PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE "FORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS VULNERABLES Y EN RIESGO DE EXCLUSIÓN"

Expediente 23-06-EP-120-025-PIL

ANTECEDENTES

Bilbao Ekintza, EPEL, (en adelante, "BILBAO EKINTZA"), tiene como objetivo la generación de riqueza económica y social para la ciudad, potenciando sus capacidades como destino de inversión, creación y crecimiento de empresas, atracción de visitantes y talento, además de la mejora de las oportunidades de acceso al empleo.

Entre los objetivos de BILBAO EKINTZA, y más concretamente del Área de Desarrollo Empresarial y Empleo, se encuentran promover la atracción, creación, crecimiento y consolidación de empresas, así como mejorar la empleabilidad de la ciudadanía en general y en concreto de personas desempleadas de Bilbao

El área de Empleo y Talento de BILBAO EKINTZA, colabora con el Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco en la puesta en marcha de diferentes proyectos de inclusión socio laboral vinculados a proyectos de regeneración urbana dentro del Plan de inversiones estratégicas 2022-2024 del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes. Estos proyectos tienen como objetivo la mejora de la empleabilidad, la reinserción al mercado laboral y la inclusión socio laboral de personas desempleadas de los barrios vulnerables en los que se abordará la intervención integral de regeneración urbana.

Es un hecho constatable que el impacto de la pandemia de la Covid-19 junto con el conflicto de Ucrania ha incidido en las desigualdades, golpeando con mayor fuerza a las personas más vulnerables y generando nuevas situaciones de vulnerabilidad. En este sentido nos encontramos con importantes situaciones de riesgo de pobreza y de exclusión social que hay que abordar. Resulta necesario promover e impulsar acciones dirigidas a la inclusión social y laboral de las personas en riesgo de exclusión.

La vinculación entre desempleo y exclusión social es algo evidente, por lo que un instrumento eficaz para la prevención y abordaje de las situaciones de pobreza y exclusión social es la actividad laboral. En consecuencia, las políticas pasivas requieren del apoyo de políticas activas que garanticen la inclusión social y laboral de las personas más vulnerables. Es decir, es necesario acompañamientos e itinerarios de inclusión social que permuten las transiciones al empleo de manera inclusiva.

En este marco, y de manera complementaria a la ejecución de proyectos del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes para abordar la regeneración integral de barrios vulnerables, se desarrollarán proyectos de inclusión socio laboral gestionados por la Dirección de Empleo e Inclusión del Departamento de Trabajo y Empleo, que contemplan actividades de formación, empleo, orientación y acompañamiento en estos barrios de intervención.

De aquí que BILBAO EKINTZA se plantee poner en marcha tres (3) “PROYECTOS DE FORMACIÓN, EMPLEO, ORIENTACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INSERCIÓN DE PERSONAS VULNERABLES, VINCULADOS A PROYECTOS DE REGENERACIÓN URBANA” presentados por entidades municipales. Estos proyectos son:

1. Sostenibilidad urbana en el barrio de Torre Urizar: Agente de Rehabilitación y Eficiencia Energética.
2. Sostenibilidad urbana en el barrio de Párroco Unceta: Agente de Rehabilitación y Eficiencia Energética.
3. Sostenibilidad urbana en el barrio de Uretamendi: Agente de Rehabilitación y Eficiencia Energética.

Estos proyectos comprenden un conjunto de actuaciones en el que las acciones de empleo-formación se combinan con las de orientación y acompañamiento personalizado. Así mismo, para la ejecución de los dos primeros proyectos se va firmar un acuerdo de colaboración con la entidad municipal VIVIENDAS MUNICIPALES OAL y, para el tercer proyecto, con la SOCIEDAD URBANÍSTICA DE REHABILITACIÓN DE BILBAO, SA.

VIVIENDAS MUNICIPALES DE BILBAO, OAL, (en adelante, “VIVIENDAS MUNICIPALES”), es un instrumento activo para el desarrollo de la política de promoción de viviendas protegidas por parte del Ayuntamiento de Bilbao, con el objetivo de facilitar, preferentemente en alquiler, una vivienda en condiciones dignas a las personas que la necesiten.

SOCIEDAD URBANÍSTICA DE REHABILITACIÓN DE BILBAO, SA, (en adelante, "SURBISA"), es la sociedad municipal que incentiva la rehabilitación de edificios, viviendas y locales de Bilbao que deben realizar sus propietarios/as. Presenta un doble objetivo que el patrimonio edificado de titularidad privada sea seguro, accesible, eficiente y ofrezca viviendas de calidad, así como facilitar la convivencia y cohesión social en sus áreas de influencia.

En el Acuerdo que BILBAO EKINTZA suscriba con ambas entidades por separado, para la materialización de los objetivos y acciones descritas, todas las partes asumen un régimen de aportaciones y compromisos.

BILBAO EKINTZA, por su parte, asume la contratación laboral de las personas participantes. Como se desarrollará a lo largo del presente Pliego, las adjudicatarias asumirán la formación y orientación y acompañamiento de las personas participantes en los proyectos, así como la asistencia técnica a BILBAO EKINTZA en el desarrollo de los mismos.

Los proyectos que van a desarrollar en este contexto son los siguientes:

"SOSTENIBILIDAD URBANA EN LOS BARRIOS DE TORRE URIZAR Y PÁRRACO UNCETA: AGENTE DE REHABILITACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA"

El trabajo a desempeñar en estos dos proyectos consistirán en el acompañamiento en la contratación, revisión de condiciones y mejora de los suministros energético (electricidad y gas principalmente), asesoramiento sobre la domótica, sobre las TICS de seguimiento y control energético, sobre la energía renovables, así como sobre las ayudas y subvenciones.

Las tareas a desarrollar por los participantes tras la formación inicial serán las siguientes:

- Preparación de comunicaciones escritas y/o digitales para ofrecimiento de servicio.
- Enseñanza online y en remoto de las aplicaciones informáticas.
- Acompañamiento para la obtención de certificado electrónico.
- Acompañamiento en la gestión de trámites ordinarios y acceso web.
- Preparación y ejecución de guiones de telemarketing.
- Realización de entrevistas para atención en lugar de residencia y/u oficina.
- Calificación de perfiles de personas demandantes del servicio.
- Cumplimentación de fichas de registro electrónico de evaluación individualizada del servicio.

- Interpretación y enseñanza de los mecanismos de facturación de suministros eléctricos y energéticos en general.
- Acompañamiento para la obtención de cambio de condiciones de contratación.
- Enseñanza en el ahorro energético, en especial el suministro eléctrico y de gas.
- Orientación y acompañamiento sobre elementos domóticos y de accesibilidad que permitan facilitar las tareas propias del hogar o el uso de elementos comunes.
- Elaboración de una ficha individualizada de asesoramiento que se facilitará a los/as usuarios/as de vivienda y locales objeto de intervención en los barrios de Torre Urizar y de Párroco Unceta.
- Información sobre las tecnologías existentes para control y monitorización de consumos ofreciendo un servicio individualizado adaptado a cada vivienda o recurso residencial.
- Asesoramiento sobre las posibilidades de instalación de energías renovables en el barrio, así como la gestión de comunidades energéticas, explicando las ventajas y los rendimientos que pueden producir.
- Información y asesoramiento sobre las ayudas existentes y ayudar en la tramitación de las mismas.
- Recogida de indicadores de gestión.
- Manejo de ofimática.

"SOSTENIBILIDAD URBANA EN EL BARRIO DE URETAMENDI: AGENTE DE REHABILITACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA"

En este proyecto el trabajo consistirá en el acompañamiento y apoyo a las personas representantes de las Comunidades de Propietarios para la realización de las acciones necesarias para la ejecución de las obras de rehabilitación eficiente y accesible de sus edificios, así como en la recogida de consultas y su traslado a la Oficina de Proximidad.

Además, se llevará a cabo el asesoramiento sobre los trámites administrativos para obtener los permisos administrativos, y se facilitará la resolución de problemas y conflictos usando la mediación o resolución pacífica de los mismos.

Por último, apoyarán y acompañarán en la tramitación de las ayudas y subvenciones públicas para financiar las obras de rehabilitación.

Las tareas a realizar tras la formación inicial serán:

- Realizar inventario de las personas representantes de las Comunidades Propietarias de los edificios a rehabilitar en el grupo edificatorio de Uretamendi y de las obras proyectadas para cada edificio.
- Organizar la estrategia de acercamiento y ofrecimiento de los servicios.
- Preparación de comunicaciones escritas y/o digitales para ofrecimiento de servicio.
- Ejecución de la estrategia planteada e inicio de contactos con las personas representantes de los edificios in situ.
- Atender en la Oficina de Proximidad a las personas que soliciten su apoyo e información de la fase de gestión en cada edificio.
- Apoyo y enseñanza de los trámites necesarios.
- Realización de trámites acordados con cada Comunidad.
- Establecer la coordinación necesaria con los servicios de la Oficina de Proximidad.
- Programar la gestión y seguimiento de los procedimientos necesarios para cada fase hasta la ejecución de las obras.
- Cumplimentación de fichas de registro para la gestión y seguimiento electrónico del servicio
- Acompañamiento para la realización de los trámites necesarios
- Orientación y acompañamiento sobre las ventajas de la obras proyectadas
- Facilitación de una ficha de simulación individualizada de las ayudas económicas aplicables
- Información sobre los beneficios de la rehabilitación energética y/o accesible de vivienda y elementos comunes, tanto a nivel de calidad de vida como desde la perspectiva de la sostenibilidad y contribución a la mejora medio ambiental
- Información y asesoramiento sobre la tramitación de los permisos de las obras

Objetivos de los proyectos

El objetivo general de los proyectos es la inserción socio laboral de las personas vulnerables en situación de desempleo de los barrios en donde están vinculados los proyectos de regeneración urbana. Se dirigen a personas demandantes de empleo en situación de desempleo en el momento de participar en los proyectos y, prioritariamente, a los siguientes:

- Personas perceptoras de Renta de Garantía de Ingresos (RGI) y/o del Ingreso Mínimo Vital (IMV).
- Personas desempleadas de larga duración, es decir, que hayan estado desempleadas durante, al menos, 360 días en los últimos 540 días anteriores a la fecha de inicio del proceso de selección de las personas participantes en cada uno de los proyectos.

En estos proyectos el empleo actúa como eje del conjunto de acciones que, de manera coordinada, conforman el proceso de acompañamiento integral para la inclusión socio-laboral de las personas participantes. Es decir, a partir de un empleo de carácter social y protegido, se va a llevar a cabo un itinerario personalizado de inserción, en el que doten herramientas válidas para un mejor posicionamiento en el mercado de trabajo.

Los objetivos específicos que se pretenden conseguir a través de estos proyectos son:

- Adecuar los perfiles competenciales de los participantes a los puestos de trabajo para los que previamente realizarán una fase de formación inicial.
- Favorecer la adaptación a la dinámica laboral.
- Potenciar las competencias personales y sociales para promover la aplicación de sus propios recursos en la búsqueda de empleo.
- Mejorar los perfiles competenciales para mejorar, a su vez, el nivel de ocupabilidad de las personas desempleadas en situación de vulnerabilidad.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Prestación de un servicio de acompañamiento integral para la inclusión socio-laboral de personas desempleadas, principalmente de larga duración y/o perceptoras de IMV y/o RGI.

El objeto del contrato se divide en tres (3) lotes, en función de los proyectos y su vinculación con la intervención de regeneración urbana al que están vinculados:

- Lote 1. Proyecto de Inclusión Socio laboral Torre Urizar.
- Lote 2. Proyecto de Inclusión Sociolaboral Párroco Unceta.
- Lote 3. Proyecto de Inclusión Sociolaboral Uretamendi.

En los tres (3) lotes el servicio de acompañamiento integral será el mismo y consistirá en:

- Impartición de una formación cualificante asociada a un certificado de profesionalidad, así como de otra formación complementaria en materia de eficiencia energética y/o digitalización.
- Acompañamiento y orientación laboral tanto individual como grupal a las personas participantes.
- Asistencia técnica a BILBAO EKINTZA en el desarrollo de los proyectos.

La formación y orientación y el acompañamiento se alternará y complementará con una contratación laboral, que llevará a cabo por parte de BILBAO EKINTZA.

La duración de los proyectos será de doce (12) meses. Se estima que los servicios a prestar por la adjudicataria se desarrollarán a lo largo de un período de quince (15) meses.

En primer lugar, se realizará la selección de las personas participantes. Una vez seleccionadas las personas participantes, se les impartirá formación durante dos (2) meses para, después, combinar esta formación con el desempeño del trabajo y el acompañamiento y orientación laboral a lo largo de los diez (10) meses restantes. (Ver Anexo I Cronograma).

Todas las personas participantes en los proyectos recibirán la misma formación (certificado de profesionalidad) y formación específica, así como acompañamiento y orientación laboral; si bien en la fase de contratación las tareas a realizar dependerán del proyecto de inserción para el que hayan sido seleccionadas.

2. LOTES

2.1. LOTE 1. PROYECTO DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL TORRE URIZAR

Es un proyecto de formación, empleo, orientación y acompañamiento para la inserción de personas vulnerables, vinculado al proyecto de regeneración urbana que se va a cometer en el barrio Torre Urizar.

Características principales:

- Fecha de inicio de la formación inicial: se estima que comenzará el 2 noviembre de 2023.
- Formación en alternancia: se extenderá desde el 1 de enero hasta el 30 de octubre de 2024.
- Número de personas participantes: doce (12). Se seleccionarán un total de diecisiete (17) personas participantes: doce (12) participantes y cinco (5) de reserva, a fin de poder cubrir bajas de la primera semana de formación.
- Ubicación. Todas las acciones que engloba este proyecto se desarrollarán en único espacio, ubicado, prioritariamente, en un área cercana al barrio objeto de intervención.

2.2. LOTE 2. PROYECTO DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL PÁRROCO UNCETA

Es un proyecto de formación, empleo, orientación y acompañamiento para la inserción de personas vulnerables, vinculado al proyecto de regeneración urbana cuya intervención se centra en el barrio de Párroco Unceta (Santutxu).

Características principales:

- Fecha de inicio de la formación inicial: se estima que comenzará el 2 noviembre de 2023.
- Formación en alternancia: se extenderá desde el 1 de enero hasta el 30 de octubre de 2024.
- Número de personas participantes: doce (12). Se seleccionarán un total de diecisiete (17) personas participantes: doce (12) participantes y cinco (5) de reserva, a fin de poder cubrir bajas de la primera semana de formación.
- Ubicación. Todas las acciones que engloba este proyecto se desarrollarán en único espacio, ubicado, prioritariamente, en un área cercana al barrio objeto de intervención.

2.3. LOTE 3. PROYECTO DE INCLUSIÓN SOCIOLABORAL URETAMENDI

Es un proyecto de formación, empleo, orientación y acompañamiento para la inserción de personas vulnerables, vinculado al proyecto de regeneración urbana que se va a ejecutar en el barrio de Uretamendi.

Características principales:

- Fecha de inicio de la formación inicial: se estima que comenzará el 2 noviembre de 2023.
- Formación en alternancia: se extenderá desde el 1 de enero hasta el 30 de octubre de 2024.
- Número de personas participantes: diez (10). Se seleccionarán un total de diecisiete (17) personas participantes: diez (10) participantes y cinco (5) de reserva, a fin de poder cubrir bajas de la primera semana de formación.
- Ubicación. Todas las acciones que engloba este proyecto se desarrollarán en único espacio, ubicado, prioritariamente, en un área cercana al barrio objeto de intervención.

3. FASES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS OBJETO DEL CONTRATO

La ejecución de los trabajos objeto del contrato se plantean en cinco (5) fases:

- Fase 1. Selección de participantes.
- Fase 2. Formación inicial y específica.
- Fase 3. Formación en alternancia.
- Fase 4. Acompañamiento a la inserción laboral.
- Fase 5. Evaluación.

3.1. FASE 1. SELECCIÓN DE PARTICIPANTES

BILBAO EKINTZA presentará la solicitud de oferta de empleo en la Oficina de LANBIDE, para la selección de treinta y cuatro (34) personas candidatas a participar en los proyectos/itinerarios de inserción.

Previo a la remisión de las candidaturas a BILBAO EKINTZA, LANBIDE contrastará y garantizará que las personas preseleccionadas cumplen con todos los requisitos exigidos, incluido el nivel formativo requerido.

BILBAO EKINTZA, en colaboración con la adjudicataria, llevará a cabo la selección de las personas participantes, la cual se basará en una valoración del currículum vitae combinado con una entrevista individual; valorándose el grado de idoneidad, disponibilidad, motivación, interés y actitud. El proceso de selección deberá de ser validado y aprobado por la Dirección de Empleo e Inclusión antes de su ejecución.

En conjunto, se seleccionarán un total de cuarenta y nueve (49) personas, de las que treinta y cuatro (34) constituirán el grupo de participantes y las otras quince (15) serán la reservas para cubrir bajas la primera semana de formación, cinco (5) por cada proyecto.

3.2. FASE 2. FORMACIÓN INICIAL Y ESPECÍFICA

3.2.1. FORMACIÓN INICIAL

Esta fase, de una duración estimada de dos (2) meses, tendrá carácter exclusivamente formativo.

Se impartirá formación básica cualificante para, posteriormente, alternar la formación con la fase de contratación o ejecución del trabajo. En concreto, en los tres (3) proyectos se va a impartir el Certificado de Profesionalidad en el ámbito de la Gestión de la Información y Comunicación. Específicamente, se impartirá el nivel 2, que se corresponde con actividades administrativas en la relación con el cliente (ADGG0208), según consta en el Anexo II del presente Pliego, relativo al Plan de Formación.

Las competencias generales que deberán adquirir las personas participantes a través de esta formación son:

- Realizar las operaciones de recepción y apoyo a la gestión administrativa derivada de las relaciones con el público o cliente, interno o externo, con calidad de servicio, dentro de su ámbito de actuación y responsabilidad, utilizando los medios informáticos y telemáticos, y en caso necesario, una lengua extranjera, y aplicando los procedimientos internos y la normativa vigente.

Metodología en el Proceso Formativo

Se trata de una formación en formato presencial y en horario de mañana, que en el caso que sea posible se impartirá en las instalaciones de la empresa adjudicataria por estar homologadas para la impartición de este certificado de profesionalidad. Ahora bien, ello estará condicionado a la cercanía que las mismas tengan al barrio objeto de intervención. En caso de imposibilidad se valoraría homologar otras instalaciones cercanas al barrio.

La adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del contrato los medios necesarios, incluyendo tanto personal, material, espacios (si es viable) y equipamientos informáticos, corriendo de su cuenta los gastos que de todo ello se puedan derivar (Anexo V).

Además, es requisito necesario que la adjudicataria que imparta la formación esté acreditada y/o inscrita en el Registro de Entidades de Formación de LANBIDE.

En caso de bajas de participantes, solo podrán cubrirse aquellas que se produzcan durante la primera semana de esta fase de formación inicial, y únicamente se cubrirán si existen participantes reservas que tuvieran firmado el consentimiento informado para participar en el proyecto.

En esta fase de formación inicial, el número de horas que deberá recibir cada participante oscilará entre doscientas (200) y doscientas cuarenta (240) horas máximo, repartidos en cuarenta (40) días lectivos.

Las licitadoras deberán presentar una propuesta de formación inicial, indicando días, horas y módulos formativos a impartir de los recogidos en el certificado de profesionalidad, respetando los límites indicados en el presente Pliego.

La adjudicataria llevará el control de horas de formación, tanto en la fase inicial como en la de alternancia, de cada persona participante, mediante un registro de firmas conforme al modelo facilitado por BILBAO EKINTZA, debiendo poner en su conocimiento cualquier incidencia que surjan durante el proceso de formación.

BILBAO EKINTZA no se hará cargo del pago de aquellas horas que no hayan sido efectivamente impartidas y se encuentren debidamente justificadas. Asimismo, deberán incluir a todas las personas participantes en el aplicativo de LANBIDE.

3.2.2. FORMACIÓN ESPECÍFICA

Esta formación en los lotes 1 (Torre Urizar) y 2 (Párroco Unceta) está centrada en la impartición de conocimientos básicos de energía y del mercado energético con el objetivo de capacitar para la futura realización de servicios de acompañamiento y/o asesoramiento energético a familias, hogares y en alguno de los casos personas responsables de las comunidades.

También se impartirá la formación necesaria para la orientación y acompañamiento sobre tecnologías existentes en la actualidad relacionadas con la eficiencia energética, así como para el control y monitorización de consumos.

En el lote 3 (Uretamendi) la formación está relacionada con la tramitación electrónica con la Administración.

Las licitadoras deberán de presentar una propuesta de formación básica, indicando horas y módulos formativos a impartir.

Esta formación se impartirá en la fase de contratación y previo a la realización de tareas de asesoramiento. Las horas a impartir que se contemplan son quince (15) horas grupales.

La adjudicataria será la responsable de llevar un control del registro de días y horas de formación de cada persona participante, debiendo entregar dichos registros.

Hay que tener en cuenta que las personas participantes no poseen conocimientos en este ámbito de la eficiencia energética y la tramitación electrónica.

3.3. FASE 3. FORMACIÓN EN ALTERNANCIA

BILBAO EKINTZA formalizará un contrato de formación en alternancia de diez (10) meses de duración, a todas las personas participantes (un total de treinta y cuatro (34) personas), que combinará, aproximadamente, un 65% (máximo) de trabajo con un 35% (mínimo) de formación (las horas destinadas a orientación y acompañamiento se tendrán en cuenta en este bloque); porcentaje que se adecuará en función de la distribución de las horas formativas en la formación inicial y en los diez (10) meses de contratación, incluidas las vacaciones.

A lo largo de esta fase 3 se va a alternar la formación y la experiencia laboral, de manera que las personas participantes no solo van consolidando los conocimientos adquiridos en la fase de formación, sino que además tienen su aplicación práctica y su aprendizaje en el puesto de trabajo.

En esta fase de contratación, la responsable de impartir la formación a que obliga dicha modalidad de contrato de trabajo será la adjudicataria, que deberá completar la totalidad de horas del certificado de profesionalidad "*Actividades administrativas en relación con el cliente*", establecido en un mínimo de seiscientas ochenta (680) horas totales entre la inicial y en alternancia. (Ver Anexo II. Plan de Formación).

El centro de trabajo durante la fase de contratación va a ir en función de las instalaciones de la formación inicial. En el centro de trabajo se llevará a cabo también la formación en alternancia, y la parte de acompañamiento a la inserción que sea necesaria.

Al término de su participación en las acciones de formación, las personas participantes que hayan finalizado con aprovechamiento, recibirán un diploma expedido (según modelo del Departamento de Trabajo y Empleo) por la adjudicataria, en el que se hará constar la duración en horas de su participación en el proyecto, el nivel de formación teórico-práctica adquirida y los módulos formativos cursados.

La cualificación o competencia profesional adquirida será objeto de acreditación de acuerdo con la normativa reguladora de los certificados de profesionalidad establecida por el Ministerio de Educación y Formación Profesional.

Por otra parte, el alumnado que no cumpla el requisito del 75% de asistencia no podrá obtener el diploma de aptitud pero podrá recibir un certificado de asistencia por el periodo y contenidos recibidos. En ningún caso podrán ser cubiertas las bajas que se pudieran producir en la fase de contratación.

Metodología en la Fase de Contratación

En esta fase, la formación en alternancia se impartirá a cada grupo de participantes de los tres (3) proyectos (lotes), y se distribuirá en aras a optimizar tiempo y rentabilizar el trabajo.

El número de horas que deberá recibir cada participante deberá completar la formación, hasta las seiscientas ochenta (680) horas exigidas en el Certificado de Profesionalidad.

Las licitadoras deberán presentar una propuesta de distribución de horas durante esta fase, con las horas de trabajo efectivo (que incluyen las vacaciones correspondientes), indicando días, horas, y módulos formativos, debiendo de tener en cuenta que la jornada completa será de treinta cinco (35) horas semanales, debiendo compatibilizarse en los porcentajes establecidos el trabajo con la formación en alternancia.

La propuesta definitiva de distribución de horas, basada en la presentada, se concretará con el personal técnico de BILBAO EKINTZA, encargados de su formulación definitiva.

La adjudicataria será la responsable de llevar un control del registro de días y horas de formación de cada persona participante, debiendo entregar dichos registros a BILBAO EKINTZA mensualmente y una vez finalizado el contrato en la memoria final.

En estos registros (fichajes) deberán figurar todos las personas participantes, especificando, por cada uno/a de ellos/as, de forma diaria, las horas destinadas a formación. Dicho registro deberá estar firmado por el/la participante.

3.4. FASE 4. ACOMPAÑAMIENTO A LA INSERCIÓN LABORAL

El acompañamiento a la inserción que se plantea comprende un conjunto de acciones, individuales y grupales.

En lo que se refiere a las acciones individuales, se destinarán un mínimo de diez (10) horas por participante. Así mismo, se realizarán nueve (9) horas de acciones grupales. En ningún caso las acciones de orientación y acompañamiento se realizarán durante el desarrollo de la actividad formativa.

A partir de un diagnóstico de la situación individual de las competencias, habilidades y aptitudes, se elabora conjuntamente con las personas desempleadas un itinerario adecuado a su perfil y necesidades en relación al empleo.

Antes de que los proyectos lleguen a su fin y con el objeto de que las personas participantes estén preparadas para iniciar un proceso de inserción, se realizará un balance de las competencias socio profesionales adquiridas, y se diseñará un programa de inserción laboral. Este programa comprenderá una sucesión de actuaciones ordenadas y consensuadas con cada persona y encaminadas a movilizar a ésta hacia la búsqueda activa de empleo.

A la finalización de los proyectos se elaborará un informe socio laboral de cada participante reflejando el diagnóstico inicial, acciones acometidas y una valoración del proceso y de la situación final.

La adjudicataria llevará el control de horas de la orientación y acompañamiento de cada persona participante mediante un registro de firmas conforme al modelo facilitado por BILBAO EKINTZA, debiendo poner en su conocimiento cualquier incidencia que surja durante el proceso de orientación y acompañamiento.

BILBAO EKINTZA, no se hará cargo del pago de aquellas horas de orientación individual que no se encuentren debidamente justificadas.

3.5. FASE 5. EVALUACIÓN

El proceso de evaluación que se realizará a lo largo de los tres (3) proyectos (lotes) será de carácter continuo, en donde se incluye una evaluación inicial, formativa y de resultados.

Al comienzo del mismo se llevará a cabo un diagnóstico inicial que nos permitirá conocer el punto de partida de cada uno de los participantes, y ajustar el proceso formativo a los conocimientos, experiencia, intereses, y capacidades de ellos.

Durante el desarrollo de cada una de las acciones de los proyectos, se realizará una evaluación formativa, recogiendo información desde la observación sistemática, y actuando y tomando las decisiones necesarias sobre la planificación, ejecución o desarrollo del proceso formativo a fin de corregir irregularidades y mitigar los efectos perjudiciales en los proyectos, así como sobre el proceso de aprendizaje de las personas participantes.

Al finalizar el proceso formativo se realizará una evaluación final, es decir una evaluación de resultados. En este momento, se valorará la consecución de los objetivos, la adecuación de los mismos, si los resultados conseguidos satisfacen las necesidades e intereses de los/as participantes, así como si estos resultados han sido eficientes y eficaces.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS TAREAS A REALIZAR POR PARTE DE LA ADJUDICATARIA

Servicios a prestar por el personal de la entidad adjudicataria:

- Formación grupal ("Certificado de Profesionalidad" en las fases inicial y de contratación en alternancia; "Formación Específica").
- Orientación y acompañamiento grupal e individual para la inserción laboral.
- Homologación de instalaciones no propias en caso de que se requiera.
- Asistencia técnica, en apoyo a la persona designada por Bilbao Ekintza como coordinadora del programa, en la ejecución de las siguientes tareas:
    - Coordinación con la persona designada por Bilbao Ekintza como interlocutora y coordinadora.
    - Asistencia técnica a Bilbao Ekintza en la selección de las personas participantes, y su asignación según proyecto.
    - Gestión y control de la documentación justificativa de la asistencia y la formación y orientación y acompañamiento, de todas las personas participantes. (Hojas de firmas justificativas y control de horas de la formación y orientación y acompañamiento).
    - Gestión de los materiales, y otros recursos necesarios para la buena ejecución del servicio de formación y orientación y acompañamiento.
    - Coordinación con Viviendas Municipales y/o Surbisa y Bilbao Ekintza.
    - Seguimiento y coordinación del servicio prestado.

- Resolución de incidencias y ajustes.

- Presentación durante y al final de los proyectos (lotes) de la siguiente información/ documentación de seguimiento y evaluación:

  - Plan de seguimiento de formación inicial y en el puesto de trabajo.

  - Plan de evaluación de proceso formativo y resultados:

    - ✓ Planificación de la evaluación de formación inicial y de la formación en el puesto de trabajo.
    - ✓ Modelo de evaluación: criterios de evaluación, tipos de pruebas (teóricas-prácticas) y ponderación de valor en resultados por criterios y tipos de pruebas.
    - ✓ Pruebas de evaluación teóricas y prácticas por contenidos o módulos formativos.
    - ✓ Resultados de evaluación: aptitud y actitud, puntuaciones y acta de evaluación.
    - ✓ Diplomas y/o acreditaciones.

  - Plan de seguimiento y evaluación de proceso de orientación y acompañamiento.

- Redacción una memoria técnica final de las actividades realizadas, que incluya:

  - Formación Inicial y en el puesto de trabajo:
    - ✓ Denominación.
    - ✓ Duración.
    - ✓ Fechas de impartición.
    - ✓ Participantes.
    - ✓ Requisitos de acceso.
    - ✓ Objetivos.
    - ✓ Programa Formativo.
    - ✓ Currículum de la/a persona/s formadora/s.
    - ✓ Metodología didáctica.
    - ✓ Recursos técnicos e instalaciones, didácticos y fungibles.

- ✓ Material control de asistencias.
- ✓ Plan de evaluación.
- ✓ Pruebas de evaluación.
- ✓ Acta de evaluación: alumnos/as aptos/as y no aptos/as.
- ✓ Certificados y diplomas emitidos (según modelo del Dpto. Trabajo y Empleo).
- ✓ Certificados de asistencia por el periodo y contenidos recibidos.

- Orientación y acompañamiento:
  - ✓ Planes grupales y/o individualizados.
  - ✓ Actividades realizadas.
  - ✓ Resultados conseguidos.

- Informe final, individualizado, de cada participante, evaluando su participación en el proyecto, así como el grado de cumplimiento de los objetivos del programa, que deberá entregarse en el plazo de un (1) mes desde la finalización de la fase de formación en alternancia.

5. EQUIPO DE TRABAJO REQUERIDO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Al inicio de la ejecución del contrato la adjudicataria presentará la relación nominal y currículo profesional del personal encargado de la ejecución del contrato.

De acuerdo con el objeto del contrato, y en función de las actividades que se especifican en el presente Pliego, la adjudicataria deberá de aportar en cada lote, como mínimo, el personal especializado que se indica a continuación:

- Un/a (1) Jefe de Proyecto/Coordinador/a:
  - Perfil requerido:
    - ✓ Titulación superior.
    - ✓ Al menos dos (2) años de experiencia acreditada en el ámbito del empleo-formación y/o con colectivos en exclusión social o en riesgo de estarlo.

- Tareas a desarrollar durante la ejecución del contrato:

  - ✓ Dirección ejecutiva y efectiva del contrato.
  - ✓ Coordinación del equipo de trabajo y, en su caso, interlocución con BILBAO EKINTZA.
  - ✓ Organización de la ejecución del servicio de formación y orientación y acompañamiento, asegurando el control de los plazos que se establezcan y los niveles de calidad.
  - ✓ Gestión de acciones correctoras a las incidencias.

- Un/a (1) Formador/a:

  - Perfil requerido:

    - ✓ Titulación superior.
    - ✓ Acreditado para la impartición de certificados de profesionalidad del ámbito de actividades administrativas en la relación con el cliente.
    - ✓ Acreditado para la impartición de la formación específica.
    - ✓ Al menos un (1) año de experiencia acreditada.

  - Tareas a desarrollar durante la ejecución del contrato:

    - ✓ Ejecución de los trabajos necesarios para la consecución de las tareas indicadas en el presente Pliego.

- Un/a (1) Orientador/a:

  - Perfil requerido:

    - ✓ Titulación superior.
    - ✓ Al menos dos (2) años de experiencia acreditada en el ámbito del empleo-formación y/o con colectivos en exclusión social o en riesgo de estarlo.

- Tareas a desarrollar durante la ejecución del contrato:

  - ✓ Ejecución de los trabajos necesarios para la consecución de las tareas indicadas en el presente Pliego.

BILBAO EKINTZA se reserva el derecho a exigir la sustitución del personal asignado al contrato en caso de no idoneidad, por inadecuación de su perfil profesional, por carecer de las habilidades necesarias para el correcto desempeño de sus funciones o por cualquier otra causa justificada, debiendo ponerlo en conocimiento de la entidad adjudicataria con la antelación suficiente para facilitar la organización de sus recursos. La sustitución por parte de la entidad adjudicataria de cualquier miembro del equipo de trabajo adscrito a la ejecución, deberá ser autorizada expresamente por BILBAO EKINTZA, debiendo acreditarse que los nuevos profesionales ostentan las condiciones, en cuanto a titulación, capacitación lingüística y experiencia, exigidas para la contratación.

La adjudicataria deberá desarrollar el servicio de forma regular y continua, quedando obligada a cubrir las bajas del personal que se adscriba para prestarlo y que se produzcan por accidente o enfermedad u otras causas durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación del mismo. La sustitución deberá hacerse por personal de similares características y capacitación.

6. OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA

La entidad adjudicataria deberá velar por el adecuado desarrollo del servicio de formación y orientación y acompañamiento. A tal efecto, designará una persona responsable e interlocutora, que deberá estar, en todo momento, a disposición de BILBAO EKINTZA para aclarar cualquier cuestión que el responsable del contrato considere necesaria, acudiendo a cuantas reuniones de coordinación BILBAO EKINTZA le convoque.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de BILBAO EKINTZA, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. La/s entidad/es adjudicataria/s podrá/n hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa de esta.

La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder de BILBAO EKINTZA. Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual, la documentación generada al amparo del presente contrato corresponde únicamente a BILBAO EKINTZA, con exclusividad y a todos los efectos.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a BILBAO EKINTZA la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de los métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

La entidad adjudicataria se compromete a emplear un uso no sexista del lenguaje, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género, en toda la documentación, imágenes, materiales, etc. que utilice en el desarrollo de los proyectos.

La adjudicataria deberá garantizar la aplicación del principio de igualdad de trato u oportunidades y no discriminación entre mujeres y hombres en la realización de pruebas o entrevistas y selección de personas. Asimismo, deberá proveer de la formación necesaria a los equipos de trabajo adscritos al contrato con el fin de garantizar la correcta ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

Deberán, además, garantizar el uso de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco en las comunicaciones y en las actividades de divulgación, incluidos los materiales y soportes usados para este fin, que se deriven de la realización del proyecto.

Todos aquellos datos relacionados con el presente contrato que haya de suministrarse a la/s entidad/es adjudicataria/s para la realización de los servicios convenidos, se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo su custodia, debiendo salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado.

Quienes colaboren con la adjudicataria están obligados no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente a las personas usuarias y responsables del servicio. Toda la información que se les proporcione o confíe, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales.

La entidad adjudicataria se obliga a guardar secreto profesional respecto de los datos, tanto de carácter empresarial como de carácter personal, a los que tuviera acceso, obligación que subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con BILBAO EKINTZA. La/s empresa/s adjudicataria/s establecerá/n las medidas técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado conforme a los requisitos establecidos en la Ley de protección de datos de carácter personal.

La adjudicación del contrato conlleva la obligación de identificar claramente el servicio en cuanta documentación se pueda generar, haciendo expresa mención a su condición de servicio municipal dependiente de BILBAO EKINTZA, así como a la financiación del Departamento de Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco. A tal efecto, BILBAO EKINTZA le facilitará los logotipos correspondientes que deban incluirse en toda la documentación que se genere.

La adjudicataria realizará una adecuada gestión y uso de los recursos materiales que BILBAO EKINTZA, VIVIENDAS MUNICIPALES y SURBISA pongan a su disposición, siendo responsable de los posibles daños ocasionados por el personal adscrito al servicio en el ejercicio de sus funciones.

RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE EMPLEO Y TALENTO
DEL ÁREA DE EVENTOS DE BILBAO EKINTZA, EPEL

Fdo. Mª Victoria Sarasa Bernad

ANEXO I

CRONOGRAMA

FASES	Sept. 2023	Oct. 2023	Nov. 2023	Dic. 2023	Enero 2024	Feb. 2024	Marzo 2024	Abril 2024	Mayo 2024	Junio 2024	Julio 2024	Agt. 2024	Sept. 2024	Oct. 2024	Nov. 2024
Selección															
Formación															
Contratación															
Orientación y Acompañamiento															
Justificación															

ANEXO II

PLAN DE FORMACIÓN

CERTIFICADO DE PROFESIONALIDAD

Nivel	Cualificación Profesional	Utilidades de Competencia		Ocupaciones o puestos de trabajo relacionados
2	ADGG0208 ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS DE RECEPCION Y RELACIÓN CON EL CLIENTE	UC0975_2	Recepcionar y procesar las comunicaciones internas y externas	- Telefonista-Recepcionista de Oficina. - Telefonista. - Empleado Administrativo de servicios de almacenamiento y recepción. - Recepcionista en establecimientos distintos de oficinas en general. - Azafata de información. - Operador-grabador de datos en ordenador. - 4400 Auxiliar administrativo con tareas de atención al público no clasificado anteriormente. - Auxiliar de apoyo administrativo a la gestión de compra y/o venta. - Auxiliar administrativo comercial. - Auxiliar de control e información.
		UC0976_2	Realizar las gestiones administrativas del proceso comercial	
		UC0973_1	Introducir datos y textos en terminales informáticos en condiciones de seguridad, calidad y eficiencia	
		UC0978_2	Gestionar el archivo en soporte convencional e informático	
		UC0977_2	Comunicarse en una lengua extranjera con un nivel de usuario independiente umbral B1 (equivalente a intermedio) en las actividades de gestión administrativa en relación con el cliente	
		UC0233_2	Manejar aplicaciones ofimáticas en la gestión de la información y documentación	

Requisitos de acceso a la Formación:

1. Estar en posesión del título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria
2. Estar en posesión de algún certificado de profesionalidad de nivel 2
3. Estar en posesión de un certificado de profesionalidad de nivel 1 de la misma familia y área profesional
4. Cumplir el requisito académico de acceso a los ciclos formativos de grado medio o haber superado las correspondientes pruebas de acceso a ciclos de grado medio
5. Tener superada la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años y/o de 45 años
6. Tener, de acuerdo con la normativa que se establezca, los conocimientos formativos o profesionales suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

Correspondencia con el Catálogo Modular de Formación Profesional

CORRESPONDENCIA CON EL CATÁLOGO MODULAR DE FORMACIÓN PROFESIONAL					DURACIÓN
Código	**Módulos formativos**	**Horas**	**Código**	**Unidades formativas**	**Horas**
MF0975_2	Técnicas de recepción y Comunicación	90			90
MF0976_2	Operaciones administrativas comerciales	160	UF0349	Atención al cliente en el proceso comercial	40
			UF0350	Gestión administrativa del proceso comercial	80
			UF0351	Aplicaciones informáticas de gestión comercial	40
MF0973_1	Grabación de datos	90			90
MF0978_2	Gestión de archivos	60			60
MF0977_2	Lengua extranjera profesional para la gestiónadministrativa en la relación con el cliente	90			90
MF0233_2	Ofimática	190	UF0319	Sistema Operativo , Búsqueda de la información: Internet/Intranet y Correo electrónico	30
			UF0320	Aplicaciones Informáticas de Tratamiento de Texto	30
			UF0321	Aplicaciones Informáticas de Hojas de Cálculo	50
			UF0322	Aplicaciones Informáticas de Bases de datos Relacionales	50
			UF0323	Aplicaciones Informáticas para Presentaciones : Gráficas de Información	30
			Duración del certificado de profesionalidad		680

FORMACIÓN ESPECÍFICA: LOTES 1 Y 2

Objetivo

Informar, formar, capacitar y sensibilizar sobre los diferentes aspectos relacionados con el suministro energético de gas natural y electricidad a nivel individual/colectivo, así como con diferentes soluciones y procesos que permitan reducir el impacto económico en la factura energética de las familias y hogares, así como sobre las tecnologías (TICS) existentes asociadas a la eficiencia energética.

Alcance

Adquisición de conocimientos adecuados para la interpretación y seguimiento de consumos, costes y comportamientos energéticos y éstas deben ser las principales competencias que se deben adquirir:

- Adquisición de los conocimientos de energía suficientes para el asesoramiento energético.
- Capacidad para la realización de análisis de tarifas.
- Capacidad de interpretación del funcionamiento del mercado.
- Capacidad de búsqueda, análisis y selección de la información.
- Capacidad para aportar soluciones y medidas de ahorro.
- Capacidad para asesorar sobre tecnologías para control y monitorización de consumos adaptado a cada vivienda o recurso residencial.
- Conocimientos básicos de finanzas, economía, riesgos e indicadores energéticos.

Se impartirá un mínimo de quince (15) horas de formación grupal, con carácter previo al desempeño del trabajo a acometer.

FORMACIÓN ESPECÍFICA: LOTE 3

Objetivo

Informar, formar, capacitar y sensibilizar sobre los diferentes aspectos relacionados con la tramitación electrónica con la Administración Pública.

Alcance

- Adquisición de conocimientos adecuados para la concienciación a las personas residentes en el barrio de la necesidad de restauración y conservación del entorno.
- Adquisición de los conocimientos para informar y asesorar sobre las ayudas existentes y para la presentación de la solicitud de las mismas.
- Capacidad para el asesoramiento de la utilización de diferentes sedes electrónicas.

Se impartirá un mínimo de quince (15) horas de formación grupal, con carácter previo al desempeño del trabajo a acometer.