal·lat en xarxa amb possibilitat d'impressió de documents, canó de projecció i Internet pel formador. - PCS instal·lats en xarxa amb possibilitats d'impressió per els alumnes. - Software específic per l'aprenentatge de cada acció formativa.

La superfície dels espais i instal·lacions estaran en funció de la seva tipologia i del número d'alumnes. Tindran com a mínim els metres quadrats que s'indiquen per 15 alumnes i l'equipament suficient pels mateixos.

En el cas, de que augmenti el nombre d'alumnes, fins un màxim de 30, la superfície de les aules s'incrementarà proporcionalment (Segons s'indica a la taula en el relatiu a m²/alumne) i l'equipament estarà en consonància amb dit augment.

No s'ha d'interpretar que els diversos espais formatius identificats hagin de diferenciar-se necessària-ment mitjançant tancaments.

Les instal·lacions i equipaments hauran de complir amb la normativa industrial i higiènic-sanitària cor-responent i respondran a mesures d'accessibilitat i seguretat dels alumnes.

En el cas que la formació es dirigeixi a persones amb discapacitat, es realitzaran les adaptacions i ajustaments raonables per assegurar la seva participació en condicions d'igualtat.

5. Aportació de materials. Si/No. Especificar cost, si s'escau.

Sí. Els materials aniran a càrrec del centre formatiu.

6. Publicitat

El proveïdor queda informat que haurà de donar l'adequada publicitat al caràcter públic del finançament d'aquesta actuació objecte de subvenció segons el que preveu les bases 23j) i 31 de l'ordre reguladora.

Tenint en compte que els fons que financen les actuacions subvencionades en el marc del Projecte Treball als Barris 2024 provenen únicament del Ministerio de Trabajo y Economía Social, caldrà fer constar en totes les mesures d'informació i publicitat adreçades a les persones participants i destinatàries, als destinataris potencials i al públic en general, el següent:

- Emblema del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.
- Emblema de la Generalitat de Catalunya.
- Emblema del Ministerio de Trabajo y Economía Social-SEPE.

I la llegenda: *“Aquesta acció està subvencionada pel Servei Públic d'Ocupació de Catalunya en el marc del Projecte Treball als Barris”.*

Només en les accions tipus B2 corresponents a la Formació de catàleg conduent a certificats professionals: Emblema del Ministerio de Educación, Formación Profesional i Deportes

Les normes d'ús dels logotips de la Generalitat de Catalunya es troben a Identitat Corporativa en l'adreça: <http://identitatcorporativa.gencat.cat/ca/inici> i des del mateix lloc els podreu descarregar.

En el cas de difusió mitjançant xarxes socials, s'han de respectar igualment les normes de publicitat i informació. Només en el cas que no fos possible, com a mínim incloure l'emblema del SOC o fer esment del cofinançament de la millor manera possible.

7. Obligacions del contracte

- Impartir el temari.
- Realitzar l'avaluació de l'alumnat.
- Expedir els certificats.
- Gestionar de l'aplicatiu GIA.
- Substituir al personal docent en cas d'absència del docent titular.

8. Requisit oficial de l'entitat o centre de formació

Estar inscrit en el Registre d'entitats de formació (Serveis Públics d'Ocupació).

Les obligacions econòmiques de l'Ajuntament en relació amb aquest contracte, aniran amb càrrec a les aplicacions 2418 22699 (Projecte 2025/3/PLANS/1/1) i 24114 22699 (2025/3/PLANS/7/1) de l'estat de despeses del Pressupost Municipal per l'any 2025.

SEGON. Publicar l'adjudicació del contracte al Perfil del contractant de l'Ajuntament de Manresa, i simultàniament notificar aquest acord als licitadors, de conformitat amb l'article 151 de l'LCSP.

TERCER. Designar com a responsable del contracte la senyora Montse Ribalta Badia, Tècnica de Grau Mitjà, a qui li corresponen les atribucions previstes a l'article 62 de l'LCSP, és a dir, supervisar l'execució del contracte i adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació que es contracta.