PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE FORMACIÓN DE INGLÉS Y FRANCÉS PARA LA CAPACITACIÓN LINGÜÍSTICA 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 las personas trabajadoras 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, S.A. (en adelante FOMENTO), 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 donostiarra 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 donostiarra 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.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE ECONOMÍA, COMERCIO Y EMPRESA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana

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 2022), los sectores del Comercio y Hostelería en 2022 agrupan el 21,4% del total de establecimientos de la ciudad y el 17,1% del empleo. El comercio representa el 13,5%, con 2.483 establecimientos comerciales y un 8,9% del empleo con 8.573 empleos. La hostelería con 1.444 establecimientos representa un 7,9% del total de establecimientos y su peso en el empleo es el 8,3 %, con 7.991 empleos.

El Comercio minorista, con 2.483 establecimientos comerciales y 8.573 empleo es un sector de gran arraigo en la ciudad tractor de nuevas inversiones y actividades económicas. 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

De acuerdo a lo anteriormente indicado, se requiere de la empresa adjudicataria, la realización de la formación de idiomas para apoyar la capacitación de las personas trabajadoras del comercio local de Donostia / San Sebastián. Dentro de este servicio, la empresa adjudicataria deberá de realizar los siguientes servicios:

- **Formación Presencial Grupal Idiomas “in-company”**

En la prestación de este servicio, la empresa adjudicataria deberá de realizar una formación Presencial Grupal de francés e inglés, **Formación In – Company**, en la que deberá impartir clases presenciales por niveles en las instalaciones que FOMENTO designe, para grupos mínimos de 7 personas y máximo de 12.

Los grupos estarán formados por personas comerciantes locales donostiarras, por lo que, la formación deberá de estar dirigida a este sector y adecuada a las necesidades y casuísticas concretas del mismo.

Las clases serán de un mínimo de 2 horas semanales hasta un máximo de 8 horas semanales, distribuidas en clases de 1 hora como mínimo o más de acuerdo a la disponibilidad del grupo.

Se hace una previsión máxima de 100 horas para la impartición de clases de inglés y 100 horas para la impartición de francés.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE ECONOMÍA, COMERCIO Y EMPRESA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana

La empresa adjudicataria deberá estructurar cada una de las 100 horas de cada idioma, en dos/ tres cursos de aproximadamente 50/30 horas.

Las fechas de inicio y fin de los cursos serán determinadas por FOMENTO en función de las necesidades del sector comercial.

Se requiere que la empresa adjudicataria imparta la Formación In-Company desde el nivel de iniciación A1 hasta el nivel C1 recogido en el MCER (Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas). Para esto, al comienzo de la prestación del servicio, tras la firma del contrato, la empresa adjudicataria se reunirá con FOMENTO para la programación conjunta de los cursos en base a las necesidades detectadas por FOMENTO y el nivel de las personas participantes. Así pues, en esta reunión se definirán los grupos y los niveles más acordes a las personas participantes existentes. El número de grupos que se organizarán, como ya se ha comentado, serán previsiblemente dos/ tres para el idioma inglés y dos/ tres grupos para el idioma francés, con sus niveles concretos.

Cabe indicar, como ya se ha hecho al comienzo del punto, que la empresa adjudicataria, en la medida de lo posible, deberá de realizar una Formación In – Company, lo más adaptada posible a los receptores de la misma, es decir, personas comerciantes locales donostiarras, debiendo de impartir una formación dirigida a este sector y adecuada a las necesidades y casuísticas concretas del mismo.

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 bimensual 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.

La empresa adjudicataria deberá tener disponibilidad para la impartición de la **Formación In-Company** entre las 8:00 y las 20:00 de lunes a viernes, si bien, principalmente, se requerirá que las clases se impartan entre las 8:00 y 10:00 de la mañana y entre las 13:45 y 16:00 de la tarde. En la misma reunión de comienzo del servicio, FOMENTO acordará los horarios de los grupos programados de acuerdo a las necesidades transmitidas por las personas participantes en los mismos.

La empresa adjudicataria deberá de disponer de locales y espacios dentro del término municipal de Donostia para la impartición de la **Formación In-Company**, con aulas que deberán de disponer del equipamiento necesario para una correcta impartición de las clases. No obstante, FOMENTO podrá proponer la impartición de esta formación en instalaciones propias, en cuyo caso, la empresa adjudicataria, únicamente deberá de aportar el equipamiento propio para la impartición de las clases.

- **Formación Presencial Individual Idiomas “speaking”.**

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE ECONOMÍA, COMERCIO Y EMPRESA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana

En la prestación de este servicio, la empresa adjudicataria deberá de realizar una formación Presencial Individual de francés o inglés, **Formación Speaking**, en la que deberá impartir un máximo de 80 horas, para fortalecer la comunicación oral de las personas participantes en dicha formación.

Se ofrecerán un total de 160 sesiones formativas, cada una de las cuales, tendrá una duración de 30 minutos, dedicando en definitiva un total de 80 sesiones de formación en francés y 80 sesiones de formación en inglés.

Estas sesiones se ofrecerán a las personas participantes en la modalidad "in company" o que hayan participado en esta misma modalidad en el Plan formativo de idiomas de FOMENTO, organizado en años anteriores: 2022 y 2023.

La totalidad de las sesiones, (160) se distribuirán entre las personas interesadas en esta modalidad formativa. Cada una de las personas interesadas, dispondrán de un mínimo de 8 sesiones (4 horas) y un máximo de 10 sesiones (5 horas) de formación en esta modalidad.

Para la puesta en marcha de esta modalidad formativa, la empresa adjudicataria, deberá encargarse de todas las gestiones y trámites necesarios para identificar a las personas interesadas. Para esto, deberá de elaborar y enviar la información explicativa de la **Formación Speaking**, a las personas participantes en la Fomación In-Company anterior o de otros años y deberá hacer llegar una propuesta de impartición a FOMENTO.

A medida que vayan surgiendo nuevas necesidades, la empresa adjudicataria deberá de ir haciendo llegar a FOMENTO nuevas propuesta de impartición de Formación Speaking, para su aprobación. En dichas propuestas, la empresa adjudicataria, teniendo en cuenta los criterios anteriormente indicados, facilitará la información sobre las personas destinatarias, la dedicación solicitada, horarios y lugares de impartición y no podrán comenzarse esos servicios sin el visto bueno por parte de la persona responsable de FOMENTO.

Como parte de este servicio y contenido dentro de los importes de las sesiones, se requiere además por parte de la empresa adjudicataria, la elaboración y evaluación del personal asistente a la formación a través de los test correspondientes.

De forma mensual, la empresa adjudicataria deberá informar a FOMENTO sobre la ejecución de la **Formación Speaking**, conjuntamente con la planificación y seguimiento de la formación en curso, siempre con la indicación de las personas destinatarias del servicio, horarios de impartición, lugares de impartición, nivel de partida, nivel conseguido y objetivo de nivel.
Se requiere que la empresa adjudicataria imparta la **Formación Speaking** desde el nivel de iniciación A1 hasta el nivel C1 recogido en el MCER (Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas), de acuerdo al perfil concreto de la persona solicitante del servicio.

Cabe indicar, que la empresa adjudicataria, en la medida de lo posible, deberá de realizar una **Formación Speaking,** lo más adaptada posible a los receptores de la misma, es decir, personas

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE ECONOMÍA, COMERCIO Y EMPRESA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana

comerciantes locales donostiarras, debiendo de impartir una formación dirigida a este sector y adecuada a las necesidades y casuística concretas del mismo.

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.

La empresa adjudicataria deberá de tener disponibilidad para la impartición de la **Formación In-Company** entre las 8:00 y las 20:00 de lunes a viernes, si bien, los horarios concretos para la impartición deberán ser los acordados con las personas demandantes del servicio, de acuerdo a las necesidades trasladadas en sus peticiones a la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá de disponer de locales y espacios dentro del término municipal de Donostia San Sebastián para la impartición de la **Formación Speaking**, No obstante, podrá también acordar con las personas destinatarias del servicio, la impartición de la formación en cualquier otro entorno, que pudiera ser de interés para la adquisición de una formación de mayor calidad o por causas de disponibilidad de cualquiera de las dos partes. En todos los casos, el entorno de la formación deberá de mantener unos mínimos que aseguren la correcta ejecución de este servicio y deberá ser comunicado a FOMENTO para su aprobación previa.

- **El suministro de material didáctico.**

En la reunión de comienzo del servicio, así como en las de seguimiento, se acordará entre FOMENTO y la empresa adjudicataria, el material didáctico necesario para la prestación del servicio objeto de esta contratación y que vaya a ser suministrado por la empresa adjudicataria y que, en todos los casos, deberá de ser aprobado por FOMENTO antes de su distribución.

Dentro de este material, podrá haber fichas o fotocopias, que, por su despreciable coste, no vayan a ser facturadas por la empresa adjudicataria y otro, como los libros, que lleven un coste asociado. En estos casos, además del visto bueno por parte de FOMENTO, la empresa adjudicataria contará con una partida de un máximo de 1.694 euros (IVA incluido) para la compra del material didáctico, siempre y cuando, dicho material y gasto tenga el visto bueno de la persona responsable de FOMENTO.

Para la emisión de una factura por este concepto, se deberá presentar acompañada de la relación y justificación de material didáctico que se haya comprado para el correcto desarrollo del servicio. Para esto, la empresa adjudicataria deberá anexar las facturas y justificantes de pago de la compra de dicho material junto a la factura del mes al que corresponda la factura por este concepto.

El material didáctico adquirido pasará a ser propiedad de las personas participantes en la formación de idiomas.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE ECONOMÍA, COMERCIO Y EMPRESA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana

Articulación de los servicios anteriormente descritos

De acuerdo a la información precedente, al comienzo de la prestación del servicio, tras la firma del contrato, FOMENTO se reunirá con la empresa adjudicataria para la puesta en marcha del mismo. En esta reunión, la empresa adjudicataria aportará los datos de la 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.

En dicha reunión, se solucionará cualquier duda que pudiera surgir por cualquiera de las partes y se compartirá la información de las personas sobre las que realizar los servicios objeto de esta contratación.

FOMENTO entregará a la empresa adjudicataria el listado de personas interesadas en los cursos de idiomas. Con este listado, la empresa adjudicataria deberá realizar todas las gestiones y trámites para definir los grupos, horarios, contenidos y modalidades formativas, contacto directo con las personas interesadas, elaborar los test de nivel, enviárselos, evaluarlos, contrastar y definir los horarios y generar el calendario, estructurar las modalidades formativas, y responder a cualquier duda o sugerencia que pudiera surgir en este proceso. Esta gestión se mantendrá durante toda la vida del servicio.

Además, la empresa adjudicataria se encargará de toda la gestión administrativa del servicio. Entre otras tareas: realizar hojas de firma y de asistencia a los cursos, sacar mensualmente una foto de clase de cada uno de los grupos de idiomas, actualizar el calendario si procede, elaborar y entregar los diplomas a las personas participantes y mantener el contacto permanente con las personas participantes, así como asistirles y responder a cualquier duda, pregunta o sugerencia que puedan realizar.

Antes del comienzo de la misma, además, la empresa adjudicataria concretará con FOMENTO los grupos, personas, horarios, etc.., encajando, de acuerdo a todo lo anteriormente descrito, todas las necesidades detectadas.

A partir de aquí, deberá realizar un planning de prestación del servicio, en el que aparezcan todas las personas sobre las que realizar el servicio, los grupos, niveles, modalidades, 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.

Así pues, de forma conjunta, se acordarán los grupos, niveles y horarios, calendario, temarios, materiales y evaluaciones en relación con la **Formación In-Company** y se aportará la información necesaria para contactar con los demandantes del servicio **Formación Speaking**. Como ya se ha comentado, se comenzará el servicio de acuerdo a lo acordado, a los pliegos y a la propuesta presentada por la empresa adjudicataria y se mantendrá un contacto fluido para la resolución de cualquier tema que pudiera surgir y reuniones en caso de ser necesario.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE ECONOMÍA, COMERCIO Y EMPRESA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana

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 naturales.
- ✓ 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/a 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 éste así lo acepta, que media alguna causa médica o fuerza mayor que impide enviar profesor/a suplente.

En caso de que desde FOMENTO 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, …

Durante toda la duración del contrato, además de las evaluaciones mensuales relacionadas con la **Formación In – Company** y la **Formación Speaking** 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.

En relación con la **Formación Speaking**, mensualmente se analizará la información relativa a los meses precedentes y se irá añadiéndola información relativa a las solicitudes recibidas,

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE ECONOMÍA, COMERCIO Y EMPRESA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana

concretando el nombre de las personas solicitantes, el calendario propuesto, temarios y contenidos a trabajar, así como el nivel concreto. para el visto bueno por parte de FOMENTO.

De forma mensual, la empresa adjudicataria, conjuntamente con la factura, deberá de aportar un informe en el que traslade toda la información relativa a los servicios concretos prestados, en el que deberá de incluir, el nivel de los mismos, las personas participantes y las horas de formación impartidas por servicio, incluyendo el nombre de las personas receptoras de los servicios.

Mensualmente, al igual que en la reunión de comienzo del servicio, FOMENTO contrastará con la empresa adjudicataria el material didáctico necesario para la ejecución del servicio que la empresa adjudicataria no deberá de suministrar hasta tener el visto bueno por parte de FOMENTO y que deberá de suministrarse de acuerdo al punto correspondiente "Suministro de Material Didáctico"

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

Además, 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.
- Hojas de firmas
- Fotos de las clases por grupo y mes.
- Copia de los Diplomas entregados.
- Evaluación y valoración general del servicio.

Criterios ambientales de ejecución

Durante el servicio se deberán aplicar medidas para minimizar el impacto ambiental de la actividad.

- La empresa adjudicataria deberá aplicar medidas para la reducción del impacto de los desplazamientos derivados del servicio. Por ejemplo, deberá minimizar los desplazamientos, haciendo uso preferente de comunicaciones telefónicas y electrónicas, así como de nuevas tecnologías (teleconferencia, videoconferencia); en los desplazamientos a realizar, se priorizarán los modos de movilidad no motorizados (peatonal, bicicleta) y se hará uso de transporte público siempre que sea posible, o, en su defecto, se priorizará el uso de vehículos propios con nulas o bajas emisiones de CO_2.

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE ECONOMÍA, COMERCIO Y EMPRESA SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana

- Todos los documentos de trabajo, incluidos los generados durante y al final del servicio/proyecto se entregarán en formato electrónico por correo electrónico o similar. En caso del material para la impartición de la formación que sea necesario imprimir, la adjudicataria deberá:
    1. Reducir en lo posible el número de impresiones ajustándolas al máximo a las necesidades.
    2. Utilizar papel 100% reciclado (mínimo 65% post-consumo), y con proceso de blanqueo totalmente libre de cloro (TCF, PCF...).
    3. Imprimir los documentos a doble cara, en blanco y negro (excepto si fuera estrictamente necesario imprimir a color para su correcta interpretación), preferentemente a 2 páginas por cara, con la mínima encuadernación posible para facilitar su reciclaje.

  En todo caso, las necesidades de impresión deberán aprobarse por la dirección de los trabajos.

2. La empresa adjudicataria deberá fomentar de la prevención de residuos (reutilización y reparación) y su correcta gestión para facilitar la reutilización y el reciclado, manteniendo las diferentes fracciones separadas para su correcta gestión.

San Sebastián, en la fecha de la firma.

44158497S
IÑIGO OLAIZOLA
(R: A20001681)

Digitalki sinatuta norengandik: 44158497S IÑIGO OLAIZOLA (R: A20001681)
Data: 2024.06.18 14:17:36 +02'00'

Iñigo Olaizola Arcaute
Director Gerente

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE ECONOMÍA, COMERCIO Y EMPRESA · SECRETARÍA DE ESTADO DE COMERCIO
Berreskuratze, Eraldaketa eta Erresilientzia Plana