



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FORMACIÓN EN IDIOMAS: INGLÉS Y FRANCÉS PARA LA CAPACITACIÓN DEL COMERCIO LOCAL DONOSTIARRA.**

### **ENMARcado EN EL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA – FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU**

#### **1. CONDICIONES BÁSICAS DE SERVICIO**

El objeto del contrato lo constituye la prestación de los servicios de impartición de clases de inglés y francés para apoyar la capacitación de los trabajadores del comercio local de Donostia / San Sebastián para adquirir una autonomía lingüística comunicativa oral y escrita para su entorno laboral profesional.

El Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián tiene, entre otros, el objetivo de impulsar el desarrollo económico y social de la ciudad bajo criterios de sostenibilidad, desde la concertación y colaboración entre los diferentes agentes de la ciudad, y con una apuesta clara por transformar nuestro modelo de ciudad.

De cara a la consecución de este objetivo, y a través, especialmente, de la Sociedad Fomento de San Sebastián, viene desarrollando una serie de iniciativas y políticas dirigidas a la mejora competitiva y el impulso de la innovación del tejido económico, apostando por una diversificación sectorial, y apoyo a la transformación y adecuación a los nuevos paradigmas y modelos de gestión y consumo de sectores determinantes para la riqueza, el empleo y el posicionamiento de la ciudad como son el comercio y la hostelería.

Donostia / San Sebastián, capital de Gipuzkoa y ciudad transfronteriza de 188.000 hab., constituye un referente turístico y comercial para donostiarras y visitantes; un posicionamiento comercial y turístico sustentado en una identidad, esencia y estilo de vida propia.

Con sus más de 1,7 millones de pernoctaciones -en tiempos pre-covid- y alrededor de 2.500 comercios distribuidos en la ciudad -40% localizado en Centro/Parte Vieja, el turismo es un elemento tractor y una nueva demanda de consumo a la que el comercio local donostiarras debe atender. Este servicio, se dirige a facilitar y mejorar la relación comercio- cliente, apoyando su capacitación con formación en idiomas, para optimizar la atención y trato con el cliente.

El objeto de este servicio es doble, dado que se dirige a equilibrar y optimizar dos de los sectores socioeconómicos más relevantes para Donostia San Sebastián: Comercio local y singular donostiarras y Turismo Inteligente y Sostenible, como elemento tractor y motor para el desarrollo de nuevos modelos de comercio, más capacitados y orientados a la demanda de la ciudad.



El servicio va dirigido a articular líneas de acción en torno a las empresas, a trabajar la adaptación natural del comercio donostiarra y recuperar y reforzar la interacción social, cultural y comercial entre el tejido comercial y el público que visita la ciudad a través de la mejora de competencias lingüísticas (francés e inglés) y de la interacción a través de nuevas tecnologías (App) entre comercios donostiarras y turistas.

En Donostia/San Sebastián, según el Directorio de Actividades Económicas de Eustat (DIRAE 2021), los sectores del Comercio y Hostelería agrupan el 27,7% del total de establecimientos de la ciudad (5.084 establecimientos) y el 21,1% del empleo (20.327 empleos). En cuanto al Valor Añadido Bruto, según los últimos datos del Eustat (2019), ambos sectores generan el 17,8% del total de la ciudad, siendo la Hostelería el 8,2% y el Comercio el 9,6%.

El Comercio, con 3.666 establecimientos y 12.133 empleos, tiene su mayor representación en el Comercio minorista, con casi 2.500 establecimientos y 8.265 empleos. Fomento de San Sebastián, considera una oportunidad, en este contexto de crecimiento del turismo en la ciudad, apoyar a los comercios con este servicio de formación en idiomas que les ayude a fortalecerse en cuanto a capacidades competenciales, para mejorar la atención al cliente.

## 2. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La formación en idiomas para apoyar la capacitación de las personas trabajadoras del comercio local ubicado de Donostia / San Sebastián, se estructura de acuerdo a:

### A. NIVELES DE IMPARTICIÓN

Los niveles en los que se requerirá impartir la formación irán desde el nivel de iniciación A1 hasta el nivel B2 recogido en el MCER (Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas).

### B. MODALIDADES

La empresa adjudicataria, a su vez, deberá ser capaz de impartir la formación en la siguiente modalidad:

- 1. Modalidad presencial en grupo “in-company”:** clases presenciales por niveles en las instalaciones que Fomento de San Sebastián designe para grupos mínimos de 7 personas y máximo de 10.

Las clases serán de un mínimo de 2 horas semanales hasta un máximo de 8 horas semanales. Las horas previstas de la formación serán de 100 horas para el aprendizaje de inglés y 100 horas para el idioma francés. Cada una de las 100 horas de cada idioma, se estructura en dos cursos de aproximadamente 50 horas por curso. Las fechas de inicio y



fin de los cursos serán determinadas por Fomento de San Sebastián en función de las necesidades del sector comercial.

### C. HORARIOS

El horario de impartición de las clases podrá ser entre las 8:00 y las 20:00 de lunes a viernes, si bien, principalmente, las clases se impartirán entre las 8:00 y 10:00 de la mañana y entre las 14:00 y 16:00 de la tarde. Fomento de San Sebastián propondrá el horario en función de las necesidades de las personas participantes y de los comercios.

### D. CENTROS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las clases presenciales por niveles se desarrollan en las instalaciones que Fomento de San Sebastián designe, pudiendo ser centros de Fomento y/o a propuesta de la empresa adjudicataria, las propias instalaciones de la empresa adjudicataria. En este último caso, las aulas deberán disponer del equipamiento necesario para una correcta impartición de las clases.

### E. MÉTODO Y MATERIAL DIDÁCTICO

En función de las necesidades de los/as alumnos/as se determinará, a propuesta de la empresa adjudicataria y de acuerdo con Fomento de San Sebastián, el método más adecuado a seguir en cada caso. El material didáctico a utilizar deberá ser acorde a la metodología propuesta. Este podrá consistir en libros de inglés, fichas específicas, artículos, elementos para practicar el listening, etc. Todos ellos con orientación comercial.

El material didáctico lo proporcionará la empresa adjudicataria y estará incluido en el precio del contrato, salvo los libros, que serán abonados por parte del alumno asistente, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria la gestión del abono de los mismos.

### F. EVALUACIÓN DEL ALUMNADO.

Se evaluará la evolución de cada alumna/o en las diferentes destrezas del idioma con una periodicidad mínima de 1 mes y se emitirá un informe con el resultado de dicha evaluación. Dicha evaluación podrá soportarse en pruebas específicas o simplemente en la evaluación continua realizada por el/la profesor/a.

A la finalización del servicio, se mantendrá una reunión entre la Fomento de San Sebastián y la empresa adjudicataria para obtener feedback general sobre los cursos impartidos y evolución del alumnado.

### G. CONFORMACIÓN DE LOS GRUPOS



Le empresa adjudicataria se reunirá con Fomento de San Sebastián antes de programar los cursos para, en base a las necesidades detectadas por Fomento y el nivel de estas personas, definir los grupos a formar y los niveles más acordes de acuerdo a los participantes existentes.

En caso de que no sea posible el encaje de un/a alumno/a en los grupos conformados debido a su nivel de idioma, la empresa adjudicataria permitirá la incorporación de dicha/o alumna/o, de forma gratuita, a alguno de los grupos que la misma tenga en funcionamiento en sus propias instalaciones.

## H. CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria, al comienzo de la prestación objeto de esta contratación deberá designar por parte de la empresa adjudicataria una persona Interlocutora con Fomento para la gestión cotidiana, con quién se tratarán las incidencias puntuales de los cursos (anulaciones, modificaciones de horario, asistencias,), los temas de facturación y cualquier otra incidencia que pueda surgir.

Al comienzo de la misma, además, la empresa adjudicataria concretará con Fomento de San Sebastián los grupos, personas, horarios, etc., encajando, de acuerdo a todo lo anteriormente descrito, todas las necesidades de Fomento.

A partir de aquí, deberá realizar un planning de prestación de servicio, en el que aparezcan todas las personas sobre las que realizar el servicio, los grupos, niveles, horarios, lugar de la impartición y profesorado de la empresa adjudicataria responsable de la impartición de las clases, todo ello de acuerdo con la memoria técnica presentada.

A lo largo de la prestación del servicio, Fomento podrá cancelar/modificar la impartición de las clases, previo aviso a la empresa adjudicataria en las siguientes situaciones y con los siguientes plazos de aviso:

Se podrán cancelar las clases programadas restantes para finalizar el curso en caso de disolución del grupo con un preaviso a la empresa adjudicataria de 15 días.

Puntualmente se podrán cancelar clases y recuperarlas en otra fecha a convenir entre Fomento y la empresa adjudicataria, siempre que medie causa justificada (inasistencia por causas médicas o fuerza mayor) y se preavise con 24 horas de antelación.

La empresa adjudicataria deberá asignar un único/a profesor/a para cada curso que se ponga en marcha. En caso de imposibilidad de asistencia a las clases del profesor/a por causas justificadas (causas médicas o fuerza mayor) la empresa adjudicataria deberá avisar a Fomento y enviar un profesor/a sustituto/a.



Únicamente se podrán cancelar las clases por parte de la empresa adjudicataria si se justifica debidamente a Fomento, y este así lo acepta, que media alguna causa médica o fuerza mayor que impide enviar profesor/a suplente.

En caso de que desde Fomento de San Sebastián se considere que el profesor/a asignado/a a algún grupo no consigue que los/as alumnos/as evolucionen y mantener la motivación de los/as mismos/as, se informará y justificará a la empresa adjudicataria y podrá solicitar la asignación de un/a nuevo/a profesor/a.

La empresa adjudicataria asumirá la cumplimentación de toda documentación que Fomento le requiera derivada del cumplimiento de requisitos para que los cursos puedan ser cofinanciados por otras instituciones. Estos documentos, son entre otros: hojas de asistencia, pruebas escritas, cuestionarios de satisfacción, conceptos a incluir en la facturación, ...

## I. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.

Durante toda la duración del contrato, además de las evaluaciones mensuales a los/las alumnos/as, se realizarán mensualmente reuniones de seguimiento del servicio entre Fomento y la empresa adjudicataria con el objetivo de valorarlo (asistencias, aprovechamiento, dificultades que puedan surgir...etc.).

Además, se realizarán todas aquellas reuniones de seguimiento que sean necesarias para la buena marcha del servicio, y que podrán ser convocadas por Fomento o por la empresa adjudicataria.

Como finalización del servicio objeto de esta contratación, la empresa adjudicataria deberá hacer llegar el informe de evaluación final del servicio de acuerdo a lo indicado por Fomento, a la finalización de la impartición de las clases y de acuerdo a los criterios anteriormente descritos, que contenga como mínimo:

- Resultados alcanzados,
- Comercios participantes.
- Descripción de las mejoras/resultados e impacto e identificación de necesidades a futuro.
- Evaluación y valoración general del servicio.

En Donostia / San Sebastián a 12 de septiembre de 2022



Iñigo Olaizola Arcaute  
Gerente de Fomento de San Sebastián, S.A. *sozietateko Gerentea*