

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FORMACIÓN EN EL ÁREA DE LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CLIENTE, NECESARIA PARA DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES FORMATIVAS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS PICE MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

Expediente: 11/2020

1. Objeto de la prestación del servicio:

El objeto del contrato es la contratación de un profesional/ empresa con capacidad técnica para asumir la formación específica en materia de atención y gestión del cliente, incluida en los itinerarios formativos del PICE, proyecto que forma parte de la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven del Sistema de Garantía Juvenil del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, cofinanciado por el Fondo Social Europeo.

2. Contenido de la Memoria técnica.

Cada licitador deberá presentar una memoria descriptiva del contenido de su oferta, comprendiendo - con carácter de mínimo - la siguiente información:

- Experiencia de la empresa candidata en actividades objeto de la prestación de servicios.
- Definición del calendario de realización de actividades.

- Descripción detallada de los trabajos a realizar objeto de la prestación de servicios que se requieren, esto es, propuesta de las acciones formativas susceptibles de ser desempeñadas en el marco de esta contratación.
- Presupuesto económico desglosado por número de horas destinadas a la realización de cada actividad que sea parte de la prestación de servicios.

El presupuesto deberá incluir los desplazamientos a las reuniones que sean necesarias para la correcta realización de la prestación de servicios.

Cada propuesta deberá estar compuesta de una memoria y de anexos. La memoria no deberá exceder de 14 páginas a una sola cara (letra Verdana 11, espacio sencillo).

Los anexos, para los cuales no habrá un número límite de páginas, servirán para documentar la experiencia y requisitos expresados en la memoria, así como los documentos mencionados en el apartado "Condiciones de contratación". Para los anexos podrán utilizarse copias escaneadas en formato PDF de los documentos originales que deban aportarse.

3. Características técnicas del servicio que se oferta.

Los servicios de formación deberán ser prestados de acuerdo con los requerimientos del artículo 13 del Reglamento 1828/2006 y, en concreto, con las instrucciones de la Dirección General de Fondos

Comunitarios de 31 de julio de 2008 sobre los sistemas de control para los proyectos enmarcados en los programas de cooperación territorial.

La reducción del desempleo juvenil constituye uno de los retos más importantes para el conjunto de la UE y especialmente para España, y debe afrontarse tanto desde las instituciones públicas nacionales y comunitarias, como desde la propia ciudadanía. En este contexto, las Cámaras de Comercio de España, Corporaciones de Derecho Público que representan los intereses generales de todos los sectores empresariales, plantearon el denominado Programa Integral de Cualificación y Empleo (PICE). Se trata de una serie de medidas ofrecidas a todo el colectivo de jóvenes destinatarios del Programa Operativo de Empleo Joven y de la Garantía Juvenil en España que abordan tanto la mejora de la educación y la formación, como el fomento de la contratación y el autoempleo y están cofinanciadas por el Fondo Social Europeo, a través del Programa Operativo de Empleo Juvenil 2014-2020, y por la red de Cámaras de Comercio.

Características de la contratación

El tipo de formación PICE será ESPECÍFICA, resultando la materia la englobada en ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL CLIENTE.

El calendario de la contratación será desde el 2 de marzo de 2020 al 31 de diciembre de 2020, o hasta agotar el presupuesto.

El profesional / empresa con capacidad técnica para asumir la formación específica deberá contar con las siguientes características técnicas:

- Profesional con estudios universitarios en las áreas de comercio, marketing, recursos humanos, etc.
- Formación en materia de comercio, marketing, recursos humanos, etc.
- Experiencia profesional y docente superior a 3 años en el área objeto de la licitación.
- Experiencia en el diseño de programaciones y material didáctico.

El número de horas previstas para la formación específica serán aproximadamente de 640 horas de formación específica que podrán distribuirse en cursos de 30, 60, 90, 120 y 150 horas, según las necesidades del programa.

Esta formación se desarrollará en las instalaciones del PICE en Sevilla, en C/ Biología, 12, Edificio Vilamar 2, 2ª planta, o en las instalaciones cedidas por los Ayuntamientos y entidades municipales que colaboran con el PICE en la provincia de Sevilla.

Asimismo, el coste medio/ hora será de 50,00 euros. Este gasto está contemplado en los presupuestos del PICE y se ajusta a lo señalado en la nueva Ley de Contratación Pública que entró en vigor el pasado 9 de marzo de 2018.

4. Información y contacto:

Para cualquier información adicional pueden dirigirse a la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Sevilla:

- **Persona de contacto:** Pepa Mallorca – PICE
- **Correo electrónico:** pepa.mallorca@camaradesevilla.com
- **Teléfono:** 955 110 905