

PLIEGO DE CONDICIONES ADMINISTRATIVAS PARTICULARES DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE IMPARTICIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS EN FORMACIÓN PRESENCIAL Y CONTENIDOS FORMATIVOS ASOCIADOS A DISTINTAS ÁREAS, EN EL PROGRAMA ESPAÑA EMPRENDE, DEL MARCO OPERATIVO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN, EMPLEO Y ECONOMÍA SOCIAL 2021-2027 DEL FSE+, PARA LA ANUALIDAD 2025.

Expediente: PR_2025_0001

1. INTRODUCCIÓN.

La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Badajoz (en adelante la Cámara) es una corporación de Derecho Público con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, y se configura como órgano consultivo y de colaboración con las Administraciones Públicas.

La Cámara tiene establecida su sede institucional en la Avenida de Europa, número 4, 06004 Badajoz, con C.I.F. Q0673001D. Teléfono: 924 234 600.

En el Perfil del Contratante de la Cámara podrá accederse a las Normas Internas de Contratación que regirá el Contrato que se informa y se propone a continuación: <https://www.camarabadajoz.es/es/perfil-del-contratante/perfil-del-contratante-1>.

2. RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO.

El contrato al que se refiere el presente Pliego es de naturaleza privada y se regirá, en cuanto a su preparación y adjudicación, por este Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP), por el Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) y por las Instrucciones Internas de Contratación de la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Badajoz (en adelante la Cámara o Cámara de Badajoz).

En cuanto a sus efectos y extinción, el contrato se regirá por las cláusulas en él contenidas, por el PCAP, el PPT y la oferta presentada por el adjudicatario; supletoriamente se aplicará también el derecho privado. En caso de discordancia entre los documentos descritos, la prevalencia de unos sobre otros se establece en el mismo orden en que han sido relacionados, salvo que en alguno de los documentos se establezcan condiciones más favorables para la Cámara de Badajoz que en aquellos que tuvieron la mencionada prevalencia.

Asimismo, el contrato estará sujeto a lo establecido por las normas de Derecho Comunitario que le sean de aplicación, siéndole igualmente aplicable la normativa, recomendaciones y circulares, relacionados con el objeto de los trabajos en lo que no esté modificado por el presente Pliego, el PPT y los restantes documentos de carácter contractual.

El desconocimiento del presente pliego, del PPT, del contrato, de sus documentos anexos o de las Normas Internas de Contratación de la Cámara de Badajoz, no eximirá al adjudicatario de la obligación de su cumplimiento.

Todos los plazos establecidos en este Pliego, salvo que en el mismo se indique que son días hábiles, se entenderán referidos a días naturales.

3. ELEMENTOS DEL CONTRATO.

3.1. Objeto del contrato.

El objeto del Contrato al que se refiere el presente pliego es la contratación de 4.050 horas de docencia presencial para el desarrollo del Programa España Emprende, cofinanciado por el FSE, en la anualidad 2025, en los términos que se especifican en el Pliego de Prescripciones Técnicas. **Las acciones formativas a desarrollar de cada lote serán determinadas por la propia Cámara de Badajoz y comunicadas a la entidad beneficiaria de la licitación para su ejecución.**

Dentro del Pliego de Prescripciones Técnicas quedan delimitadas las características exigidas a las prestaciones que la entidad adjudicataria realizará en el marco del presente contrato.

El contrato se divide en los siguientes lotes:

- Lote 1: Contratación de 1.530 horas en acciones de Competencias Digitales.
- Lote 2: Contratación de 1.260 horas en acciones de Hostelería y Turismo.
- Lote 3: contratación de 1.260 horas en acciones de Competencias para el emprendimiento: Soft y Hard Skills.

En el Pliego de Prescripciones Técnicas se detallará el contenido y objeto de cada lote.

La Codificación correspondiente a la nomenclatura Vocabulario Común de Contratos (CPV) del presente contrato comprende desde 80000000-4 - Servicios de enseñanza y formación a 80400000-8 - Servicios de enseñanza para adultos y otros servicios de enseñanza.

División en lotes: Sí.

Justificación de la división en lotes del contrato: Procede la división en lotes de las acciones formativas a Impartir por área de conocimiento, garantizando la concurrencia y la correcta ejecución del contrato por parte de aquellos licitadores especialistas en la materia objeto de cada lote.

3.2. Valor estimado del contrato y presupuesto máximo de licitación.

El valor estimado del contrato se establece en 198.450,00 euros, IVA no incluido.

El presupuesto máximo de licitación asciende a 198.450,00 euros, servicio exento de IVA.

Cualquier oferta que supere el presupuesto máximo de licitación quedará excluida del procedimiento de licitación.

La distribución presupuestaria máxima inicialmente estimada por lotes es la siguiente:

LOTE 1: COMPETENCIAS DIGITALES							
Nº Acciones	Horas	Total Horas	Asistentes	Total Asistentes	Precio Hora	Precio Acción	Total Acciones
2	90	180	25	50	49,00	4.410,00	8.820,00
5	120	600	25	125	49,00	5.880,00	29.400,00
5	150	750	25	125	49,00	7.350,00	36.750,00
Totales		1.530		300			74.970,00

LOTE 2: HOSTELERÍA Y TURISMO							
Nº Acciones	Horas	Total Horas	Asistentes	Total Asistentes	Precio Hora	Precio Acción	Total Acciones
2	90	180	25	50	49,00	4.410,00	8.820,00
4	120	480	25	100	49,00	5.880,00	23.520,00
4	150	600	25	100	49,00	7.350,00	29.400,00
Totales		1.260		250			61.740,00

LOTE 3: COMPETENCIAS PARA EL EMPRENDIMIENTO: SOFT Y HARD SKILLS							
Nº Acciones	Horas	Total Horas	Asistentes	Total Asistentes	Precio Hora	Precio Acción	Total Acciones
2	90	180	25	50	49,00	4.410,00	8.820,00
4	120	480	25	100	49,00	5.880,00	23.520,00
4	150	600	25	100	49,00	7.350,00	29.400,00
Totales		1.260		250			61.740,00

Se ha tenido en cuenta para el cálculo del valor estimado de la licitación los precios de mercado, de acciones de formación similares a la que se recogen por cada lote en este procedimiento de contratación

El cálculo del presupuesto base de licitación se ha realizado según las volumetrías máximas estimadas indicadas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y los precios máximos recogidos en el presente apartado, **con el desglose de acciones por horas y un número máximo de 25 asistentes por cada acción formativa.**

En el desarrollo por parte de la Cámara de Comercio de Badajoz del Programa España Emprende irá identificando las acciones que son demandadas por la población destinataria y, por tanto, **EXISTIRÁN ACCIONES FORMATIVAS A DESARROLLAR QUE SERÁN IMPUESTAS POR LA CÁMARA DE COMERCIO DE BADAJOZ A LA ENTIDAD ADJUDICATARIA, MEDIANTE UN PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN CONVENIADO ENTRE AMBAS PARTES, Y QUE SERÁN EJECUTADAS EN LAS MISMAS CONDICIONES QUE LAS SELECCIONADAS POR LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.**

Los precios por hora de cada lote del Contrato serán los que resulten de la adjudicación del mismo. El citado importe incluye todos los gastos que, según los documentos contractuales y la legislación vigente son de cuenta del adjudicatario, así como los tributos de cualquier índole, (servicio exento de IVA).

El precio del contrato se determina en función de un porcentaje de descuento ofertado por los licitadores para cada uno de los lotes que comprende la prestación del servicio con respecto a los precios de coste de hora de impartición máximos previstos y anteriormente indicados.

Todos los importes referidos a precio deberán introducirse con dos decimales.

Será por cuenta del adjudicatario la captación de los participantes de cada acción formativa. La Cámara de Badajoz sólo abonará los participantes efectivamente formados, SIN QUE EL ADJUDICATARIO TENGA DERECHO A INDEMNIZACIÓN EN EL SUPUESTO DE QUE NO SE ALCANCE EL PRESUPUESTO MÁXIMO DEL CONTRATO.

Para atender a las obligaciones económicas que se derivan del presente procedimiento de contratación existe crédito adecuado y suficiente, siendo este proyecto financiado por la Unión Europea, Fondo Social Europeo.

3.3. Precio del contrato.

El precio del contrato es el que resulte de la adjudicación, de acuerdo con la oferta presentada por el adjudicatario.

3.4. Plazo y lugar de ejecución.

El plazo de duración del contrato será desde su formalización hasta el **31 de diciembre de 2025** o hasta agotar el presupuesto destinado a la realización de las actividades descritas.

No se encuentran previstas prórrogas del contrato.

La ejecución del contrato podrá desarrollarse en las instalaciones del adjudicatario o en las instalaciones de la Cámara de Badajoz.

3.5. Capacidad y solvencia.

3.5.1. Aptitud para contratar con la Cámara de Comercio de Badajoz.

De conformidad con lo estipulado en las Instrucciones Internas de Contratación de la Cámara de Badajoz, sólo podrán contratar con la Cámara las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar de acuerdo con las leyes.

Además, no deberán estar incursas en las prohibiciones e incompatibilidades de contratar que se establezcan en disposiciones legales de preceptiva aplicación.

Los licitadores, ya sean personas físicas o jurídicas, deberán acreditar, además, que su finalidad o actividad tiene relación con el objeto del contrato y disponer de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

3.5.2. Solvencia y su acreditación.

Conforme al artículo 12 de las Instrucciones Internas de Contratación de la Cámara de Badajoz, las empresas candidatas se comprometerán a acreditar su solvencia económica, técnica y profesional, en los términos expuestos a continuación:

3.5.2.1. Solvencia económica y financiera:

Se acreditará mediante la presentación del volumen anual de negocios del licitador, que referido al año de mayor volumen de negocio de los tres últimos concluidos deberá ser al menos una vez y media (1,5) el valor estimado del contrato o del lote al que se accede.

El volumen anual de negocios del licitador se acreditará por medio de sus cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales acreditarán su volumen anual mediante la presentación del Modelo 190 del IVA de la AEAT y/o Modelo 100 del IRPF de la AEAT.

3.5.2.2. Solvencia técnica o profesional:

La acreditación de la solvencia técnica o profesional se efectuará mediante la relación de los principales servicios efectuados en los tres últimos años, de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato o del lote al que se accede, cuyo importe anual acumulado en el año de mayor ejecución sea igual o superior al setenta (70) por ciento de la anualidad media del contrato.

Cuando le sea requerido por el órgano de contratación los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

Para determinar que un trabajo o servicio es de igual o similar naturaleza al que constituye el objeto del contrato, se atenderá al CPV establecido.

3.5.3. Adscripción de medios.

Los licitadores, además de acreditar su solvencia por los medios indicados anteriormente o, en su caso a través de la clasificación, deberán comprometerse a la adscripción para la ejecución del contrato de los medios que se indican en el PPT, que mantendrán durante todo el tiempo de prestación del mismo, debiendo comunicar cualquier modificación respecto a ellos.

3.6. Garantías.

Para participar en esta licitación no será necesario constituir garantía provisional.

Se exige garantía definitiva correspondiente con el 5% del precio de adjudicación del Contrato.

En caso de optarse por constituir la garantía mediante retención del precio del contrato, el importe será retenido con cargo a la primera factura emitida si fuera suficiente; en caso de que no lo fuera, se retendrá el valor que reste con cargo a la segunda factura.

Finalizado el contrato y comprobada la correcta ejecución de las actividades conforme a todas las condiciones expuestas en el presente pliego, si no resultasen responsabilidades que hayan de ejercitarse sobre la garantía definitiva, se devolverá la garantía constituida o se cancelará el aval o seguro de caución.

4. PUBLICIDAD.

Se realizará mediante la publicación del Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, del Pliego de Prescripciones Técnicas, anexos y de la adjudicación, en el Perfil del Contratante de la página web de la Cámara de Comercio de Badajoz: <https://www.camarabadajoz.es/es/perfil-del-contratante/perfil-del-contratante-1>.

Los interesados en el procedimiento de licitación podrán solicitar información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria con una antelación mínima de 6 días antes de la finalización del plazo de presentación de las proposiciones.

5. ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO.

5.1. Procedimiento de adjudicación.

El contrato se adjudicará mediante procedimiento reforzado de conformidad con lo establecido en los artículos 18 y 22.6 de las Instrucciones Internas de Contratación de la Cámara de Badajoz.

5.2. Confidencialidad.

El órgano de contratación, los licitadores y el adjudicatario se someterán a la obligación de confidencialidad de la información.

Los licitadores y el futuro adjudicatario o adjudicatarios, aceptan mediante la presentación de sus ofertas el presente Compromiso de Confidencialidad y Tratamiento de Datos Personales según la normativa vigente.

La Cámara de Badajoz no podrá divulgar la información facilitada por los licitadores que estos hayan declarado confidencial en el momento de presentar su oferta y se refiera a secretos técnicos o comerciales, a los aspectos reservados de las ofertas o a otras informaciones cuyo contenido pueda ser utilizado para falsear la competencia. Este deber de confidencialidad no podrá extenderse a todo el contenido de la oferta del adjudicatario ni al contenido de los informes y documentación que, en su caso, genere el órgano de contratación en el curso del procedimiento de licitación, ni podrá impedir la divulgación pública de determinados aspectos no confidenciales de los contratos en los casos que la misma resulta legalmente exigible.

5.3. Presentación de las proposiciones.

Las proposiciones, junto con la documentación preceptiva, se presentarán dentro del plazo señalado en el anuncio de licitación publicado en el Perfil del Contratante de la Cámara de Badajoz.

Una misma entidad licitadora podrá optar a todos los lotes ofertados.

La presentación de las proposiciones supone la aceptación incondicional por parte del licitador del contenido de las cláusulas de este Pliego, del Pliego de Prescripciones Técnicas y de las Instrucciones Internas de Contratación de la Cámara de Badajoz.

5.3.1. Lugar y plazo de presentación de las proposiciones.

Las proposiciones, junto con la documentación preceptiva, se presentarán en el Registro General de la Cámara de Comercio de Badajoz, en horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas, en el plazo de 15 días naturales, a contar desde la fecha de publicación del anuncio y documentación de la licitación en el perfil del contratante de la Cámara de Badajoz.

En el anuncio de licitación se fijará el día máximo de presentación de las ofertas.

Cuando las proposiciones o solicitudes se envíen por correo, el licitador deberá justificar la fecha de imposición del envío en las Oficinas de Correos y anunciará la remisión de su oferta al órgano de contratación, en el mismo día, mediante correo electrónico dirigido a: secretario@camarabadajoz.es.

Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la proposición si es recibida por el órgano de contratación con posterioridad a la fecha y hora de la terminación del plazo señalado para la presentación de ofertas. Transcurridos, no obstante, tres días

hábiles siguientes a la indicada fecha sin haberse recibido la proposición, ésta en ningún caso será admitida.

5.3.2. Forma de presentación de las proposiciones.

Los licitadores presentarán sus proposiciones utilizando el modelo que consta como **Anexo I** del presente pliego. Se presentará un **Anexo I** por cada lote ofertado.

Deberá especificarse una dirección de correo electrónico habilitada para efectuar las notificaciones que pudieran resultar pertinentes con la persona de contacto.

Cada licitador solo podrá presentar una propuesta por lote, que deberá ser determinada y concreta, sin incluir alternativas o variantes.

Quienes opten por concurrir en unión temporal de empresas:

- No podrán presentar su proposición más que en una unión temporal.
- No podrán presentar su proposición individualmente.

La presentación de las proposiciones conlleva la aceptación incondicionada, por parte del interesado, de las cláusulas de este Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y del Pliego de Prescripciones Técnicas, sin salvedad alguna. Asimismo, las ofertas presentadas vincularán a los licitadores hasta la finalización del procedimiento de contratación.

Además, al presentar sus propuestas, todos los licitadores garantizan al órgano de contratación que:

- a) Son titulares de los derechos, autorizaciones y poderes necesarios para el desarrollo y ejecución de los servicios objeto del presente procedimiento.
- b) En todo lo relacionado con el objeto del presente procedimiento, no se encuentran incurso en ningún litigio en cuanto a derechos de uso, licencias, patentes, utilización de marcas o nombres comerciales, u otro tipo de propiedades industriales o intelectuales.
- c) En la prestación de los servicios, deberán garantizar el cumplimiento de todas las condiciones técnicas establecidas y los restantes requisitos establecidos en los Pliegos.
- d) Procederán a subsanar, por su cuenta y riesgo, los errores y/o defectos que sean imputables a su actuación, sin cargo alguno a la Cámara de Badajoz o cualquiera de los agentes ejecutores del proyecto.
- e) Se encuentran al día del cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

5.4. **Contenido de las proposiciones.**

Las proposiciones para cada lote constarán de tres sobres, firmados y cerrados, en los que figurarán externamente el nombre del licitador, domicilio social, teléfono y correo electrónico a efectos de comunicaciones, así como el número de expediente y nombre del contrato y deberán presentarse con el siguiente contenido:

- Sobre nº 1: contendrá la "Documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos".

La inclusión en este sobre de documentación o referencias a los criterios valorables en cifras o porcentajes supondrá la exclusión definitiva de la propuesta.

- **Sobre nº 2:** incluirá la "Documentación referente a criterios cuya cuantificación dependa de juicio de valor, no valorables en cifras o porcentajes".

La inclusión en este sobre de documentación o referencias a los criterios valorables en cifras o porcentajes supondrá la exclusión definitiva de la propuesta.

- **Sobre nº 3:** recogerá la "Documentación relativa a criterios de adjudicación valorados por aplicación de fórmulas y criterios cuantificables de forma automática", de acuerdo al formato y condiciones establecidas en el **Anexo II** del presente pliego.

Los sobres se presentarán cerrados y firmados por el licitador o persona que lo represente, debiendo figurar en el exterior de cada uno de ellos el número de expediente y la denominación del contrato al que licitan, el nombre y apellidos del licitador o razón social de la empresa y, en su caso, de la persona representante, NIF, domicilio social, teléfono y correo electrónico a efectos de comunicaciones. En su interior se hará constar una relación numérica de los documentos que contienen.

Se presentarán tres sobres (números 1, 2 y 3) por cada lote ofertado.

5.4.1. Contenido de los sobres.

- **Sobre nº 1: "Documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos".**

Los licitadores deberán incluir:

- **Para acreditar la personalidad y representación:** Si se trata de licitador individual, será obligatoria la presentación de copia compulsada del Documento Nacional de Identidad o el que, en su caso, le sustituya reglamentariamente. Si la empresa fuera persona jurídica, su personalidad se acreditará mediante la presentación de la escritura de constitución o modificación, en su caso, inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, estatutos o acta fundacional, en el que constaren las normas por las que se regula su actividad, inscritos en su caso, en el correspondiente registro oficial. Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otra presentarán copia compulsada de su Documento Nacional de Identidad, así como documentación acreditativa de la representación. Si la empresa fuera persona jurídica, este poder deberá figurar inscrito en el Registro Mercantil.
- **Para acreditar la solvencia económica y financiera:** según lo indicado en el apartado 3.5.2.1. anterior.
- **Para acreditar la solvencia técnica y profesional:** según lo indicado en el apartado 3.5.2.2. anterior.
- **Sobre nº 2:** incluirá la "Documentación referente a criterios cuya cuantificación dependa de juicio de valor, no valorables en cifras o porcentajes". En este sobre se incluirá la documentación que deba ser valorada conforme a los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor, explicando el contenido y alcance de cada uno de ellos, a fin de poder asignar a cada propuesta la puntuación que corresponda. En todo caso, las proposiciones abarcarán la totalidad de los servicios y compromisos

requeridos en el Pliego de Prescripciones Técnicas: el incumplimiento de este requisito será causa de exclusión definitiva de la propuesta.

Con independencia de que pueda adjuntarse cuanta información se estime de interés, la propuesta técnica tendrá que ajustarse necesariamente al siguiente esquema y con el mismo orden:

INTRODUCCIÓN (Máximo 2 páginas)

Deberá incluir:

- Identificación de la oferta.
- Relación, a modo de índice, de la documentación incluida en la que el licitador deberá numerar y nombrar los documentos aportados.
- Aceptación con carácter general de las condiciones de los pliegos.
- Datos de la empresa licitadora.
- Confidencialidad de la información contenida en la oferta: se deberá indicar, en su caso, qué información contenida en la oferta tiene carácter confidencial.

CUERPO DE LA PROPUESTA (Máximo 50 páginas)

El licitador deberá presentar una propuesta de modelo de servicio que asegure la correcta ejecución de los requisitos establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas referidos al plan formativo a desarrollar, y deberá aportar información sobre cómo va a dar cumplimiento a los diferentes requisitos solicitados en el mismo, así como información que dé respuesta sobre los criterios de valoración indicados, además de relacionar los trabajos similares realizados en esta misma materia:

- Propuesta de indicadores y seguimiento.
- Propuesta de organización del equipo de trabajo.
- Mecanismos de flexibilidad.
- Propuesta de mejora del servicio y gestión de riesgos.
- Servicios de Contact Center/Call Center.

La propuesta técnica deberá estar redactada en tamaño A4, con un tipo de letra Calibri, tamaño 11 puntos e interlineado de 1'5.

En ningún caso se incluirá en los Sobres nº 1 y 2 documentación relativa a los criterios valorables en cifras o porcentajes correspondiente al Sobre nº 3 ni referencia alguna a la misma, siendo esto causa de exclusión definitiva de la licitación.

- Sobre nº 3: recogerá la "Documentación relativa a criterios de adjudicación valorados por aplicación de fórmulas y criterios cuantificables de forma automática". Se incluirá la proposición económica y demás criterios que se presentará redactada conforme al modelo fijado en el **Anexo II** del presente pliego, no aceptándose aquellas que contengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que se estime fundamental para considerar la oferta.

5.5. Adjudicación y formalización del contrato.

5.5.1. Criterios para la valoración de las proposiciones.

Las proposiciones de las empresas interesadas se valorarán de CERO (0) a CIEN (100) puntos, conforme a los criterios que se indican a continuación, por orden decreciente de importancia y con la ponderación que se señala:

5.5.1.1. Criterios evaluables mediante juicio de valor, no valorables en cifras o porcentajes (contenido del Sobre nº 2): se procederá a valorar con una asignación de **hasta 40 puntos** los criterios no valorables en cifras o porcentajes, evaluables mediante juicio de valor, recogidos en las proposiciones, de acuerdo con los criterios de ponderación y distribución de puntos siguientes:

ASPECTO VALORADO	PUNTUACIÓN
Propuesta de indicadores y seguimiento. Propuesta de indicadores de personas formadas y la gestión de estos que permitan realizar un seguimiento de los instrumentos en los que se desarrolla el servicio, diferenciando entre indicadores de formación asociados a los tiempos, indicadores de formación asociados a la calidad de los trabajos realizados e indicadores de formación asociados al grado de avance en función de las diferentes fases de tramitación de los instrumentos gestionados.	Hasta 5 puntos
Propuesta de organización del equipo de trabajo. Propuesta de organización del equipo de trabajo durante la prestación de los servicios de formación y la manera en la que dicho equipo se ajustará a la demanda que requiera la adecuada ejecución del Programa.	Hasta 5 puntos
Mecanismos de flexibilidad. Propuesta de mecanismos de flexibilidad que permitan dar respuesta a la variación de la demanda formativa, a la complejidad de la misma, así como al volumen de información a analizar en función de los diferentes trámites y sus fases a los que deberá dar soporte en paralelo el equipo de gestión, asegurando el cumplimiento de los requisitos temporales para una adecuada ejecución del Programa.	Hasta 5 puntos
Propuesta de mejora del servicio y gestión de riesgos. Propuesta de mejora continua del servicio y gestión de riesgos en las diferentes fases de tramitación de la formación: implementación de medidas de mejora continua, posibles automatismos, determinación de riesgos y medidas de contingencia.	Hasta 5 puntos
Servicio de Contact Center/Call Center. Servicio de Contact Center/Call Center con las especificaciones humanas y técnicas indicadas en el Anexo III del presente pliego.	Hasta 20 puntos

Estos criterios no serán evaluados de forma automática por aplicación de fórmulas, sino mediante una valoración técnica efectuada por personal técnico de la Cámara de Comercio especializado en la materia y designado a tal fin, cuyo informe-propuesta de valoración será sometido a la consideración de los órganos que sucesivamente hayan de tener intervención en el proceso de valoración de las ofertas y adjudicación del contrato.

Se valorarán con cero puntos aquellas proposiciones totalmente genéricas o que se limiten a reiterar el contenido del pliego de prescripciones técnicas.

Umbral mínimo: No se considerará la oferta económica ni el resto de criterios valorables en cifras o porcentajes de aquellas propuestas con puntuación inferior a 20 puntos en los criterios no valorables en cifras y porcentajes.

5.5.1.2. Criterios valorables en cifras o porcentajes (contenido del Sobre nº 3): se procederá a valorar la asignación de **hasta 60 puntos**, distribuidos de la siguiente forma:

i) Se valorará con un máximo de **20 puntos** el disponer del equipo humano en el Contact Center/Call Center con las siguientes particularidades:

Responsable o coordinador de todo el equipo de Call Center, con formación relacionada con atención comercial o atención al cliente, conocimientos básicos de informática e internet o experiencia profesional de 2 años realizando funciones similares.	Hasta 5 puntos
Teleoperador con formación relacionada con atención comercial o atención al cliente, conocimientos básicos de informática e internet o experiencia profesional de 2 años realizando funciones similares.	1 punto por teleoperador con un máximo de 15 puntos

ii) El criterio del precio ofertado tendrá una valoración máxima de **40 puntos**. Los licitadores ofertarán un porcentaje de descuento sobre el precio unitario de hora de formación de cada lote de cada una de las actuaciones valorables previstas. Las puntuaciones máximas, que corresponderán a aquel licitador que oferte el porcentaje de descuento ponderado sobre precios máximos más alto, según la siguiente fórmula: $P = X * \min / Of$

Donde P es la puntuación obtenida

X es la máxima cantidad de puntos que pueden obtenerse en este apartado

$\min$ es la oferta de descuento más baja de entre todas las presentadas

Of es la oferta de descuento correspondiente al licitador que se valora

El porcentaje de descuento se traducirá en un precio unitario de hora de formación ofertado por el licitador de conformidad con el modelo previsto en el **Anexo II**.

Dichos precios unitarios de hora de formación serán los que se paguen al licitador por el desarrollo de los Servicios de cada lote.

5.5.2. Ofertas anormalmente bajas.

Se considerarán anormales o desproporcionadas, las ofertas que se encuentren en los supuestos relacionados en el artículo 85 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre. Si se apreciaran valores anormales en las proposiciones se actuará conforme al procedimiento previsto en el artículo 149 de la LCSP.

5.5.3. Apertura de las proposiciones.

Finalizado el plazo de presentación de proposiciones, en acto privado se reunirá la mesa de contratación y procederá a la apertura del sobre número 1 y a la comprobación y análisis de la documentación integrante del mismo, acordándose quienes quedan excluidos y las razones de su exclusión. A tal efecto podrá solicitar los asesoramientos técnicos y jurídicos que considere adecuados. El rechazo de las ofertas se notificará a los afectados. Tras la apertura y valoración de la documentación acreditativa de cumplimiento de los requisitos previos de los licitadores, se podrá requerir a las empresas para que subsanen los defectos en la documentación presentada en un plazo máximo de tres días hábiles, bajo apercibimiento de su exclusión definitiva si, en el plazo concedido, no lo llevan a cabo.

El órgano de contratación será el Comité Ejecutivo de la Cámara de Badajoz.

El órgano de valoración será la Mesa de contratación constituida al efecto y conformada por la presidencia, la dirección, la secretaría general y el equipo técnico de la Cámara de Comercio de Badajoz.

La ausencia de cualquiera de los miembros de la Mesa podrá ser suplida por un empleado de la Cámara de Badajoz con similar categoría. Los nombres del sustituido y del sustituto, puesto desempeñado por este y actuación en la que se produce su intervención, se harán igualmente constar en las actas que documenten las actuaciones de la Mesa en que aquéllas se han producido.

Finalizado el trámite de apertura del sobre 1, en acto privado, la mesa de contratación comunicará el resultado de la convocatoria, indicando las propuestas recibidas y cuáles de ellas han sido admitidas o rechazadas, con la correspondiente motivación. A continuación, la mesa de contratación procederá a la apertura del sobre número 2 de las proposiciones admitidas que pasarán a ser evaluadas por el personal técnico de la Cámara de Comercio.

Finalizado el trámite de apertura del sobre 2, en acto público cuya fecha, hora y lugar de celebración será comunicado a los licitadores no excluidos, la mesa de contratación comunicará el resultado de la valoración de la documentación presentada por los licitadores correspondiente a los criterios evaluables mediante juicio de valor, no valorables en cifras o porcentajes. A continuación, la mesa de contratación procederá a la apertura del sobre número 3 de las proposiciones admitidas dando lectura pública de cada oferta económica.

5.5.4. Valoración de ofertas y propuesta de adjudicación.

En un acto privado, sin asistencia de público, la mesa de contratación clasificará las ofertas por orden decreciente, mediante la aplicación de los criterios de valoración mencionados, formulando propuesta de adjudicación del contrato a la proposición con mayor valoración que seguidamente elevará al órgano de contratación.

La mesa de contratación podrá proponer que se declare desierta la licitación justificando su decisión adecuadamente, siempre y cuando no exista alguna oferta admisible conforme a los criterios de adjudicación o existiendo alguna oferta que se considerase anormal o desproporcionada.

5.5.5. Adjudicación del contrato, formalización de la garantía definitiva y formalización del contrato.

El órgano de contratación, a la vista de la propuesta de la mesa de contratación, procederá a la adjudicación del contrato a la oferta que haya obtenido la mayor puntuación en función de los criterios de adjudicación definidos en el presente pliego. Cuando el órgano de contratación no adjudique el contrato de acuerdo con la propuesta formulada por la mesa de contratación, deberá motivar su decisión. La adjudicación debe ser motivada, se notificará a los licitadores y, simultáneamente, se publicará en el perfil del contratante de la Cámara de Badajoz.

La propuesta de adjudicación del contrato no crea derecho alguno en favor del licitador propuesto, que no los adquirirá, mientras no se haya formalizado el contrato.

De inmediato a la adjudicación, se requerirá por parte de la Cámara de Badajoz al adjudicatario para que dentro del plazo de 3 días a contar desde el siguiente a aquel en que hubiera recibido el requerimiento, presente la garantía del 5% del importe de la adjudicación del contrato, que podrá constituirse en cualquiera de las formas previstas en el artículo 13 de las Instrucciones Internas de Contratación de la Cámara.

Aportada la documentación referida previamente, se requerirá al adjudicatario para que proceda a la formalización del contrato en un plazo no superior a 10 días, a contar desde el siguiente a aquel en que se hubiera recibido el requerimiento.

Simultáneamente con la firma del contrato, deberá ser firmado por el adjudicatario el Pliego de Condiciones Administrativas Particulares, el Pliego de Prescripciones Técnicas y demás documentos que integran el contrato.

6. RESPONSABLE DEL CONTRATO.

El órgano de contratación designará un responsable del contrato, al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta ejecución de la prestación pactada.

El responsable y sus colaboradores, acompañados por el delegado del contratista, tendrán libre acceso a los lugares donde se realice el servicio.

El adjudicatario, sin coste adicional alguno, facilitará a la Cámara asistencia profesional en las reuniones explicativas o de información que ésta estime necesarias para el aprovechamiento de la prestación contratada.

Por parte de la Cámara de Badajoz se comunicará al adjudicatario el/los responsable/s del contrato.

7. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del adjudicatario.

El contrato se ejecutará con sujeción a lo establecido en su clausulado y en los pliegos, de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al adjudicatario el órgano de contratación.

El adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Cámara o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

El adjudicatario está obligado a guardar sigilo respecto de los datos y antecedentes de los que tenga conocimiento, que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato.

El adjudicatario responderá de la custodia y conservación de los materiales que la Cámara le facilite para la realización del objeto de contrato desde el momento de la entrega hasta el de la recepción de conformidad del servicio.

El adjudicatario no podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación.

8. PLAZOS Y PENALIDADES.

El adjudicatario queda obligado al cumplimiento del contrato dentro del plazo total fijado para su realización, así como de los plazos parciales señalados.

La constitución en mora por el adjudicatario no precisará intimación previa por parte de la Cámara. La imposición de penalidades consecuentes con dicho retraso se aplicará automáticamente por el órgano de contratación.

Si llegado al término de cualquiera de los plazos parciales o del final, el adjudicatario hubiera incurrido en mora por causas imputables al mismo, la Cámara podrá optar indistintamente, en la forma y condiciones establecidas en el artículo 212 del TRLCSP, por la resolución del contrato (con pérdida de la garantía definitiva, en su caso) o por la imposición de las penalidades establecidas en el citado artículo.

El importe de las penalidades no excluye la indemnización a que pudiese tener derecho la Cámara por daños y perjuicios originados por la demora del adjudicatario.

9. ABONO DEL PRECIO.

El adjudicatario tiene derecho al abono del precio convenido, con arreglo a las condiciones establecidas en el contrato, correspondiente a los trabajos efectivamente realizados y formalmente recibidos por la Cámara. La forma de pago quedará reflejada en el oportuno contrato de la prestación del servicio.

El periodo de pago será de 60 días desde que la factura haya sido recibida a conformidad por la Cámara de Badajoz.

10. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

Son causas de resolución del contrato, las previstas en los artículos 223 y 308 del TRLCSP, con los derechos que se establecen en los mismos.

Asimismo, constituirá causa de resolución del contrato imputable al adjudicatario:

- a) El incumplimiento de la obligación de guardar sigilo.
- b) El abandono por parte del adjudicatario del servicio objeto del contrato. Se entenderá producido el abandono cuando la prestación no se desarrolle con la regularidad adecuada o con los medios humanos o materiales precisos para la normal ejecución del contrato en el plazo estipulado. No obstante, cuando se de este

supuesto, la Cámara, antes de declarar la resolución, requerirá al adjudicatario para que regularice la situación en el plazo de cinco días a contar del requerimiento.

c) La incursión del adjudicatario, durante la vigencia del contrato, en alguna de las prohibiciones señaladas en la normativa vigente o en incompatibilidad, sin la obtención inmediata de la correspondiente compatibilidad.

El acaecimiento de cualquiera de estas causas, en los términos establecidos, facultará al órgano de contratación para dar por resuelto el contrato, con la indemnización de daños y perjuicios y demás efectos que procedan conforme a la normativa aplicable, pudiendo optar por la ejecución subsidiaria, realizando las obligaciones incumplidas o continuando la ejecución del contrato por sí o a través de las personas o empresas que determine, a costa del adjudicatario. El importe de la garantía responderá de todo ello, en cuanto alcance, y sin perjuicio de la responsabilidad general del adjudicatario.

11. JURISDICCIÓN COMPETENTE.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la interpretación, modificación, resolución y efectos de los contratos sujetos al presente Pliego, serán resueltas por los Juzgados y Tribunales de Badajoz, renunciando las partes a otros fueros que pudieran corresponderles.

Información y contacto:

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

Avda. Europa, nº 4. 06004 Badajoz.

Tfno.: 924 234 600.

Correo electrónico: secretario@camarabadajoz.es

Badajoz, 29 de mayo de 2025.

Fdo.: Fructuoso Delgado Viñals
Secretario General

ANEXO I

MODELO DE PRESENTACIÓN DE OFERTA

LOTE: ____

D./D^a. _____, con domicilio en _____
provincia de _____, calle _____ Nº _____,
Teléfono: _____, email: _____,
D.N.I. o documento que le sustituya: _____ en nombre propio, o en representación
de la empresa _____ con NIF: _____ y
domicilio fiscal _____, según escritura de
apoderamiento otorgada ante el Notario del Ilustre Colegio de _____
D./D^a _____ en _____, núm. _____ de su
protocolo, e inscrita en el Registro Mercantil de _____, enterado del
anuncio de la convocatoria del procedimiento para la contratación de servicios de impartición
de acciones formativas en formación presencial y contenidos formativos asociados a distintas
áreas, en el Programa España Emprende, del marco operativo de Educación y Formación,
Empleo y Economía Social 2021-2027 del FSE+, para la anualidad 2025, convocado por la
Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Badajoz, PR_2025_0001, acepta
íntegramente el contenido de los mismos.

Asimismo, declara, que los documentos aportados son originales o copias auténticas de los
mismos.

Presenta la documentación exigida en los Pliegos, en tres sobres cuyo contenido es el
siguiente:

- Sobre Nº 1: DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS PREVIOS.

[Índice del Sobre Nº 1]

**La inclusión en este sobre de documentación o referencias a los criterios valorables
en cifras o porcentajes supondrá la exclusión definitiva de la propuesta.**

- Sobre Nº 2: DOCUMENTACIÓN REFERENTE A CRITERIOS CUYA CUANTIFICACIÓN
DEPENDA DE JUICIO DE VALOR, NO VALORABLES EN CIFRAS O PORCENTAJES.

[Índice del Sobre Nº 2]

**La inclusión en este sobre de documentación o referencias a los criterios valorables
en cifras o porcentajes supondrá la exclusión definitiva de la propuesta.**

- Sobre Nº 3: DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS
POR APLICACIÓN DE FÓRMULAS Y CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA
AUTOMÁTICA.

[Índice del Sobre Nº 3]

Solicita que se tenga por presentada dicha documentación y por reconocida la condición de participante en este proceso de selección [a él mismo / a la sociedad _____].

En _____ , a ____ de _____ de 2025 [Firma y rúbrica o firma digital]

Datos de contacto

Teléfono: _____

Dirección: _____

E-mail: _____

ANEXO II

MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y CRITERIOS CUANTIFICABLES DE FORMA AUTOMÁTICA

LOTE: ____

D./D^a. _____, con domicilio en _____
provincia de _____, calle _____ Nº _____,
Teléfono: _____, email: _____,
D.N.I. o documento que le sustituya: _____ en nombre propio, o en representación
de la empresa _____ con NIF: _____ y
domicilio fiscal _____, según escritura de
apoderamiento otorgada ante el Notario del Ilustre Colegio de _____
D./D^a _____ en _____, núm. _____ de su
protocolo, e inscrita en el Registro Mercantil de _____, enterado del
anuncio de la convocatoria del procedimiento para la contratación de servicios de impartición
de acciones formativas en formación presencial y contenidos formativos asociados a distintas
áreas, en el Programa España Emprende, del marco operativo de Educación y Formación,
Empleo y Economía Social 2021-2027 del FSE+, para la anualidad 2025, convocado por la
Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Badajoz, PR_2025_0001, y siendo además
concedor de las condiciones, requisitos y obligaciones sobre protección y condiciones de
trabajo que se exigen para la adjudicación del contrato, se compromete a tomar a su cargo la
ejecución de este contrato, con estricta sujeción a sus requisitos, condiciones y obligaciones
establecidas en los pliegos de prescripciones técnicas y condiciones administrativas
particulares que sirven de base a la convocatoria, por los precios que constan a continuación.

En este sentido, el licitador se compromete a acometer los Servicios de formación a los precios
derivados del **descuento ofrecido sobre los precios máximos de coste hora indicado** (servicio
exento de IVA) que se adjuntan en las siguientes tablas (cumplimentar la correspondiente al
lote referido en este documento):

LOTE 1: COMPETENCIAS DIGITALES								
Nº Acciones	Horas	Total Horas	Asis- tentes	Total Asistentes	Precio Hora Máx.	Precio Hora ofertado	Precio Acción	Total Acciones
2	90	180	25	50	49,00	[Cumplimentar]	[Cumplimentar]	[Cumplimentar]
5	120	600	25	125	49,00	[Cumplimentar]	[Cumplimentar]	[Cumplimentar]
5	150	750	25	125	49,00	[Cumplimentar]	[Cumplimentar]	[Cumplimentar]
Totales		1.530		300				[Cumplimentar]

LOTE 2: HOSTELERÍA Y TURISMO								
Nº Acciones	Horas	Total Horas	Asis- tentes	Total Asistentes	Precio Hora Máx.	Precio Hora ofertado	Precio Acción	Total Acciones
2	90	180	25	50	49,00	[Cumplimentar]	[Cumplimentar]	[Cumplimentar]
4	120	480	25	100	49,00	[Cumplimentar]	[Cumplimentar]	[Cumplimentar]
4	150	600	25	100	49,00	[Cumplimentar]	[Cumplimentar]	[Cumplimentar]
Totales		1.260		250				[Cumplimentar]

LOTE 3: COMPETENCIAS PARA EL EMPRENDIMIENTO: SOFT Y HARD SKILLS								
Nº Acciones	Horas	Total Horas	Asis- tentes	Total Asistentes	Precio Hora Máx.	Precio Hora ofertado	Precio Acción	Total Acciones
2	90	180	25	50	49,00	[Cumplimentar]	[Cumplimentar]	[Cumplimentar]
4	120	480	25	100	49,00	[Cumplimentar]	[Cumplimentar]	[Cumplimentar]
4	150	600	25	100	49,00	[Cumplimentar]	[Cumplimentar]	[Cumplimentar]
Totales		1.260		250				[Cumplimentar]

Igualmente, el licitador se compromete a utilizar los **servicios de un Contact Center/Call Center** con un equipo humano con las siguientes particularidades:

Responsable o coordinador de todo el equipo de Call Center, con formación relacionada con atención comercial o atención al cliente, conocimientos básicos de informática e internet o experiencia profesional de 2 años realizando funciones similares. Hasta 5 puntos.	____ puntos
Teleoperador con formación relacionada con atención comercial o atención al cliente, conocimientos básicos de informática e internet o experiencia profesional de 2 años realizando funciones similares. 1 punto por teleoperador con un máximo de 15 puntos.	____ puntos

En _____, a ____ de _____ de 2025 [Firma y rúbrica o firma digital]

ANEXO III

SERVICIOS DE CALL CENTER

El objeto de la presente licitación comprende también la prestación de los servicios de Contact Center/Call Center como herramienta multicanal que permita, por un lado, dar a conocer y ofrecer los servicios formativos al público susceptible de participar, así como resolver posibles dudas e incidencias relacionadas con la formación y, por otro lado, realizar un seguimiento individualizado al alumno respecto de su avance en el proceso formativo, así como realizar encuestas de satisfacción que permitan medir el nivel de calidad de la formación ofrecida.

En definitiva, el adjudicatario deberá garantizar la intermediación de los servicios de Contact Center/Call Center durante toda la vida útil del contrato cubriendo de forma integral las distintas fases del ciclo formativo, esto es:

- La participación en el procedimiento de captación y atención inicial al alumnado.
- La gestión de las comunicaciones con el alumnado y resolución de incidencias durante la ejecución de las acciones formativas.
- La realización de encuestas de satisfacción al finalizar las acciones formativas, con el objetivo de recabar la valoración del alumnado respecto a la formación recibida.

El servicio deberá prestarse conforme a los estándares de calidad establecidos en el presente pliego, asegurando la trazabilidad de las comunicaciones, la atención eficaz al usuario y el cumplimiento de los plazos y niveles de servicio definidos.

1. CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN.

Contact Center/Call Center se entiende como una unidad que comprende diferentes canales de comunicación y herramientas de gestión:

- **Telefonía:** Se deberá establecer un número de teléfono vinculado al proyecto al que se dará publicidad en todos los medios de comunicación donde se publicite el mismo. Permitirá llamadas entrantes y salientes que deberán ser grabadas informando previamente al usuario de dicha grabación, conforme a lo establecido en la normativa vigente sobre protección de datos.

Se dispondrá de un sistema de contestador automático para las llamadas en espera o llamadas realizadas fuera del horario de atención. El sistema deberá ofrecer al cliente la posibilidad de dejar sus datos de contacto si lo desea para que la llamada le sea devuelta a ser posible en un plazo no superior a 24 horas.

Será imprescindible identificar en primera instancia al usuario, esto es, si se trata de un estudiante interesado en realizar la formación o se trata de un alumno que se encuentra realizando un curso.

En cualquier caso, este sistema permitirá complementar y asegurar la captación de usuarios dándoles de alta como nuevos alumnos en las formaciones previstas, resolver de forma ágil las posibles dudas e incidencias de los mismos en relación con el proceso formativo, así como conocer el progreso del alumnado en las formaciones que se estén desarrollando y conocer su valoración.

- **Landing:** El adjudicatario deberá diseñar y mantener una landing page específica para la captación y atención de los usuarios interesados en la formación. Esta página deberá estar optimizada para su visualización en distintos dispositivos (ordenadores, tablets y móviles), tener un diseño accesible y cumplir con los estándares de usabilidad.

La landing deberá contener, como mínimo:

- Información clara y estructurada sobre la oferta formativa.
- Formularios de contacto para solicitudes de información.
- Acceso directo a los canales de comunicación disponibles (teléfono, email).
- Secciones de preguntas frecuentes (FAQ) actualizadas regularmente.

La landing deberá estar alojada en un servidor que garantice disponibilidad continua, cifrado mediante protocolo HTTPS, y cumplir con la legislación vigente en materia de protección de datos (LOPDGDD y RGPD).

- **Emails:** Al igual que en la vía telefónica, el adjudicatario creará un correo electrónico destinado a las reclamaciones, quejas, incidencias o solicitudes de información de cualquier interesado y del alumnado que ya esté cursando la formación.

Las consultas que se reciban vía email deberán ser contestadas con la mayor celeridad posible procurando la respuesta, en cualquier caso, en un plazo no superior a 48 horas.

2. RECURSOS HUMANOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

Para el cumplimiento de esta parte del contrato garantizando unos criterios de calidad, el adjudicatario deberá contar con un **equipo de trabajo** formado por personal cualificado, así como una serie de medios técnicos o materiales que deberán ajustarse a las siguientes características:

- Teleoperadores/as: el número exacto de teleoperadores/as asignado al proyecto vendrá determinado por el adjudicatario en su propuesta técnica.

Para la acreditación del perfil de teleoperador se deberá verificar la tenencia de formación relacionada con atención comercial o atención al cliente, conocimientos básicos de informática e internet o experiencia profesional de 2 años realizando funciones similares.

- Coordinador/a: el adjudicatario designará a un responsable o coordinador de todo el equipo de Call Center, que deberá estar presente durante toda la ejecución del contrato. Igualmente deberá contar con formación relacionada con atención comercial o atención al cliente, conocimientos básicos de informática e internet o experiencia profesional de 2 años realizando funciones similares. Adicionalmente deberá contar con experiencia en la coordinación y asesoramiento en gestión de equipos contrastada.

En cuanto a las **especificaciones técnicas**, los medios de los que disponga el adjudicatario deberán disponer las siguientes características, garantizando un servicio eficiente, seguro y escalable.

Estos medios incluirán:

→ PUESTOS DE TRABAJO

- Los puestos de los teleoperadores/as contarán con sistemas operativos Windows 10 o superior, que permitan desarrollar los servicios a prestar con eficacia y calidad. El adjudicatario tendrá la obligación de actualizar las prestaciones técnicas de los equipos para garantizar la operatividad de los servicios a lo largo de todo el contrato.
- El adjudicatario se compromete a proporcionar una plataforma tecnológica que soporte los sistemas y herramientas necesarios para prestar los servicios descritos.
- El adjudicatario se compromete a mantener los puestos de trabajo actualizados y con las medidas de seguridad que resulten oportunas (antivirus, parches de seguridad etc.).

→ ESPECIFICACIONES INFRAESTRUCTURA TELEFÓNICA Y DE TELEFONÍA

- El adjudicatario deberá especificar las características técnicas de la PBX utilizada, así como su marca y modelo.
- Uso de líneas digitales para recepción y emisión de llamadas (PRI).
- Asignación de números telefónicos convencionales (RTB) como puntos de entrada a la Red Inteligente.
- Uso de terminales digitales o aplicaciones telefónicas (softphones) conectadas al ordenador del agente.
- Empleo de auriculares con micrófono (headsets) para los operadores.

→ ESPECIFICACIONES DE ACD

- El adjudicatario deberá especificar las características técnicas del ACD utilizado, así como su marca y modelo.
- Inicio de sesión flexible para agentes con múltiples estados disponibles.
- Creación de distintos tipos de usuario o grupos de trabajo para los teleoperadores.
- Rutas personalizadas de llamadas según número entrante, perfil y tiempos de espera
- Sistema de mensajes de voz activado fuera del horario de atención laboral, para su atención inmediata al comienzo de la próxima jornada laboral.
- Gestión inteligente de llamadas en espera según agentes disponibles.
- Priorización de llamadas según criterios preestablecidos.
- Visualización por parte del teleoperador de la información del usuario que realiza la llamada.
- Monitoreo centralizado con interfaz visual para supervisores.
- Gestión de las llamadas en espera, permitiendo configurar mensajes de bienvenida o de espera de la atención de la llamada.
- Posibilidad de emisión de informes estadísticos diarios, semanales o mensuales adaptados a las exigencias de la entidad concedente con las particularidades e información que se desee, que entre otra podrá ser requerida:

- Seguimiento en línea de llamadas activas y posibilidad de escucha en tiempo real.
- Estadísticas detalladas sobre llamadas atendidas, abandonadas, desviadas y transferidas, en espera, por número de origen o grupo.
- Dashboard en tiempo real con visualización del estado actual de los teleoperadores.
- Monitorización del nivel de ocupación de los teleoperadores.

→ ESPECIFICACIONES DE CTI

- El adjudicatario deberá especificar las características técnicas completas sobre su sistema CTI.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de una solución de integración telefonía-informática (CTI) que sea compatible con herramientas de gestión de contactos, permitiendo entre otras funciones la emisión de llamadas salientes automatizadas.

→ ESPECIFICACIONES SOBRE EL CRM

El adjudicatario deberá implementar un sistema de CRM (Customer Relationship Management) que permita:

- Registrar todas las interacciones con los usuarios, tanto potenciales como actuales.
- Segmentar a los usuarios según su estado (interesado, inscrito, en curso, finalizado).
- Realizar seguimiento personalizado de cada alumno, incluyendo historial de comunicaciones, incidencias atendidas y encuestas de satisfacción.
- Generar informes periódicos de actividad, niveles de servicio, tiempos de respuesta y estadísticas sobre la satisfacción del alumnado.
- Integrarse con los demás canales (landing, email, telefonía) para consolidar toda la información de contacto en un único entorno.

El CRM deberá cumplir con la legislación vigente en protección de datos y permitir exportaciones en formatos abiertos (.csv, .xlsx) para auditorías o traspasos de información.