

Codi de verificació	 080O182W6B3C4M1T0N4S
Procediment: N488 Contractació de serveis	
Expedient: 16392/2025	Document: 161671/2025

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE CONTRACTACIÓ DE SERVEIS

Primer. Objecte del contracte

1.1 Antecedents

El curs escolar 2010/2011 l'Ajuntament de Sant Cugat signa un conveni amb el Departament d'Ensenyament pel qual s'acorda oferir tres programes de formació i inserció, dos a càrrec de l'ajuntament, perfil auxiliar de vivers i jardins i perfil vendes, oficina i atenció al públic (actualment comerç i atenció al públic), un tercer a càrrec del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, perfil de muntatge i manteniment d'equips informàtics i a partir del curs 2022-23 el perfil de Hoteleria i Serveis de Restauració.

Els programes de formació i inserció s'adrecen a joves de 16 anys, com a mínim, i que no hagin obtingut el títol de graduat en educació secundària obligatòria. Aquests programes tenen una triple finalitat: educativa, formativa i professionalitzadora. Han de permetre el desenvolupament personal de l'alumne i l'adquisició de competències que el preparin tant per a la inserció social i laboral com per a la continuïtat formativa.

Aquests programes han de respondre als següents objectius:

- Desenvolupar i consolidar la maduresa personal de cadascun dels joves mitjançant el desenvolupament d'actituds, habilitats i capacitats que els permetin participar com a ciutadans responsables, d'acord amb els valors de convivència, en una societat democràtica.
- Proporcionar les competències professionals de les qualificacions de nivell 1 del catàleg de qualificacions professionals vigent a Catalunya que en permetin la inserció al món laboral, d'acord amb les seves capacitats i expectatives personals.
- Preparar per a la continuïtat formativa, especialment als cicles de formació professional de grau mitjà, mitjançant l'ampliació de les competències bàsiques i el desenvolupament de les capacitats clau que afavoreixen l'aprenentatge al llarg de la vida.
- Proporcionar orientació professional i acadèmica perquè cada jove pugui desenvolupar itineraris coherents de formació i capacitació professional que li facilitin la inserció i promoció professional.
- Implicar les empreses en els processos d'aprenentatge i d'ocupació dels participants, tot connectant les necessitats i finalitats de la formació amb les de l'entorn empresarial mitjançant la formació pràctica en centres de treball.
- Fomentar i desenvolupar el principi d'igualtat d'oportunitats en tots els àmbits i, molt específicament, en l'accés dels joves a la formació i al treball.

Els programes de formació i inserció (PFI) tenen una durada d'un curs acadèmic i 1.000 hores de formació. Els PFI estan integrats per mòduls de formació general (400h) i mòduls de formació professional (600h).

El personal tutor que imparteix aquests programes (400h de formació bàsica, formació en prevenció de riscos laborals, tutoria i coordinació de la formació) disposen de la capacitat, els coneixements i l'experiència idonis per atendre les necessitats educatives dels joves. Aquest personal està contractat per l'Organisme Autònom Municipal d'Educació (en endavant OAME) com a professorat de secundària.

En el cas del mòdul de formació professional, la Llei Orgànica 2/2006, del 3 de maig, d'Educació, estableix en l'article 95.2 sobre el professorat de la formació professional, que per determinats mòduls es podran incorporar, com a professors especialistes, atenent a la seva qualificació i a les necessitats del sistema educatiu, professionals, no necessàriament titulats, que desenvolupin la seva activitat a l'àmbit laboral.

Aquesta licitació pretén contractar el servei per impartir la formació dels tres mòduls de formació professional i el projecte del qual consta el Programa Formació i Inserció en la modalitat Pla de Transició al Treball (PFI-PTT) en el Perfil de Comerç i Atenció al Públic de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

Aquests mòduls formatius i el projecte sumen un total de 420 hores per a cada curs escolar, tal i com determina el currículum dels programes de formació inserció, més 35h per desdoblaments en els moments de tasques que requereixen la presència de dos formadors, hores de coordinació i seguiment i reunions d'avaluació. En total, es contractaran 455 h de servei de formació amb una o més persones formadores per cobrir-les.

Cal tenir en compte les característiques especials de l'alumnat dels PFI-PTT, molt divers socioeconòmicament, competencialment i pel que fa a les seves capacitats, per això, l'acció del professorat sovint va més enllà de la docència estricta i entra en el terreny de l'acompanyament educatiu.

En cas que hi hagués una variació en el currículum que afectés el total d'hores a impartir, aquesta contractació es veurà modificada i s'haurà d'adaptar al total d'hores establertes pel Departament d'Educació.

La mateixa empresa s'ha d'encarregar de subministrar el material necessari per impartir la formació professionalitzadora, per fer les activitats formatives, per dur a terme el projecte de simulació d'empresa i realitzar les classes pràctiques que es programin, més enllà de les eines bàsiques que hi ha en el centre de formació.

1.2 Objecte del contracte

Per tot el que s'ha dit abans, aquesta licitació té per objecte:

- contractar el servei de formadors per impartir tres mòduls de formació professional i el projecte del Programa Formació i Inserció en la modalitat Pla de Transició al Treball (PFI-PTT) en el Perfil de Comerç i Atenció al públic de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès
- proveir el material que es necessita per impartir la formació.

Segon. Característiques tècniques dels serveis o prestacions

En la determinació de les prescripcions, s'han tingut en compte els arts. 124 a 128 de la LCSP sobre definicions i regles per a l'establiment de prescripcions tècniques.

Els mòduls professionals que han d'impartir són:

- MFP 3069. Tècniques bàsiques de comercialització (197h. de docència i 100h. d'estada en empresa).

- MFP 3005. Atenció al Client (128 h. de docència i 70 d'estada en empresa).
- MFP 3006. Preparació de comandes i venda de productes (69h. de docència i 30h. d'estada en empresa).

Les hores d'estada en empresa no es comptabilitzen com a docència, per tant no entren dins la licitació.

Programació dels mòduls professionals

Aquests mòduls corresponen al currículum marcat per part del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, el contingut del quals és:

https://xtec.gencat.cat/web/.content/curriculum/professionals/fp/modelcurricular/Guia_programa_cio_LOE_juny_2024_rev1.docx

Mòdul: Tècniques bàsiques de comercialització

Codi: 3069

Durada: 297 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 202 hores

Hores d'estada a l'empresa: 95 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Col·labora en el muntatge dels elements d'animació del punt de venda i els expositors de productes, reconeixent els criteris comercials que cal utilitzar.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica la ubicació física dels diferents sectors del punt de venda.
- 1.2 Identifica les zones fredes i calentes del punt de venda.
- 1.3 Descriu els criteris comercials de distribució dels productes i el mobiliari en el punt de venda.
- 1.4 Diferencia els diferents tipus de mobiliari utilitzats en el punt de venda i els elements promocionals utilitzats habitualment.
- 1.5 Reconeix els passos i processos d'elaboració i muntatge dels elements d'animació, els expositors de productes i els aparadors.
- 1.6 Col·loca expositors de productes i góndoles amb fins comercials, seguint les instruccions pertinents.
- 1.7 Col·loca cartelleria i altres elements d'animació, seguint criteris de marxandatge i d'imatge de l'empresa.
- 1.8 Segueix les instruccions de muntatge i ús del fabricant i les normes de seguretat i prevenció de riscos laborals.
- 1.9 Utilitza els equips de protecció individual adequats a l'activitat.

2. Disposa productes en lineals i expositors segons les instruccions i criteris establerts, seleccionant la tècnica bàsica de marxandatge adequada a les característiques del producte.

Criteris d'avaluació

2.1 Identifica els paràmetres físics i comercials que determinen la col·locació de productes en els diferents nivells, les zones del lineal i la posició.

- 2.2 Descriu el procés de trasllat dels productes conduint portapalets o carretons de mà, seguint les normes de seguretat.
- 2.3 Descriu la classificació de l'assortiment per grups, seccions, categories, famílies i referències.
- 2.4 Reconeix els efectes que produeixen en el consumidor les diferents maneres d'ubicar els productes en el lineal.
- 2.5 Identifica el lloc i la disposició dels productes a partir d'un planograma, una foto o un gràfic del lineal i l'etiqueta del producte.
- 2.6 Realitza inventari de les unitats del punt de venda i detecta buits o ruptures d'estocs.
- 2.7 Utilitza equips de lectura de codis de barres (lectors òptics) o altres de lectura digital per a la identificació i el control dels productes.
- 2.8 Transmet la informació relativa al punt de venda utilitzant aplicacions informàtiques a nivell d'usuari, com el processador de text i els fulls de càlcul.
- 2.9 Col·loca productes en diferents tipus de lineals i expositors seguint criteris de marxandatge i les instruccions pertinents.
- 2.10 Neteja i condiona lineals i prestatgeries per a la col·locació correcta de productes.
- 2.11 Aplica les mesures específiques de manipulació i higiene dels diferents productes.
- 2.12 Utilitza els equips de protecció individual adequats a l'activitat.

3. Col·loca etiquetes i dispositius de seguretat valorant la rellevància del sistema de codificació "European Article Numbering Association" (EAN) en el control del punt de venda.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Identifica diferents tipus de dispositius de seguretat que s'utilitzen en el punt de venda.
- 3.2 Col·loca dispositius de seguretat segons diferents tipus de producte seguint les instruccions rebudes utilitzant els sistemes de protecció pertinents.
- 3.3 Retira els dispositius de seguretat segons els procediments previstos.
- 3.4 Assigna codis a diferents productes segons els processos d'assignació establerts.
- 3.5 Interpreta etiquetes normalitzades i codis EAN 13.
- 3.6 Verifica la codificació de productes identificant-ne les característiques, les propietats i la localització.
- 3.7 Etiqueta productes manualment i utilitzant eines específiques d'etiquetatge i seguint criteris de marxandatge.
- 3.8 Valora la rellevància de la codificació dels productes en el control del punt de venda.

4. Empaqueta productes aplicant la tècnica seleccionada amb els criteris comercials i d'imatge establerts per l'empresa.

Criteris d'avaluació

- 4.1 Identifica diferents tècniques d'empaquetatge de productes.
- 4.2 Reconeix la simbologia de formes, colors i textures en la transmissió de la imatge de l'empresa.
- 4.3 Identifica elements i materials que s'utilitzen en l'empaquetatge i la presentació comercial de productes.
- 4.4 Selecciona els materials necessaris per a l'empaquetatge en funció de la tècnica establerta i de la imatge de l'empresa.
- 4.5 Condiciona el producte per al seu empaquetatge, col·locant elements protectors i retirant el preu i els dispositius de seguretat.
- 4.6 Empaqueta productes assegurant-ne la consistència i la presentació d'acord amb criteris comercials de l'empresa.
- 4.7 Aplica les mesures de prevenció de riscos laborals relacionades amb l'empaquetatge.
- 4.8 Utilitza els equips de protecció individual adequats a l'activitat.
- 4.9 Col·loca motius ornamentals de forma atractiva.
- 4.10 Retira les restes del material utilitzat per assegurar l'ordre i la netedat del lloc de treball.

Continguts

1. Muntatge d'elements d'animació del punt de venda i expositors.
 - 1.1 Concepte de marxandatge.
 - 1.2 Criteris de distribució de la superfície de vendes.
 - 1.3 Principis bàsics de comportament del consumidor.
 - 1.4 Flux de circulació dels clients: la zona freda i la zona calenta.
 - 1.5 Ubicació dels sectors més importants.
 - 1.6 Tipus de mobiliari en el punt de venda.
 - 1.7 Diferents formes de disposició del mobiliari.
 - 1.8 Mètodes físics i psicològics per escalfar punts freds.
 - 1.9 Elements i materials de publicitat en el punt de venda: marxandatge.
 - 1.10 L'aparador: funcions i muntatge.
 - 1.11 Els cartells: funcions i procediments d'elaboració.
 - 1.12 Normes de seguretat i prevenció de riscos laborals.
2. Disposició de productes en lineals.
 - 2.1 Concepte de lineal.
 - 2.2 Funció del lineal.
 - 2.3 Nivells i zones del lineal.
 - 2.4 Unitats de mesures de pes, volum, longitud i conversió.
 - 2.5 Les famílies de productes.
 - 2.6 Regles d'implantació de productes.
 - 2.7 Implantació horitzontal, vertical, creuada, malla, entre d'altres.
 - 2.8 Concepte de "facing".
 - 2.9 Normes per a la implantació correcta.
 - 2.10 Reaprovisionament del lineal.
3. Col·locació d'etiquetes i dispositius de seguretat.
 - 3.1 Tecnologia al servei del marxandatge.
 - 3.2 Instruments per a la protecció contra el furt.
 - 3.3 L'escàner.
 - 3.4 La codificació de l'assortiment.
 - 3.5 Origen de la codificació comercial.
 - 3.6 El codi de barres.
 - 3.7 Codis de lectura ràpida.
 - 3.8 L'etiqueta: definició i funcions.
 - 3.9 Requisits informatius que l'etiqueta ha de complir.
 - 3.10 Tècniques bàsiques d'elaboració d'etiquetes.
 - 3.11 Col·locació d'etiquetes segons el producte.
4. Empaquetatge i presentació comercial.
 - 4.1 Embolcall i paqueteria.
 - 4.2 Empaquetatge: valor afegit al producte.
 - 4.3 Estils i modalitats.
 - 4.4 Materials utilitzats.
 - 4.5 Tècniques d'empaquetatge.
 - 4.6 Sensibilització mediambiental.
 - 4.7 Normes de seguretat i prevenció de riscos laborals.

Mòdul: Atenció al client

Codi: 3005

Durada: 198 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 128 hores

Hores d'estada a l'empresa: 70 hores

Resultats d'aprenentatge i criteris d'avaluació

1. Aplica tècniques de comunicació en l'atenció a clients i possibles clients en l'àmbit de la seva responsabilitat, aplicant protocols establerts.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les característiques bàsiques del client tipus del producte o servei de la professió, i del seu comportament.
- 1.2 Identifica probables situacions d'atenció al client en la professió.
- 1.3 Obté informació de clients i possibles clients, segons instruccions rebudes.
- 1.4 Utilitza tècniques de comunicació verbal.
- 1.5 Empra tècniques de comunicació no verbal.
- 1.6 Manté actituds que afavoreixin la comunicació.
- 1.7 Manté converses, utilitzant les fórmules, lèxic comercial i nexes de comunicació.
- 1.8 Respon a diferents tipus de qüestions professionals bàsiques utilitzant el lèxic comercial i el registre adequats.
- 1.9 S'expressa amb correcció i de forma efectiva en una comunicació professional habitual.
- 1.10 Manté una actitud conciliadora i sensible respecte als altres, mostrant cordialitat i amabilitat en el tracte.
- 1.11 Transmet informació de la professió amb claredat, de forma ordenada, estructura clara i precisa.

2. Comunica a possibles clients el catàleg de productes o serveis oferts i col·labora en les activitats de venda, tenint en compte la tipologia de client a qui es dirigeixen.

Criteris d'avaluació

- 2.1 Diferencia processos d'informació i de comunicació.
- 2.2 Identifica les diferents tipologies de públic i els relaciona amb les motivacions de compra o consum.
- 2.3 Diferencia tercers relacionats amb l'empresa: clients, proveïdors i públic en general.
- 2.4 Reconeix les característiques del producte o servei ofert.
- 2.5 Valora la pulcritud i correcció, tant en el vestir com en la imatge corporal, elements clau en l'atenció al client.
- 2.6 Identifica els protocols de venda o prestació del servei habituals en la professió.
- 2.7 Identifica els protocols de venda o prestació del servei específics de diferents tipus d'empresa.
- 2.8 Empra la terminologia bàsica de comunicació comercial en la professió.
- 2.9 Informa al client del catàleg de béns o serveis disponibles i de les seves característiques i qualitats esperables, i, si escau, dels terminis necessaris per dur a terme el servei o tenir el producte.
- 2.10 Manté en tot moment el respecte cap al client.
- 2.11 Assessora al client del bé o servei més recomanable segons les necessitats que exposa.
- 2.12 Adequa les respostes en funció del públic.
- 2.13 Realitza el tancament de la venda o la comanda, sol·licitant al client que comuniqui l'opció elegida.

3. Informa al client del servei realitzat i porta a terme les activitats auxiliars de venda en l'establiment comercial o en el lliurament a domicili, utilitzat els protocols d'actuació establerts per l'empresa.

Criteris d'avaluació

- 3.1 Lliura al client els articles elaborats segons els protocols establerts.
 - 3.2 Informa dels serveis realitzats i els temps emprats.
 - 3.3 Recull la conformitat del client amb el bé o servei rebut, segons instruccions rebudes.
 - 3.4 Embolica o envasa el producte per al lliurament al client, segons els protocols establerts.
 - 3.5 Identifica o emet el document justificant del cobrament de la venda del bé o servei d'acord amb les instruccions rebudes.
 - 3.6 Realitza el cobrament en efectiu, donant el canvi, en cas necessari, amb exactitud i claredat, i verificant l'autenticitat de monedes i bitllets.
 - 3.7 Manté en tot moment el respecte cap al client.
 - 3.8 Analitza com un bon resultat del treball realitzat i una atenció al client pulcre i acurada permet fidelitzar el client.
 - 3.9 Informa, si és el cas, del servei postvenda i dels terminis de garantia dels productes o serveis.
4. Col·labora en l'atenció a clients que presenten queixes i reclamacions, o en serveis postvenda, aplicant els protocols d'actuació establerts.

Criteris d'avaluació

- 4.1 Recull les objeccions que el client plantegi, i les trasllada als responsables segons els protocols establerts.
- 4.2 Recull en el límit de les seves responsabilitats les queixes, reclamacions o suggeriments segons els procediments establerts per l'empresa.
- 4.3 Ofereix alternatives al client davant reclamacions fàcilment esmenables, exposant clarament els temps i condicions de les operacions a realitzar, així com del nivell de probabilitat de modificació esperable.
- 4.4 Reconeix els aspectes principals que regula la legislació vigent en relació a les reclamacions.
- 4.5 Subministra la informació i la documentació necessària al client per a la presentació d'una reclamació per escrit.
- 4.6 Recull els formularis presentats pel client per a la presentació d'una reclamació.
- 4.7 Omple o dona suport per complir un full de reclamació.
- 4.8 Trameta les queixes i reclamacions que sobrepassen el seu àmbit d'actuació, a la persona responsable dins l'organització o empresa, d'acord al procediment establert.
- 4.9 Mostra una actitud favorable cap a la millora de la qualitat dels productes o serveis, reconeixent els possibles errors i millorant la pròpia actuació.
- 4.10 Comparteix informació amb l'equip de treball.

Continguts

- 1. Aplicació de tècniques de comunicació comercial.
 - 1.1 El procés de comunicació. Agents i elements que intervenen. Canals de comunicació amb el client.
 - 1.2 Barreres i dificultats comunicatives. Estratègies per a superar o minimitzar les barreres i dificultats.
 - 1.3 Comunicació verbal. Emissió i recepció de missatges orals.
 - 1.4 Motivació, frustració i mecanismes de defensa. Comunicació no verbal.
 - 1.5 Empatia i receptivitat.
 - 1.6 Habilitats socials aplicades a la professió: empatia, capacitat de comunicació, flexibilitats, responsabilitat i organització.
 - 1.7 Protocols d'atenció al client de la professió.
- 2. Venda de productes i serveis.
 - 2.1 El client. Públic en general. Tercers relacionats amb l'empresa.
 - 2.2 Comunicació i informació. Terminologia comercial.

- 2.3 Coneixement de producte o servei. Tipologia de públic en funció del producte o servei.
- 2.4 Actuació del venedor professional.
- 2.5 Exposició, presentació i demostració de les qualitats dels productes i serveis.
- 2.6 El venedor. Característiques, funcions i actituds. Qualitats i aptituds per a la venda i el desenvolupament del procés de venda.
- 2.7 El venedor professional: model d'actuació. Protocols de venda. Relacions amb els clients.
- 2.8 Tècniques de venda. Fases de la venda. Informació de servei postvenda.
- 2.9 Aspectes rellevants de la Llei d'Ordenació del comerç minorista.
- 3. Activitats auxiliars de venda i informació al client.
 - 3.1 Rols, objectius i relació client-professional.
 - 3.2 Tipologia de client i relació amb la prestació del servei.
 - 3.3 Atenció personalitzada com a base de la confiança en l'oferta del servei.
 - 3.4 Necessitats i gustos del client. Criteris de valoració de la satisfacció del client amb el producte o servei rebut.
 - 3.5 Objecions dels clients. Tractament.
 - 3.6 Paràmetres clau per a la classificació del producte rebut o la prestació de serveis sol·licitada.
 - 3.7 Servei postvenda.
 - 3.8 Fidelització del client.
 - 3.9 Documentació bàsica vinculada al lliurament de productes o la prestació de serveis.
- 4. Tractament de queixes i reclamacions. Escolta activa. Empatia. Actitud positiva i tranquil·la.
 - 4.1 Tècniques utilitzades en l'actuació davant les reclamacions. Gestió de reclamacions. Alternatives reparadores. Elements formals que contextualitzen una reclamació.
 - 4.2 Documents necessaris o proves en una reclamació. Procediment de recollida de les reclamacions.
 - 4.3 Documents relacionats amb els serveis postvenda: garanties i altres.
 - 4.4 Organismes públics i privats de defensa dels drets i interessos del consumidor.
 - 4.5 Utilització d'eines i recursos informàtics de gestió de reclamacions.

Mòdul: Preparació de comandes i venda de productes

Codi: 3006

Durada: 99 hores

Hores a realitzar en el centre educatiu: 64 hores

Hores d'estada a l'empresa: 35 hores

- 1. Assessora sobre les característiques dels productes sol·licitats tot seleccionant les mercaderies requerides d'acord amb les instruccions establertes.

Criteris d'avaluació

- 1.1 Identifica les fases del procés d'atenció a clients i preparació de comandes en comerços, grans superfícies, magatzems i empreses o departament de logística.
- 1.2 Aplica tècniques de comunicació adequades al públic objectiu del punt de venda, adaptant l'actitud i discurs a la situació de partida, obtenint la informació necessària sobre el client.
- 1.3 Dona resposta a preguntes de fàcil solució, utilitzant el lèxic comercial adequat.
- 1.4 Manté una actitud conciliadora i sensible amb els demés, demostrant cordialitat i amabilitat en el tracte, transmetent la informació amb claredat, de manera ordenada, estructurada i precisa.
- 1.5 Informa al possible client de les característiques dels productes, especialment de les qualitats esperables, formes d'ús i consum, argumentant sobre els seus avantatges i comunicant el període de garantia.

1.6 Relaciona les operacions de cobrament i devolució amb la documentació de les possibles transaccions.

2. Prepara comandes a partir dels requeriments de possibles clients, aplicant tècniques de mida i pesatge mitjançant eines manuals i terminals específics.

Criteris d'avaluació

2.1 Aplica les recomanacions bàsiques de seguretat, higiene i salut en la manipulació, conservació i embalatge de comandes de mercaderies o productes, interpretant correctament, la simbologia relacionada.

2.2 Interpreta la informació de les ordres de comanda tipus, complimentant els documents relacionats: fulls de comanda, albarans, ordres de repartiment, o altres documents de transport.

2.3 Reconeix la importància d'aplicar les normes de manipulació i conservació dels productes per a prevenir danys o desperfectes.

2.4 Descriu les característiques d'un terminal de venda al públic (TPV) i els procediments per a la utilització de mitjans de pagament electrònics.

2.5 Identifica els documents de lliurament associats a la venda i a les devolucions, realitzant, quan correspongui, tancament de caixa.

2.6 Aplica normes bàsiques de prevenció de riscos laborals, utilitzant els equips de protecció individual relacionats amb la manipulació de mercaderies / productes.

2.7 Aplica normes bàsiques de prevenció de riscos laborals, relacionats amb la manipulació de mercaderies / productes.

3. Prepara comandes per a la seva expedició aplicant procediments manuals i automàtics d'embalatge i etiquetatge mitjançant equips específics.

Criteris d'avaluació

3.1 Descriu les fases i els procediments generals per a la preparació de comandes: selecció, agrupament, etiquetatge, presentació final.

3.2 Identifica els principals tipus d'envasos i embalatges, relacionant-los amb les característiques físiques i tècniques dels productes o mercaderies que contenen.

3.3 Utilitza els criteris d'etiquetatge establerts, consignat, si escau, el nombre d'unitats, mides o pes dels productes o mercaderies embalades.

3.4 Es prenen les mesures oportunes per minimitzar i reduir els residus generats pels processos d'embalatge.

3.5 a servir amb la precisió requerida els equipaments de pesatge, de recompte manual o mecànic, utilitzant les unitats de mesura i pes especificades en les ordres de comanda.

3.6 Aplica les mesures i normes de seguretat, higiene i salut establertes retirant els residus generats en la preparació i embalatge.

4. Realitza el seguiment postvenda identificant les situacions possibles i aplicant els protocols corresponents.

Criteris d'avaluació

4.1 Descriu les funcions del servei postvenda.

4.2 Identifica els procediments necessaris per atendre reclamacions i els documents associats (fulls de reclamacions, cartes, entre d'altres).

4.3 Reconeix els aspectes principals en el que incideix la legislació vigent, amb relació a les reclamacions.

4.4 Informa als clients de les diferents alternatives existents davant reclamacions de fàcil solució, exposant amb claredat la temporització i condicions de les operacions que s'han de realitzar, així com el nivell de probabilitat de modificació que pot esperar-se.

4.5 Facilita la informació i documentació necessària al client per a la presentació d'una reclamació escrita, si escau.

4.6 Recopila els formularis presentats pel client per a la realització d'una reclamació, classificant-los i informant al responsable per a la seva gestió.

Continguts

1. Assessorament en el punt de venda.
 - 1.1 Fases del procés d'atenció al client i preparació de comandes.
 - 1.2 Períodes de garantia.
 - 1.3 Documentació relacionada amb les operacions de cobrament i devolució.
 - 1.4 Tècniques bàsiques de venda.
 - 1.5 L'atenció al client.
2. Preparació de comandes de mercaderies i productes.
 - 2.1 Tipologia de mercaderies / productes. Característiques.
 - 2.2 Mètodes de preparació de comandes: manuals, semiautomàtics i automàtics.
 - 2.3 Manipulació i conservació de productes. Recomanacions de seguretat, higiene i salut.
 - 2.4 Pesatge, col·locació i visibilitat. Unitats de pes. Equips de pesatge.
3. Preparació de comandes per a la seva expedició.
 - 3.1 Operativa bàsica en la preparació de comandes. Pasos i característiques.
 - 3.2 Documentació relacionada amb la preparació de comandes. Control del procés: traçabilitat.
 - 3.3 Finalització de comandes.
 - 3.4 Normes de prevenció de riscos laborals d'aplicació en la preparació de comandes. Accidents i riscos habituals.
 - 3.5 Higiene postural. Recomanacions en la manipulació manual de càrregues.
4. Seguiment del servei postvenda.
 - 4.1 El servei postvenda.
 - 4.2 Lliurament de comandes.
 - 4.3 Les reclamacions.
 - 4.4 Documents necessaris per a la gestió de reclamacions.
 - 4.5 Aspectes bàsics de la Llei d'Ordenació del Comerç Minorista.

En tractar-se d'un contracte plurianual, aquesta programació es susceptible de modificacions per part del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya.

Funcions i tasques del servei de formació

Les funcions del servei de formació que es durà a terme a través del seu personal formador que impartirà els mòduls de la formació professional són:

- Participar en l'organització i coordinació dels mòduls de la formació professional amb la tutora.
- Desenvolupar el temari dels mòduls tot tenint en compte els principis de treball del PFI-PTT: treball cooperatiu, per projectes, lligat a la realitat professional, a l'aprenentatge servei i als aprenentatges de tipus significatiu.
- Participar amb el tutor/a dels processos d'avaluació.
- Assistir a les reunions de les famílies programades durant els cursos, a l'acte d'inauguració i a la cloenda dels PFI-PTT, sempre que així ho acordin amb la tutora.
- Emprar la documentació pròpia del servei: autoritzacions, fulls d'assistència,...
- Emprar les eines didàctiques pròpies del servei: classroom, drive, correu electrònic de l'institut....

- Entregar les programacions didàctiques i els criteris d'avaluació de les sessions formatives i del conjunt dels mòduls, seguint els criteris i formats establerts pel departament d'educació.

- Participar en els projectes que formen part de les accions formatives de PFI-PTT Sant Cugat (projecte d'art floral, aparadorisme, projectes d'APS...)

- Organitzar i participar en sortides didàctiques (excursions, visites, tallers...) que faran conjuntament amb la tutora.

- Caldrà preveure substitucions en cas de malaltia, accident, baixa..., o qualsevol altre impediment per part de les persones formadores d'assistir a classe.

- Presentar un informe mensual del desenvolupament de les classes i de l'evolució i progressió de l'alumnat

- Assistir a la reunió d'equip docent setmanal que està establerta com a part del programa pel departament d'educació i participar aportant informacions, idees i propostes per millorar la qualitat docent i la relació amb l'alumnat

Les reunions de coordinació setmanal, a part de ser un espai per parlar de l'alumnat i la seva evolució i necessitats, també serà un espai per valorar el funcionament del formador i les seves necessitats. La tutora donarà tot el suport i recolzament pedagògic a la persona formadora, però també avaluarà i comentarà el seu funcionament i integració amb el grup i les funcions que té assignades, podent demanar a l'empresa de serveis que hi hagi un canvi de la persona formadora si aquesta no s'adapta o encaixa amb el funcionament del curs i les necessitats de l'alumnat.

Llocs on es realitzaran els cursos

El lloc on s'impartiran els cursos serà a la seu del PFI-PTT, Ins. FP Sant Cugat, Carretera de Rubí 107.

L'empresa de serveis ha de disposar d'accés a espais o instal·lacions on poder realitzar les pràctiques que no es realitzen a l'hort de l'Ins FP Sant Cugat, als instituts públics i altres equipaments públics.

Material didàctic i fungible

- L'adjudicatari s'ha de fer càrrec de penjar els materials didàctics a les plataformes digitals establertes per treballar (google Classroom). Farà ús de totes les eines TIC al seu abast i estarà en disposició de fer classes en línia si així ho requereix la situació, utilitzant les eines a les que es té accés a través del gsuites de l'institut (meet, classroom, drive...)
- Si s'ha de fer excepcionalment en paper alguna còpia (exàmens, fulls per sortides...) hauran d'entregar-se en paper reciclat.
- L'adjudicatari es farà càrrec de portar tot aquell material didàctic que necessiti per dur a terme les classes teòric-pràctiques amb l'alumnat (per fer maquetes, construccions, murals, dinàmiques de grup, cartells...)

Titulació acadèmica del personal adscrit a la prestació dels serveis:

- Titulació mínima: FP1, cicles formatius de grau mig o superior, grau, llicenciatura o enginyeria en alguna de les matèries sobre les que es desenvoluparan les activitats;

comerç i màrqueting, marxandatge, vendes, atenció al públic, aparadorisme, visual marxandatge, administració i gestió, comptabilitat, administració d'empreses, gestió de magatzems, logística... o qualsevol altra relacionada amb la família professional del comerç i les vendes.

- També s'accepten titulacions relacionades amb la psicologia o la pedagogia si s'acredita experiència professional en la docència mínima d'un curs d'alguna de les matèries anteriorment esmentades relacionades amb el perfil professional.
- Es valorarà per a l'adjudicació del contracte que el formador tingui experiència com a formador/a amb persones del mateix perfil, o similar al de l'alumnat del PFI-PTT: joves entre 16-21 anys, alumnes de UEC, aula oberta, cases d'oficis, escoles taller, persones amb risc d'exclusió social en matèries relacionades amb la família professional agrària principalment....

Tercer. Acta d'inici de prestació del servei

Una vegada formalitzat el contracte en document administratiu, s'haurà d'estendre l'acta d'inici de prestació del servei, per triplicat exemplar, que serà signada pel legal representant de l'empresa i el responsable del contracte. Aquest haurà de remetre un dels exemplars a la Secció de Contractació i Compres per a la seva incorporació a l'expedient.

Quart. Entrega dels treballs i/o realització dels serveis

El contractista haurà d'entregar els treballs realitzats dins del termini estipulat en el contracte; el responsable del contracte efectuarà l'examen de la documentació presentada i, si estimés complides les prescripcions tècniques i restants condicions contractuals, proposarà que es porti a terme la seva recepció.

En el cas que estimés incomplides les prescripcions tècniques del contracte, donarà per escrit al contractista les instruccions precises i detallades amb la finalitat d'esmenar les faltes o defectes observats, fent constar en l'esmentat escrit el termini per efectuar les esmenes i les observacions que estimi oportunes.

En cas de reclamació per part del contractista respecte de les observacions formulades, el responsable del contracte l'eleva, amb el seu informe, a l'òrgan de contractació per a la seva resolució.

Si el contractista no reclama per escrit respecte a les observacions del responsable del contracte, s'entendrà la seva conformitat quedant obligat a corregir o esmenar els defectes detectats.

En serveis de prestació continuada, el plec de clàusules administratives podrà establir altres formes de constatar la correcta execució dels serveis prestats.

Cinquè. Recepció dels treballs i serveis

Quan la prestació s'ajusti a les condicions del contracte procedirà la seva recepció i s'estendrà l'acta corresponent que serà signada pel responsable del contracte i el representant legal del contractista.

Si la prestació no fos ajustada a les condicions necessàries per procedir a la seva recepció es donaran per escrit les instruccions oportunes al contractista a fi que esmeni els defectes observats i compleixi les seves obligacions en el termini que per això es fixi; no procedirà la

recepció fins que les instruccions hagin estat complimentades, estenent-se llavors l'acta corresponent.

En serveis de prestació continuada, el plec de clàusules administratives podrà preveure altres formes de recepció.

L'acta de recepció serà estesa per triplicat exemplar, un dels quals serà incorporat a l'expedient de contractació.

Sisè. Obligacions en matèria de prevenció de riscos laborals

1. El contractista està obligat al compliment de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i restant legislació general i sectorial aplicable en aquesta matèria respecte dels treballadors adscrits a la contracta.
2. En el supòsit de concurrència de treballadors del contractista amb altres treballadors en un centre de treball municipal, l'Ajuntament vetllarà pel compliment de la normativa de prevenció de riscos laborals per part de les empreses que prestin serveis corresponents a la pròpia activitat en els termes establerts pel RD 171/2004, de 30 de gener, pel qual es desenvolupa l'art. 24 de Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals, en matèria de coordinació d'activitats empresarials.
L'Ajuntament facilitarà a l'empresa que resulti adjudicatària del contracte els documents i informació a que es refereix l'art. 7 del Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, relatius a: Avaluació de riscos del centre de treball, mesures de prevenció, pla d'emergència i qualsevol altre que correspongui.
El contractista resta obligat a presentar, abans de formalitzar-se l'acta d'inici de prestació del servei, els documents que seguidament s'indiquen en compliment del que disposa l'art. 10.2 del Reial Decret 171/2004:
 - a) Avaluació de riscos i planificació de l'activitat preventiva.
 - b) Compliment de les obligacions en matèria d'informació i formació respecte dels treballadors que vagin a prestar serveis al centre de treball.
 - c) Qualsevol altre que l'Ajuntament consideri convenient o necessari.
3. El contractista tindrà accés a la documentació municipal a través de la plataforma informàtica autoritzada per l'Ajuntament en la forma que li serà indicada pel responsable del contracte i haurà de presentar el documents a través de la mateixa plataforma.

Setè. Normativa sectorial aplicable

- RESOLUCIÓ ENS/1102/2014, de 21 de maig, per la qual s'estableixen els programes de formació i inserció per al curs 2014-2015.
http://dogc.gencat.cat/ca/pdogc_canals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=662763&language=ca_ES
- RESOLUCIÓ ENS/241/2015, de 9 de febrer, per la qual es modifica la Resolució ENS/1102/2014, de 21 de maig, per la qual s'estableixen els programes de formació i inserció per al curs 2014-2015, i s'obre el termini per al curs 2015-2016.
https://dogc.gencat.cat/ca/pdogc_canals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=685262
- RESOLUCIÓ ENS/2250/2014, de 6 d'octubre, de l'estructura dels programes de formació i inserció.
https://dogc.gencat.cat/ca/pdogc_canals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=672416&language=ca_ES
- RESOLUCIÓ ENS/1470/2018, de 27 de juny, per la qual es modifica l'annex 2 de la Resolució ENS/2250/2014, de 6 d'octubre, de l'estructura dels programes de formació i



inserció.

https://dogc.gencat.cat/ca/pdogc_canals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?action=fitxa&documentId=821673

- RESOLUCIÓ EDU/735/2019, de 20 de març, per la qual s'estableix el contingut i la durada dels mòduls de formació general i dels mòduls de formació professional comuns a tots els perfils professionals dels programes de formació i inserció.
<https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/7841/1734923.pdf>
- RESOLUCIÓ EDU/1359/2019, de 16 de maig, per la qual es modifiquen la Resolució ENS/1102/2014, de 21 de maig, per la qual s'estableixen els programes de formació i inserció, i
- la Resolució ENS/2250/2014, de 6 d'octubre, de l'estructura dels programes de formació i inserció.
https://dogc.gencat.cat/ca/pdogc_canals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=850004&language=ca_ES
- Documents per a l'organització i la gestió dels centres Programes de formació i inserció: desenvolupament i aplicació.
https://documents.espai.educacio.gencat.cat/IPCNormativa/DOIGC/CUR_PFI.pdf