



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA DOCENCIA

Dentro del Plan de Formación Agrupado 2024-2025, se ha aprobado y convocado las siguientes acciones formativas:

CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA con número de referencia: 250061200

Duración: 20 horas por edición.

Número previsto de alumnos: 40

Modalidad: Online

Objetivos General:

- Transmitir en términos generales una imagen positiva de la Administración y actualizar conocimientos sobre las relaciones con la ciudadanía.
- Conocer y manejar las técnicas básicas de comunicación para el desarrollo de destrezas y habilidades sociales en la resolución de problemas planteados por la ciudadanía.
- Valorar la importancia en la atención al público.

Contenidos a Impartir:

1. Gestión de la atención al ciudadano.
2. Análisis y mejora de la calidad de la atención al público en la Administración.
3. Gestión en la participación ciudadana: quejas y resolución de conflictos y problemas.
4. Técnicas de atención e información presencial a la ciudadanía.
5. Técnicas de atención e información virtual a la ciudadanía.
6. Comunicación con la ciudadanía desde la Administración Local.
7. Errores más comunes en la atención al público.
8. Normativa legal en materia de notificaciones al público.

Metodología: metodología primordialmente centrada actividades y casos prácticos y adaptada al perfil del alumnado.

Perfil del alumnado: empleados y empleadas públicas con experiencia en la atención a la ciudadanía.

RESOLUCIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2 ediciones con nº Ref.: 250061210 y 250061211

Duración: 20 horas por edición.



Código de verificación : 7400073198e4c32f

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7400073198e4c32f>



Número previsto de alumnos: 40

Modalidad: Online

Objetivos General:

- Aprender a enfrentarse a diferentes situaciones de conflicto y resolverlas mediante protocolos claramente definidos, dependiendo de cada caso y del perfil de usuario.
- Conocer las herramientas psicológicas y tecnológicas para dispensar una mejor atención personalizada a los usuarios.

Contenidos a Impartir:

1. La atención ciudadana. La comunicación asertiva. La comunicación telefónica.
2. Perfiles de usuarios.
3. El proceso de atención a la ciudadanía. Resolución de situaciones conflictivas en la atención a la ciudadanía.
4. Quejas y reclamaciones,
5. Autocontrol emocional en la resolución de conflictos.
6. Resolución de conflictos online.

Metodología: metodología primordialmente centrada actividades y casos prácticos y adaptada al perfil del alumnado.

Perfil del alumnado: empleados y empleadas públicas con experiencia en la atención a la ciudadanía.

La Administración tiene la potestad de no celebrar el contrato, no teniendo la empresa adjudicataria ningún derecho a indemnización si en la fecha prevista de inicio de la acción formativa no concurren el mínimo de alumnos estimado.

ACTIVIDADES A REALIZAR:

- ➔ Elaboración de la programación de la acción formativa, contenidos, metodología, recursos, descripción de las actividades prácticas y evaluación.
- ➔ Elaboración de los materiales y recursos de la acción formativa.
- ➔ Impartición de los contenidos propuestos incorporando la perspectiva de género de forma transversal.
- ➔ Coordinación con el técnico para la gestión y control de la acción formativa.



Código de verificación : 7400073198e4c32f

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7400073198e4c32f>

Firmado por: MARIA SEQUEROS GARCIA ALCANTARA

Cargo: Técnico Medio de Formación SEPEI

Fecha: 13-03-2025 10:51:09

Firmado por: FRANCISCO JAVIER LEMUS GALLEG0

Fecha: 13-03-2025 12:12:38



- ➔ Prueba para determinar la posibilidad de aprovechamiento del alumnado y evaluación del alumnado.
- ➔ Seguimiento de la documentación administrativa del alumnado, relativa a control de asistencias o a cualquier otra que se genere.

LUGAR DE IMPARCIÓN: Provincia de Cáceres a través de Plataforma online de formación Moodle.

TEMPORIZACIÓN

De marzo a junio de 2025

PRESUPUESTO

Se ha estimado un presupuesto por cada edición formativa de 1600€, a razón de 80 euros/hora, exento de IVA en virtud del artículo 20.Uno.9º de la Ley de 37/1992 de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido. Con lo que el presupuesto total es de 4800€.

CRITERIOS VALORACIÓN EMPRESAS DE FORMACIÓN.

Se valorarán las ofertas de acuerdo con criterios técnicos (que suponen el 60% de la valoración), y económicos (que tendrá un peso del 40% sobre el total de la puntuación).

La valoración técnica de las ofertas se efectuará por el siguiente método, en relación con cada uno de los aspectos a tener en cuenta:

- Se ordenarán las ofertas según se indica en el cuadro siguiente, obteniendo una lista por cada uno de sus apartados.
- Del orden que ocupa cada una de las ofertas en la lista correspondiente se obtendrá la puntuación que les corresponda por aplicación de la siguiente fórmula:

$$P_0 = O * P / NO$$

O=número que represente el orden que ocupa en la lista elaborada según las indicaciones del punto anterior.



Código de verificación : 7400073198e4c32f

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7400073198e4c32f>



P=la puntuación máxima a alcanzar en cada uno de los aspectos a valorar de las ofertas, según el cuadro.

NO=número de ofertas a valorar.

P₀=puntuación que se atribuye a cada una de las ofertas.

Medios humanos. Se ordenarán las ofertas de menor a mayor, en función a la valoración de los currículum de los docentes propuestos.	Puntuación máxima: 25 puntos
Propuesta formativa. Se ordenarán las ofertas de menor a mayor en función de la propuesta formativa presentada. Valorándose los objetivos, contenidos, metodología innovadora y actividades atractivas e innovadoras, mejora de los contenidos, etc.	Puntuación máxima: 35 puntos

La valoración económica: Precio, hasta cuarenta puntos (40) a la mejor oferta presentada. Asignándose la máxima puntuación a la oferta más económica, y al resto de licitadores en proporción inversa con respecto a aquella.

$$P=40 \times (\text{Oferta más baja admitida} / \text{Oferta del licitador})$$

La empresa adjudicataria emitirá una factura donde se detalle las acciones formativas impartidas. Sólo podrá facturarse las acciones formativas impartidas. El abono se realizará finalizado el servicio, previa presentación de la factura debidamente conformada por el servicio correspondiente, siendo de aplicación lo dispuesto en los artículos 111 y 23.3 aprobados por el R.D. Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre (T.R. De L.C.S.P.).

Cáceres, a fecha de firma electrónica



Código de verificación : 7400073198e4c32f

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=7400073198e4c32f>