PLIEGO DE PRESCIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LA IMPARTICION DE CURSOS DE FORMACIÓN RELATIVOS A LA PROMOCIÓN DE LA OCUPABILIDAD EN BIZKAIA, LAN BERRI 2021

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.-

El objeto del presente procedimiento convocado es la realización de una serie de formaciones de conformidad a las especificaciones de los anexos técnicos y cuya cantidad total se determina de la siguiente manera:

En todo caso, el objetivo principal que persigue el proyecto es acreditar a las personas participantes en la capacitación necesaria para el desarrollo de una actividad laboral con significación para el empleo. Para ello, la acción formativa vinculada al certificado de profesionalidad asegura la formación necesaria para su adquisición, en el marco del subsistema de formación profesional para el empleo regulado en el Real Decreto 694/2017, de 3 de julio.

Lote I:	**Actividades auxiliares de almacén más módulo de Reparto a domicilio**
Lote II:	**Atención socio-sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales y PRESAD**
Lote III:	**Actividades auxiliares de comercio más módulo Operaciones de caja en venta y manejo de TPV**

La impartición de los cursos deberá realizarse en municipios que no se encuentren a más de 20 kilómetros del municipio de Erandio, debido a que se considera que una mayor distancia supone un esfuerzo económico importante para las personas en desempleo a las que está dirigida esta formación.

LOTE I: Constituye el objeto del presente contrato el desarrollo del itinerario de la acción formativa **Actividades auxiliares de almacén** en base al Certificado de Profesionalidad del mismo nombre y del módulo **Reparto a domicilio**, dentro de la convocatoria de subvenciones para la promoción de la ocupabilidad en Bizkaia, Lan Berri, para 2021 (Programa de acompañamiento a la inserción laboral de personas desempleadas: mayores de 45 años, de larga duración, con discapacidad, y en riesgo de exclusión).

La prestación del servicio consistirá en:

- Acciones de activación laboral.
  Las acciones de activación laboral consistirán en sesiones grupales de información sobre oferta formativa, normativa laboral (contratos de trabajo, derechos y obligaciones, convenio colectivo y mercado laboral en las que darán pautas para la implantación de técnicas en la búsqueda activa de empleo, el aprovisionamiento de información, el manejo básico de medios, técnicas y herramientas accesibles para la búsqueda de empleo (incluyendo medios telemáticos y redes sociales). Así también se contemplará la comunicación de datos o circunstancias relativas al mercado de trabajo y las políticas activas de empleo que puedan resultar de utilidad para incrementar las oportunidades de empleo de las personas participantes.

- Prestación de varias acciones formativas:

- Técnico-práctica:
  - Actividades auxiliares de almacén en base al certificado de profesionalidad del mismo nombre.
  - Modulo de Repartidor (Ver Anexo I)
- Competencias digitales básicas (Ver Anexo II)
- Formación en Igualdad (Ver Anexo II)

El programa se coordinará desde Behargintza.

Duración: Previo a las acciones formativas, la activación laboral contará con un total o mínimo de 15 horas, dentro de esas sesiones se valorarán las personas que mejor encajan en la acción formativa, previo visto bueno del Behargintza. La acción formativa técnico-práctica tendrá una duración de 235 horas (como suma del Certificado de Profesionalidad (210 horas) y del Módulo de Reparto a domicilio (25 horas)); la acción formativa de competencias digitales básicas contará con una duración de 20 horas y la acción formación en igualdad de 10 horas.

Número de participantes. El número de participantes para las acciones formativas será de 15. La relación de personas participantes será facilitada desde el Behargintza, salvo en casos excepcionales donde se podría solicitar la colaboración de la empresa adjudicataria.
La empresa adjudicataria deberá disponer de la correspondiente homologación de las aulas teniendo en cuenta el número de participantes.

Evaluación y seguimiento.
En aquellos casos excepcionales, donde se haya requerido la colaboración de la empresa adjudicataria en la captación, se deberá entregar al Behargintza a la mayor brevedad y siempre antes de la fecha de inicio de la acción formativa:

Ficha de inscripción de la persona(s) participante(s) debidamente rellenada, y que será facilitada por el Behargintza.
DNI de la persona(s) participante(s).
Curriculum Vitae.

Se presentará un INFORME INTERMEDIO del grado de ejecución del proyecto a 30 de diciembre de 2021 que recoja:

- Informe sobre acciones de activación laboral, indicando nº de sesiones grupales realizadas, con fechas y horas, la relación de personas participantes y el contenido de cada sesión.
- Informe sobre la participación las acciones formativas, indicando por persona participante, nº de horas recibidas por acción formativa, indicando el nº de horas de cada una de las personas participantes por sesión.

Junto con esos informes se presentarán las fichas de cada una de las personas participantes al servicio siguiendo el modelo de ficha que entregara el Ayuntamiento para la recogida de datos a la empresa adjudicataria en el momento de la formalización del contrato. Cualquier cambio en dicha ficha deberá ser aprobado previamente por el Ayuntamiento.

A la finalización de la acción formativa, la empresa contratada entregará al Behargintza de Erandio la siguiente documentación:

- Hoja de firmas de CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA al servicio de activación laboral, donde se hará constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Hoja de firmas de CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA al curso de competencias digitales básicas, donde se hará constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Hoja de firmas de CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA al curso de formación teórico-practica, donde se hará constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Hoja de firmas de CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA al curso de formación en igualdad, donde se hará constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Hoja de evaluación de la aptitud de las personas participantes en el curso, donde se hará constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Certificado firmado por cada persona participante en el itinerario especificando las horas de activación recibidas, así como las acciones formativas recibidas con el nº de horas, siguiendo modelo facilitado por el Ayuntamiento de Erandio.
- Informe final sobre acciones de activación laboral, indicando nº de sesiones grupales realizadas, con fechas y horas, la relación de personas participantes y el contenido de cada sesión.

INFORME FINAL JUSTIFICATIVO DETALLADO donde se recogerá al menos, evaluación y grado de cumplimiento de cada una de las actividades, relación de las personas participantes con su porcentaje de asistencia y aptitud, fechas en que se ha realizado la acción, objetivos alcanzados, metodología utilizada, materiales utilizados, la valoración sobre el aprovechamiento de cada participante y las cuestiones más relevantes planteadas por las personas participantes.
El informe final se presentará en soporte informático en el plazo de tres semanas desde la finalización de la acción formativa.

Locales, recursos técnicos, materiales y didácticos.

La empresa adjudicataria dispondrá de sus propias aulas, las cuales contaran con los requisitos establecidos para la prestación adecuada de la misma. Señalar, sin embargo, que el Ayuntamiento se reserva el derecho de poder ceder sus aulas para la impartición del curso. En ese caso, la empresa adjudicataria deberá realizar una adecuada gestión y uso de las aulas que el Ayuntamiento pone a su disposición para la gestión del servicio, no pudiendo utilizarlos para fines distintos.
La empresa adjudicataria deberá aportar los equipos y aplicaciones informáticas que resulten necesarios, material de oficina, material didáctico a entregar al alumnado, y cuantos medios y recursos técnicos resulten necesarios para la prestación del servicio.
A lo largo de todo el curso y en lugar preferencial del aula tendrá que constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.

Equipo de trabajo

La empresa oferente deberá proponer un equipo de trabajo para que el proyecto se cumpla en sus objetivos y en las fechas programadas. En los términos expresados en el Pliego de cláusulas particulares, la empresa licitadora deberá demostrar que el equipo de trabajo asignado reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica exigidos.

Las y los formadores que impartirán la acción formativa tienen que tener la experiencia profesional y pedagógica en el área a impartir para cada uno de los módulos formativos del certificado de profesionalidad, según RD 1522/11 de 31 de octubre.
El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato en lo referente a las personas dedicadas a la realización del estudio, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes.
Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información al Ayuntamiento de Erandio - Behargintza y con el acuerdo de éste, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.
Ayuntamiento de Erandio - Behargintza se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.
El citado personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, y por tanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresa, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud, sin que en ningún caso pueda alegarse, por dicho personal, derecho alguno en relación con Ayuntamiento de Erandio – Behargintza, ni exigirse a éste responsabilidades como consecuencia de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleadas/os.

Coordinación con el Área de empleo, promoción económica y desarrollo local del Ayuntamiento de Erandio.

La adjudicataria del servicio suministrará al área de empleo, promoción económica y desarrollo local del Ayuntamiento de Erandio cuanta información sea requerida respecto al desarrollo de las actividades formativas o de orientación.
El área de empleo, promoción económica y desarrollo local del Ayuntamiento de Erandio podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados por los medios que consideren oportunos.

Documentación y difusión del servicio.

La documentación que se genere durante la ejecución del presente contrato será propiedad del Ayuntamiento de Erandio. Los datos, materiales e informaciones utilizados durante el desarrollo del servicio no podrán ser utilizados ni cedidos a terceros sin consentimiento expreso del Ayuntamiento de Erandio.
En toda la documentación que se elabore en el desarrollo del contrato se hará constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.
La representación externa del servicio, a efectos de relación con otras entidades, instituciones públicas o privadas o medios de comunicación corresponde al Ayuntamiento de Erandio.
La participación de la adjudicataria en cualquier medio de difusión o comunicación en relación con el servicio deberá ser previamente autorizada por el Ayuntamiento de Erandio, así como los contenidos de las intervenciones.
Las obligaciones del contratista en materia de documentación y difusión del servicio tienen el carácter de condición especial de ejecución del contrato y su cumplimiento se acreditará durante la ejecución del contrato.

LOTE II: Constituye el objeto del presente contrato el desarrollo del itinerario de la acción formativa **Atención socio-sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales** en base al Certificado de Profesionalidad del mismo nombre y **Formación Especializada en PRE-S.A.D. y S.A.D. digitalizado**, dentro de la convocatoria de subvenciones para la promoción de la ocupabilidad en Bizkaia, Lan Berri, para 2021 (Programa de acompañamiento a la inserción laboral de personas desempleadas: mayores de 45 años, de larga duración, con discapacidad, y en riesgo de exclusión).

La prestación del servicio consistirá en:

- Acciones de activación laboral.
  Las acciones de activación laboral consistirán en sesiones grupales de información sobre oferta formativa, normativa laboral (contratos de trabajo, derechos y obligaciones, convenio colectivo y mercado laboral en las que darán pautas para la implantación de técnicas en la búsqueda activa de empleo, el aprovisionamiento de información, el manejo básico de medios, técnicas y herramientas accesibles para la búsqueda de empleo (incluyendo medios telemáticos y redes sociales). Así también se contemplará la comunicación de datos o circunstancias relativas al mercado de trabajo y las políticas activas de empleo que puedan resultar de utilidad para incrementar las oportunidades de empleo de las personas participantes.

- Prestación de varias acciones formativas:

  - Técnico-práctica:
    - Atención socio-sanitaria a personas dependientes en instituciones sociales en base al certificado de profesionalidad del mismo nombre.
    - Formación Especializada en PRE-S.A.D. y S.A.D. digitalizado (Ver Anexo III)
  - Competencias digitales básicas (Ver Anexo II)
  - Formación en Igualdad (Ver Anexo II)

El programa se coordinará desde Behargintza.

Duración: Previo a las acciones formativas, la activación laboral contará con un total o mínimo de 15 horas, dentro de esas sesiones se valorarán las personas que mejor encajan en la acción formativa, previo visto bueno del Behargintza. La acción formativa técnico-práctica tendrá una duración de 500 horas (como suma del Certificado de Profesionalidad (450 horas) y del Módulo de PRE-S.A.D. y S.A.D. digitalizado (50 horas)); la acción formativa de competencias digitales básicas contará con una duración de 20 horas y la acción formación en igualdad de 10 horas.

Número de participantes. El número de participantes de la acción formativa será de 15. La relación de personas participantes será facilitada desde el Behargintza, salvo en casos excepcionales donde se podría solicitar la colaboración de la empresa adjudicataria.
La empresa adjudicataria deberá disponer de la correspondiente homologación de las aulas teniendo en cuenta el número de participantes.

Evaluación y seguimiento.
En aquellos casos excepcionales, donde se haya requerido la colaboración de la empresa adjudicataria en la captación, se deberá entregar al Behargintza a la mayor brevedad y siempre antes de la fecha de inicio de la acción formativa:

Ficha de inscripción de la persona(s) participante(s) debidamente rellenada, y que será facilitada por el Behargintza.
DNI de la persona(s) participante(s).
Curriculum Vitae.

Se presentará un INFORME INTERMEDIO del grado de ejecución del proyecto a 30 de diciembre de 2021 que recoja:

- Informe sobre acciones de activación laboral, indicando nº de sesiones grupales realizadas, con fechas y horas, la relación de personas participantes y el contenido de cada sesión, indicando el nº de horas de cada una de las personas participantes por sesión.
- Informe sobre la participación las acciones formativas, indicando por persona participante, nº de horas recibidas por acción formativa.

Junto con esos informes se presentarán las fichas de cada una de las personas participantes al servicio siguiendo el modelo de ficha que entregara el Ayuntamiento para la recogida de datos a la empresa adjudicataria en el momento de la formalización del contrato. Cualquier cambio en dicha ficha deberá ser aprobado previamente por el Ayuntamiento.

A la finalización de la acción formativa, la empresa contratada entregará al Behargintza de Erandio la siguiente documentación:

- Hoja de firmas de CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA al servicio de activación laboral, donde se hará constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Hoja de firmas de CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA al curso de competencias digitales básicas, donde se hará constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Hoja de firmas de CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA al curso de formación teórico-practica, donde se hará constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Hoja de firmas de CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA al curso de formación en igualdad, donde se hará constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Hoja de evaluación de la aptitud de las personas participantes en el curso, donde se hará constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Certificado firmado por cada persona participante en el itinerario especificando las horas de activación recibidas, así como las acciones formativas recibidas con el nº de horas, siguiendo modelo facilitado por el Ayuntamiento de Erandio.
- Informe final sobre acciones de activación laboral, indicando nº de sesiones grupales realizadas, con fechas y horas, la relación de personas participantes y el contenido de cada sesión.

  INFORME FINAL JUSTIFICATIVO DETALLADO donde se recogerá al menos, evaluación y grado de cumplimiento de cada una de las actividades, relación de las personas participantes con su porcentaje de asistencia y aptitud, fechas en que se ha realizado la acción, objetivos alcanzados, metodología utilizada, materiales utilizados, la valoración sobre el aprovechamiento de cada participante y las cuestiones más relevantes planteadas por las personas participantes.
  El informe final se presentará en soporte informático en el plazo de tres semanas desde la finalización de la acción formativa.

Locales, recursos técnicos, materiales y didácticos.

La empresa adjudicataria dispondrá de sus propias aulas, las cuales contaran con los requisitos establecidos para la prestación adecuada de la misma. Señalar, sin embargo, que el Ayuntamiento se reserva el derecho de poder ceder sus aulas para la impartición del curso. En ese caso, la empresa adjudicataria deberá realizar una adecuada gestión y uso de las aulas que el Ayuntamiento pone a su disposición para la gestión del servicio, no pudiendo utilizarlos para fines distintos.

La empresa adjudicataria deberá aportar los equipos y aplicaciones informáticas que resulten necesarias, material de oficina, material didáctico a entregar al alumnado, y cuantos medios y recursos técnicos resulten necesarios para la prestación del servicio.

A lo largo de todo el curso y en lugar preferencial del aula tendrá que constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.

Equipo de trabajo

La empresa oferente deberá proponer un equipo de trabajo para que el proyecto se cumpla en sus objetivos y en las fechas programadas. En los términos expresados en el Pliego de cláusulas particulares, la empresa licitadora deberá demostrar que el equipo de trabajo asignado reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica exigidos.

Las y los formadores que impartirán la acción formativa tienen la experiencia profesional y pedagógica en el área a impartir para cada uno de los módulos formativos del certificado de profesionalidad, según RD 1379/2008 de 1 de agosto, RD 721/2011 de 20 de mayo y RD 625/2013 de 2 de agosto.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato en lo referente a las personas dedicadas a la realización del estudio, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información al Ayuntamiento de Erandio - Behargintza y con el acuerdo de éste, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

Ayuntamiento de Erandio - Behargintza se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.

El citado personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, y por tanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresa, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud, sin que en ningún caso pueda alegarse, por dicho personal, derecho alguno en relación con Ayuntamiento de Erandio – Behargintza, ni exigirse a éste responsabilidades como consecuencia de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleadas/os.

Coordinación con el Área de empleo, promoción económica y desarrollo local del Ayuntamiento de Erandio.

La adjudicataria del servicio suministrará al área de empleo, promoción económica y desarrollo local del Ayuntamiento de Erandio cuanta información sea requerida respecto al desarrollo de las actividades formativas o de orientación.

El área de empleo, promoción económica y desarrollo local del Ayuntamiento de Erandio podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados por los medios que consideren oportunos.

Documentación y difusión del servicio.

La documentación que se genere durante la ejecución del presente contrato será propiedad del Ayuntamiento de Erandio. Los datos, materiales e informaciones utilizados durante el desarrollo del servicio no podrán ser utilizados ni cedidos a terceros sin consentimiento expreso del Ayuntamiento de Erandio.

En toda la documentación que se elabore en el desarrollo del contrato se hará constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.

La representación externa del servicio, a efectos de relación con otras entidades, instituciones públicas o privadas o medios de comunicación corresponde al Ayuntamiento de Erandio.

La participación de la adjudicataria en cualquier medio de difusión o comunicación en relación con el servicio deberá ser previamente autorizada por el Ayuntamiento de Erandio, así como los contenidos de las intervenciones.

Las obligaciones del contratista en materia de documentación y difusión del servicio tienen el carácter de condición especial de ejecución del contrato y su cumplimiento se acreditará durante la ejecución del contrato.

LOTE III: Constituye el objeto del presente contrato el desarrollo del itinerario de la acción formativa **Actividades auxiliares de Comercio** en base al Certificado de Profesionalidad del mismo nombre **y del módulo Operaciones de caja en venta y manejo de TPV**, dentro de la convocatoria de subvenciones para la promoción de la ocupabilidad en Bizkaia, Lan Berri, para 2021 (Programa de acompañamiento a la inserción laboral de personas desempleadas: mayores de 45 años, de larga duración, con discapacidad, y en riesgo de exclusión).

La prestación del servicio consistirá en:

- Acciones de activación laboral.
  Las acciones de activación laboral consistirán en sesiones grupales de información sobre oferta formativa, normativa laboral (contratos de trabajo, derechos y obligaciones, convenio colectivo y mercado laboral en las que darán pautas para la implantación de técnicas en la búsqueda activa de empleo, el aprovisionamiento de información, el manejo básico de medios, técnicas y herramientas accesibles para la búsqueda de empleo (incluyendo medios telemáticos y redes sociales). Así también se contemplará la comunicación de datos o circunstancias relativas al mercado de trabajo y las políticas activas de empleo que puedan resultar de utilidad para incrementar las oportunidades de empleo de las personas participantes.

- Prestación de varias acciones formativas:
  - Técnico-práctica:
    - Actividades auxiliares de Comercio en base al certificado de profesionalidad del mismo nombre.
    - Módulo Operaciones de caja en venta y manejo de TPV (Ver Anexo IV)
  - Competencias digitales básicas (Ver Anexo II)
  - Formación en Igualdad (Ver Anexo II)

El programa se coordinará desde Behargintza.

Duración: Previo a las acciones formativas, la activación laboral contará con un total o mínimo de 15 horas, dentro de esas sesiones se valorarán las personas que mejor encajan en la acción formativa, previo visto bueno del Behargintza. La acción formativa técnico-práctica tendrá una duración de 320 horas (como suma del Certificado de Profesionalidad (270 horas) y del Módulo Operaciones de caja en venta y manejo de TPV (50 horas)); la acción formativa de competencias digitales básicas contará con una duración de 20 horas y la acción formación en igualdad de 10 horas.

Número de participantes. El número de participantes de la acción formativa será de 15. La relación de personas participantes será facilitada desde el Behargintza, salvo en casos excepcionales donde se podría solicitar la colaboración de la empresa adjudicataria.
La empresa adjudicataria deberá disponer de la correspondiente homologación de las aulas teniendo en cuenta el número de participantes.

Evaluación y seguimiento.
En aquellos casos excepcionales, donde se haya requerido la colaboración de la empresa adjudicataria en la captación, se deberá entregar al Behargintza a la mayor brevedad y siempre antes de la fecha de inicio de la acción formativa:

Ficha de inscripción de la persona(s) participante(s) debidamente rellenada, y que será facilitada por el Behargintza.
DNI de la persona(s) participante(s).
Curriculum Vitae.

Se presentará un INFORME INTERMEDIO del grado de ejecución del proyecto a 30 de diciembre de 2021 que recoja:

- Informe sobre acciones de activación laboral, indicando nº de sesiones grupales realizadas, con fechas y horas, la relación de personas participantes y el contenido de cada sesión.
- Informe sobre la participación las acciones formativas, indicando por persona participante, nº de horas recibidas por acción formativa, indicando el nº de horas de cada una de las personas participantes por sesión.

Junto con esos informes se presentarán las fichas de cada una de las personas participantes al servicio siguiendo el modelo de ficha que entregara el Ayuntamiento para la recogida de datos a la empresa adjudicataria en el momento de la formalización del contrato. Cualquier cambio en dicha ficha deberá ser aprobado previamente por el Ayuntamiento.

A la finalización de la acción formativa, la empresa contratada entregará al Behargintza de Erandio la siguiente documentación:

- Hoja de firmas de CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA al servicio de activación laboral, donde se hará constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Hoja de firmas de CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA al curso de competencias digitales básicas, donde se hará constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.

- Hoja de firmas de CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA al curso de formación teórico-practica, donde se hará constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Hoja de firmas de CONFIRMACIÓN DE ASISTENCIA al curso de formación en igualdad, donde se hará constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Hoja de evaluación de la aptitud de las personas participantes en el curso, donde se hará constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Certificado firmado por cada persona participante en el itinerario especificando las horas de activación recibidas, así como las acciones formativas recibidas con el nº de horas, siguiendo modelo facilitado por el Ayuntamiento de Erandio.
- Informe final sobre acciones de activación laboral, indicando nº de sesiones grupales realizadas, con fechas y horas, la relación de personas participantes y el contenido de cada sesión.

  INFORME FINAL JUSTIFICATIVO DETALLADO donde se recogerá al menos, evaluación y grado de cumplimiento de cada una de las actividades, relación de las personas participantes con su porcentaje de asistencia y aptitud, fechas en que se ha realizado la acción, objetivos alcanzados, metodología utilizada, materiales utilizados, la valoración sobre el aprovechamiento de cada participante y las cuestiones más relevantes planteadas por las personas participantes.
  El informe final se presentará en soporte informático en el plazo de tres semanas desde la finalización de la acción formativa.

Locales, recursos técnicos, materiales y didácticos.

La empresa adjudicataria dispondrá de sus propias aulas, las cuales contaran con los requisitos establecidos para la prestación adecuada de la misma. Señalar, sin embargo, que el Ayuntamiento se reserva el derecho de poder ceder sus aulas para la impartición del curso. En ese caso, la empresa adjudicataria deberá realizar una adecuada gestión y uso de las aulas que el Ayuntamiento pone a su disposición para la gestión del servicio, no pudiendo utilizarlos para fines distintos.
La empresa adjudicataria deberá aportar los equipos y aplicaciones informáticas que resulten necesarios, material de oficina, material didáctico a entregar al alumnado, y cuantos medios y recursos técnicos resulten necesarios para la prestación del servicio.
A lo largo de todo el curso y en lugar preferencial del aula tendrá que constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.

Equipo de trabajo

La empresa oferente deberá proponer un equipo de trabajo para que el proyecto se cumpla en sus objetivos y en las fechas programadas. En los términos expresados en el Pliego de cláusulas particulares, la empresa licitadora deberá demostrar que el equipo de trabajo asignado reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica exigidos.
Las y los formadores que impartirán la acción formativa tienen la experiencia profesional y pedagógica en el área a impartir para cada uno de los módulos formativos del certificado de profesionalidad, según RD 1694/2011 de 18 de noviembre.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato en lo referente a las personas dedicadas a la realización del estudio, salvo las

circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes.
Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información al Ayuntamiento de Erandio - Behargintza y con el acuerdo de éste, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.
Ayuntamiento de Erandio - Behargintza se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.
El citado personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, y por tanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresa, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud, sin que en ningún caso pueda alegarse, por dicho personal, derecho alguno en relación con Ayuntamiento de Erandio – Behargintza, ni exigirse a éste responsabilidades como consecuencia de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleadas/os.

Coordinación con el Área de empleo, promoción económica y desarrollo local del Ayuntamiento de Erandio.

La persona coordinadora del servicio deberá mantener reuniones periódicas con el personal técnico del Ayuntamiento de Erandio responsable del programa al objeto de coordinar acciones, presentar sugerencias, realizar propuestas y garantizar la buena marcha del servicio. Y a tal fin:
La adjudicataria del servicio suministrará al área de empleo, promoción económica y desarrollo local del Ayuntamiento de Erandio cuanta información sea requerida respecto al desarrollo de las actividades formativas grupales e individuales.
El área de empleo, promoción económica y desarrollo local del Ayuntamiento de Erandio podrá comprobar la materialización y calidad de los servicios prestados por los medios que consideren oportunos.

Documentación y difusión del servicio.

La documentación que se genere durante la ejecución del presente contrato será propiedad del Ayuntamiento de Erandio. Los datos, materiales e informaciones utilizados durante el desarrollo del servicio no podrán ser utilizados ni cedidos a terceros sin consentimiento expreso del Ayuntamiento de Erandio.
En toda la documentación que se elabore en el desarrollo del contrato se hará constar la titularidad del Ayuntamiento de Erandio y su logotipo, así como el logotipo y financiación de la Diputación Foral de Bizkaia.
La representación externa del servicio, a efectos de relación con otras entidades, instituciones públicas o privadas o medios de comunicación corresponde al Ayuntamiento de Erandio.
La participación de la adjudicataria en cualquier medio de difusión o comunicación en relación con el servicio deberá ser previamente autorizada por el Ayuntamiento de Erandio, así como los contenidos de las intervenciones.
Las obligaciones del contratista en materia de documentación y difusión del servicio tienen el carácter de condición especial de ejecución del contrato y su cumplimiento se acreditará durante la ejecución del contrato.

ANEXO I

Módulo Formativo: REPARTO A DOMICILIO (25 h)

Objetivos:

- Identificar los accidentes y riesgos más comunes en las operaciones de transporte carga y descarga de la mercancía y distintas operaciones propias del ámbito del transporte.
- Analizar los procedimientos de prevención de los riesgos en el trabajo del departamento de tráfico y determinar acciones preventivas y de protección de la seguridad y la salud
- Aplicar medidas de prevención de riesgos y accidentes en las operaciones de transporte de acuerdo a la normativa y recomendaciones vigente.

Contenidos:

1. Seguridad en operaciones de transporte

- Concepto y definición de seguridad y técnicas de seguridad en las operaciones de transporte.
  - Derechos y deberes fundamentales de empresarios y trabajadores
  - Órganos de prevención y representación de los trabajadores
  - La figura del Consejero de Seguridad en el transporte: funciones y responsabilidades.

- Seguridad preventiva en la organización de tráficos.
  - La inspección de trabajo, responsabilidades y sanciones
  - La seguridad y la motivación en el trabajo.

- Protección colectiva e individual: La protección en el flujo logístico de mercancías.

- Accidentes de trabajo en operaciones de transporte.
  - Tipos de accidentes y causas más corrientes.
  - Accidentes específicos según área de trabajo: carga / descarga de camiones; extracción / estiba de mercancía / manejo de mercancía APQ, otros riesgos específicos.

2. Evaluación de los riesgos generales y su prevención

- Riesgos específicos en el transporte por carretera. Zonas de riesgo en la unidad de transporte:
  - Riesgos específicos de la actividad de conducción
  - Riesgos derivados de las operaciones de carga y descarga

3. Aplicación de medidas y recomendaciones de prevención de riesgos en operaciones de transporte

- Seguridad operativa en el transporte.
  - Buenas prácticas en la operativa.
  - Buenas prácticas en el manejo de materiales y elementos e manipulación.
  - Equipos y elementos de seguridad lumínica y acústica, homogeneidad en la flota, manual de instrucciones.

- Señalización de riesgos.

- Equipos de protección individual

- El plan de emergencia

- Ergonomía y psicología aplicada al transporte:
  - Diseño del puesto de trabajo.
  - Elementos de protección.
  - Carga física y mental.
  - Estrés y otros problemas físicos y psicológicos.

- Actuaciones en caso de accidente laboral y emergencias en operaciones de transporte:
  - Normas y procedimientos de actuación generales y específicos según tipo de accidente.
  - Primeros auxilios.

ANEXO II

FORMACIÓN EN IGUALDAD

Taller de 10 horas de duración.

Objetivos:

- Sensibilizar a las personas participantes, acerca del principio social básico de la Igualdad.
- Impulsar la toma de conciencia de género entre las personas participantes
- Promover la incorporación de la perspectiva de género por parte de las personas participantes en el ejercicio de sus actividades laborales y personales
- Conocer los diferentes planes y políticas institucionales para la lucha contra la discriminación laboral y analizar el lenguaje sexista en el fenómeno de la comunicación humana.

Contenidos

I) **Conceptos básicos**

II) **Hombres y mujeres: diferentes pero iguales**

III) **Igualdad legal e igualdad real**

(a) El principio de igualdad

(b) Tipos de discriminación

(c) Usos y costumbres

IV) **Políticas y planes de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres**

(a) Empleo

(b) Educación

(c) Salud

V) **Legislación relativa a la igualdad de oportunidades**

VI) **El sexismo en la comunicación humana**

(a) Comunicación humana y cultura

(b) La imagen de las mujeres en la publicidad

(c) Alternativas para una comunicación verbal no sexista

FORMACIÓN EN COMPETENCIAS DIGITALES BÁSICAS

Taller de 20 horas de duración.

Objetivos

- Adquirir una habilidad básica con el ordenador
- Recordar cómo funciona y para qué sirven las herramientas digitales
- Reconocer los sectores económicos que se desarrollan actualmente en nuestro entorno y aquellos con posibilidad de crecimiento desde dispositivos móviles – herramientas digitales – redes sociales…
- Adquirir conocimientos y herramientas prácticas que posibiliten el auto liderazgo y la consecución de objetivos personales en proceso de desarrollo profesional y búsqueda de empleo.
- Facilitar acceso a Carpetas y Documentos compartidos con otros usuarios
- Aprovechar el potencial del correo electrónico y las listas de distribución con Gmail en un entorno colaborativo
- Realizar copias de seguridad en otro soporte
- Aprender a realizar trámites online de manera segura
- Identificar timos y otros riesgos en servicios de mensajería instantánea
- Crear y mantener la red de contactos personales y profesionales
- Conocer y gestionar las fuentes de información para poder llevar a cabo el itinerario de inserción.

Contenidos

MÓDULO I: EL ORDENADOR PERSONAL Y HERRAMIENTAS DIGITALES: SOFTWARE Y NUBE (10 horas)

- Operaciones básicas con ordenador
    - Conociendo el PC
    - Tratamiento de la información: Almacenamiento y recuperación de contenido digital.
    - Seguridad informática
    - Resolución de problemas básicos y mantenimiento de los sistemas operativas (actualizaciones, escaneo de discos, desfragmentación).
    - Utilización de INTERNET

- ¿Qué son herramientas digitales en la nube?

- Herramientas que permite planificar actividades colaborativas
    - Integración de la información
    - Mejorar la productividad y la eficiencia del personal

- ¿Por qué debo estar presente en las plataformas y App?
    - Aplicaciones disponibles
    - Gestión de recomendaciones

- Herramientas de Comunicación
    - Gmail
        - Configuración: fondo de escritorio, clips de la web, mensajes destacados, estrellas, mensajes importantes, etiquetas, filtros.
        - Gestión correos electrónicos. Dar formato al mensaje, correctos de texto, borradores. Marcar como no leído. Respuestas Prediseñadas. Enviar y recibir correo desde múltiples cuentas. Firma de los mensajes. Respuesta automática. Adjuntar archivos. Copiar imágenes
        - Conversaciones: vista de conservación, reenviar mensajes, buscar un mensaje
        - Gmail for mobile.
    - Google Calendar
        - Instalación en el PC y en el móvil
        - Página de inicio y configuración personal del Google Calendar
        - Gestión de calendarios
        - Gestión de citas
        - Compartir calendarios

- Herramientas Colaborativas Digitales
    - Google Drive
        - Instalación en el PC y en el móvil
        - Página de inicio y configuración personal de Google Drive
        - Crear, subir y editar documentos
        - Compartir carpetas y documentos

MÓDULO II: DISPOSITIVOS MOVILES: SEGURIDAD Y PRIVACIDAD EN LA RED. GESTIONES ONLINE (5 horas)

- Tus dispositivos y la información privada ¿Te habías parado a pensarlo?

- ¿Por qué son tan importantes las contraseñas?
    - Utiliza patrones para crear y recordar tus claves
    - Los ciberdelincuentes: robo de contraseñas

- Copias de seguridad
    - El borrado accidental

- ¿Son de fiar las páginas web?
    - ¿Estás en la web que quieres estar?

- Privacidad y seguridad en internet
    - Obligación de dar mis datos
    - ¿Cómo puedo eliminar datos personales?
    - ¿Quién puede ver lo que publico en una red social?
    - ¿Cuáles son los timos y otros riesgos en servicios de mensajería instantánea?
    - Phishing:
    - ¿Por qué es importante saber qué hacen los menores en Internet?

MÓDULO III: MARCA DIGITAL Y COMUNICACIÓN: REDES SOCIALES Y CREACIÓN DE CONTENIDOS (5 HORAS)

- Personal Branding: cómo diseñar tu marca personal en Internet:

- Twitter
    - ¿Qué es Twitter?
    - Configurar el perfil de Twitter.
    - Twitter, microblogging.

- Facebook
    - ¿Qué es Facebook?
    - Crear un perfil de Facebook
    - Configurar la privacidad en Facebook
    - Los grupos: la búsqueda de empleo en equipo.

- Linkedin como red profesional
    - ¿Qué es Linkedin?
    - Configurar Linkedin.
    - Crear un perfil profesional enriquecido.
    - Las recomendaciones en Linkedin.
    - Los grupos en Linkedin: compartir, participar y aportar.
    - Linkedin como herramienta de intermediación Laboral.
    - Consejos para un buen uso de Linkedin como Red Profesional.

- El blog: Cómo crear y dinamizar un blog con blogger.
    - ¿Qué es un blog?
    - Planificando el Blog.
    - Cómo crear un blog con Blogger
    - Consejos para la redacción de un post
    - La importancia de compartir e interactuar en un blog
    - La gestión de los comentarios

- Networking efectivo para la búsqueda de empleo

ANEXO III

Formación Especializada en PRE – S.A.D. y S.A.D. DIGITALIZADO (50 horas)

Con este módulo formativo pretendemos ofrecer los conocimientos, habilidades y competencias básicas que permitan a las personas participantes que accedan a un puesto de trabajo en Ayuda Domiciliaria desarrollar sus funciones de manera autónoma, efectiva y eficiente.

Módulo 1 Procedimientos de trabajo propios del SAD.

Objetivos:

- Conocer la estructura organizativa municipal del SAD.
- Identificar la estructura organizativa del SAD a nivel de empresa, describir las funciones y el funcionamiento de la organización, así como la coordinación con el ayuntamiento.
- Identificar las funciones y rol profesional de la persona asistente domiciliaria.
- Conocer los diferentes protocolos de actuación, así como la documentación de trabajo.
- Explicar las normas básicas de funcionamiento del servicio de ayuda a domicilio.
- Adquirir pautas de comportamiento correctas para el desarrollo del trabajo en domicilio.
- Conocer las pautas de actuación de la empresa para la realización del seguimiento del SAD.

Contenidos:

- Estructura organizativa municipal del SAD dentro de las competencias municipales.
  - Introducción al SAD
    - SAD
    - Servicios que ofrece
    - Protocolo de actuación municipal

- Estructura organizativa del SAD a nivel de empresa.
  - Equipo de trabajo
  - Funcionamiento de la organización
  - Coordinación laboral:
    - Administración

- Trabajadora Social

- Funciones y rol profesional de los/as auxiliares domiciliarios/as
  - Funciones a desarrollar:
    - Atención en el hogar
    - Atención personal
  - Rol profesional del profesional

- Documentación de trabajo: ficha de funciones
  - Plan de trabajo
  - Ficha de funciones
  - Protocolos de actuación habituales

- Seguimiento de los servicios por parte de la empresa
  - Seguimiento habitual
  - Pautas de actuación

- Normas básicas de funcionamiento
  - Convenio de atención domiciliaria

- El domicilio de los usuarios como entorno profesional
  - Ética profesional
  - Empatía y relación con el entorno familiar
  - Pautas

Módulo 2. Aprovisionamiento y cocina en la unidad familiar.

Objetivos:

- Colaborar en la gestión domestica detectando demandas y necesidades de aprovisionamiento.
- La adecuación de los gastos y hábitos de consumo de la unidad de convivencia.
- Explicar las características específicas de la alimentación en las personas de edad avanzada y en las convalecientes.

- Confeccionar propuestas de menús diarios y/o semanales, en función de las características de los/las usuarios/as y de las prescripciones dietéticas existentes.

Contenidos:

- Aprovisionamiento, raciones y medidas caseras.
- Planificación del menú de la unidad convivencial.
  - Diario
  - Semanal

Módulo 3. Mantenimiento, limpieza y organización del domicilio.

Objetivos:

- Determinar y aplicar la distribución, actualización y señalización de espacios, mobiliario y enseres del domicilio adecuados a las necesidades psicosociales de las personas, según su nivel de dependencia, costumbres y seguridad que favorezcan la orientación y desenvolvimiento autónomo personal y social, con participación de los mismos, a su nivel.
- Identificar las principales necesidades de apoyo de las personas dependientes a la hora de su desenvolvimiento diario. Protocolos de limpieza.

Contenidos:

- Condiciones del domicilio
- Organización domiciliaria
  - Protocolo de actuación
  - Planificación: semanal y mensual.
- Mantenimiento general de la unidad convivencial.
- Limpieza domiciliaria
  - Planificación
  - Protocolos de limpieza domiciliaria
  - Utilización y riesgos de los productos de limpieza domiciliarios más frecuentes

Módulo 4. Desarrollo de Competencias Digitales en la Actividad Profesional del SAD

Objetivos:

- Desarrollar un perfil digital que permita la aplicación de las TIC en los Servicios de Ayuda a Domicilio
- Adquirir conocimientos, habilidades y actitudes básicas para:
  - aplicar las tecnologías de la información y la comunicación en la organización del trabajo de Ayuda a Domicilio
  - para aplicar las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión de la información del Servicio de Ayuda a Aomicilio
  - proponer y apoyar la aplicación de los avances tecnológicos en la atención de las personas usuarias del Servicio de Ayuda a Domicilio

Contenidos:

- La aplicación de las TIC en la ORGANIZACIÓN del TRABAJO del SAD
  - Las herramientas tecnológicas en el SAD:
    - tipos de dispositivos. Características, funciones y funcionamiento. Accesibilidad y usabilidad
  - Las herramientas tecnológicas para la organización del trabajo de ayuda a domicilio:
    - tipos de programas y aplicaciones. Características, funciones y funcionamiento. Accesibilidad y usabilidad
  - La colaboración en la organización mensual, semanal o diaria del SAD a través de canales digitales:
    - La consulta de planificación de los SAD a través de canales digitales
    - La organización de la jornada a través de canales digitales
    - La hoja de planificación de los servicios
  - La colaboración en la organización mensual, semanal o diaria de las tareas asignadas a ejecutar en los servicios a través de canales digitales
    - La consulta de tareas, registro y reporte de actividades
    - La hoja de tareas
  - La colaboración en la organización mensual de las horas de trabajo realizadas a través de canales digitales
    - El registro y consulta de horas trabajadas
    - El resumen mensual de horas trabajadas

- La aplicación de las TIC en la GESTIÓN de la INFORMACIÓN en el SAD
  - Las herramientas tecnológicas para la gestión de la información en el SAD
    - Tipos de programas y aplicaciones. Características, funciones y funcionamiento. Accesibilidad y usabilidad

- Procedimiento de consulta de la información sobre los servicios y las personas usuarias (condiciones de salud, necesidades especiales, productos de apoyo, entorno familiar, barreras arquitectónicas, etc.) a través de medios digitales
- El registro y/o comunicación periódica a través de canales digitales sobre la situación de los servicios, las personas usuarias, situaciones sobrevenidas y/o de riesgo
  - Tipo de información a registrar
  - Procedimiento de registro de la información a través de herramientas digitales
  - Protocolos de registro de situación de riesgo de las personas usuarias
  - Agentes que reciben la información registrada (departamentos de coordinación, AA.PP, familiares, etc.)
- Aplicación práctica de los contenidos a través de simulaciones y supuestos prácticos

- La aplicación de los AVANCES TECNOLÓGICOS en la atención de las personas usuarias del SAD
  - Aspectos generales. Vida cotidiana asistida por el entorno y e-salud
  - Las herramientas tecnológicas para la atención de las personas usuarias del SAD
    - Tipos de programas y aplicaciones. Características, funciones y funcionamiento. Accesibilidad y usabilidad
  - El Telecuidado:
    - la gestión on-line de trabajos de Asistencia Domiciliaria: asuntos personales, sociales y sanitarios: la compra de alimentos y otros productos básicos on-line
    - Sistemas de “Base Técnologica” aplicables al SAD: características, funciones y funcionamiento
      - Telealarma y Teleasistencia.
      - Sistemas para la mejora del área física, psicoafectiva, cognitiva, social y de ocio. Sistemas alternativos y aumentativos de comunicación.
      - Productos de apoyo.
      - Sistemas de Geolocalización.
  - La Telemedicina
    - Sistemas de monitorización de signos vitales y autodiagnóstico
    - Sistemas de tratamiento y rehabilitación
    - Dispositivos tecnológicos para la toma de medicantos
  - La Domótica: características, funciones y funcionamiento
  - Sensores y actuadores
    - Servicios NFC
  - Dispositivos electrónicos en el entorno domiciliario

- Barreras y resistencias hacia el uso de las TIC en las personas usuarias y su entorno familiar
- Aspectos éticos en la incorporación de los avances tecnológicos en la atención de las personas usuarias del SAD
- Aplicación práctica de los contenidos a través de simulaciones y supuestos prácticos.

ANEXO IV

OPERACIONES DE CAJA EN VENTA Y TERMINAL DE PUNTO DE VENTA – TPV (50 horas)

Objetivos:

- Aplicar los procedimientos de registro y cobro de las operaciones de venta manejando los equipos y técnicas adecuadas
- Diferenciar las características de distintos sistemas y medios de pago en distintos tipos de operaciones de ventas

Contenidos:

- **Caja y Terminal Punto de Venta**
  - Caja y equipos utilizados en el cobro y pago de operaciones de venta: Funcionamiento. Características.
  - Sistemas tradicionales: Caja registradora. Datafono
  - Elementos y características del TPV.
  - Apertura y cierre del TPV.
  - Scanner y lectura de la información del producto.
  - Otras funciones auxiliares del TPV.
  - Lenguajes comerciales: codificación de la mercancía, transmisión electrónica de datos (Sistema EDI u otros).
  - Descuentos, promociones, vales en el TPV.
  - Utilización del TPV (Terminal punto de venta).
  - Ticket bai BATUZ
  - Software informático de facturación para asegurar la declaración de todas las operaciones de venta realizadas.
  - Modelos 140 y 240 de la Hacienda Foral de Bizkaia.

- **Procedimientos de cobro y pago de las operaciones de venta**
  - Caracterización de los sistemas y medios de cobro y pago:
    - Efectivo
    - Transferencia y domiciliación bancaria.
    - Tarjeta de crédito y débito
    - Pago contrareembolso

  - Pago mediante teléfonos móviles, u otros.
  - Medios de pago online y seguridad del comercio electrónico.
- Los justificantes de pago: El recibo: elementos y características. Justificante de trasferencias.
- Diferencias entre factura y recibo. Obligaciones para el comerciante y establecimiento comercial.
- Devoluciones y vales.
  - Normativa.
  - Procedimientos internos de gestión.
- Registro de las operaciones de cobro y pago.
- Arqueo de caja: Concepto y finalidad.
- Recomendaciones de seguridad e higiene postural en el TPV.