

## **CONDICIONES PARA LA PETICIÓN DE OFERTAS DE ACCIONES FORMATIVAS**

### **Objeto:**

LA EMPRESA MUNICIPAL DE TRANSPORTES DE MADRID, S.A. (en adelante EMT), realiza petición pública de ofertas para el diseño y ejecución de las acciones formativas relacionadas en el pliego adjunto, dirigidas a **Mandos Intermedios, Personal del Departamento de Atención al cliente y Directivos** de esta Empresa.

### **Capacidad y solvencia:**

Podrán presentar ofertas las personas naturales o jurídicas del sector de actividad a que se refiere el servicio, que no se encuentren incursas en incompatibilidades o prohibiciones de contratar incluidas en la normativa de contratación pública o privado, debiendo acreditar la solvencia necesaria para realizar la prestación solicitada.

Deberán estar al corriente del pago de sus obligaciones fiscales y con la Seguridad Social.

### **Publicidad:**

La petición de ofertas se publicará en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid (BAM) y en la página WEB de EMT.

### **Presentación de ofertas:**

Las ofertas se presentarán en la Secretaría General de EMT, sita en Madrid, calle del Cerro de la Plata nº 4, hasta las 14:00 horas del día 25 de agosto de 2006, por escrito sin sujetarse a formato especial, en sobre cerrado, con expresión en su exterior de la petición de ofertas a que se refieren.

Las ofertas podrán referirse a una, a varias, o a todas las acciones relacionadas en el Pliego adjunto. Para cada acción formativa se refleja la duración del módulo sobre el que se solicita oferta, siendo en ocasiones este módulo parte de una acción formativa con contenidos de impartición con medios propios de EMT, lo que conformaría una duración total de la acción formativa mayor que la duración del módulo para el que se solicita oferta.

El número de grupos es orientativo, así como el número de participantes.

En la oferta se harán constar detalladamente las condiciones económicas y técnicas a las que el ofertante se compromete para la prestación del servicio, debiendo hacerlo de forma independiente para cada una de las acciones formativas.

A su oferta el ofertante acompañará los siguientes documentos:

- El poder o escritura acreditativos de la capacidad del firmante.
- La acreditación de encontrarse al corriente de pago de impuestos y de la Seguridad Social.
- Declaración responsable de no encontrarse incurso en ninguna incompatibilidad o prohibición de contratar que esté establecida en cualquier norma de derecho público o privado.
- Listado de clientes principales con desglose de acciones formativas más significativas realizadas.
- CV de los formadores que desarrollarán la acción.

Con posterioridad EMT podrá solicitar la documentación complementaria que estime conveniente.

La documentación deberá ir redactada en castellano.

Las ofertas así presentadas mantendrá su vigencia durante el año 2006.

Los ofertantes, por el hecho de presentar oferta, aceptan todas y cada una de las condiciones de este pliego de petición de ofertas.

**Condiciones técnicas:**

Los ofertantes deberán aportar propuesta de programa, descripción de la metodología, esquema de contenidos, distribución de la carga lectiva por módulo formativo, apoyos didácticos. Coste de la impartición y de las acciones relacionadas con la misma. Todo ello para cada una de las acciones formativas para las que presente oferta.

Así mismo, deberán hacer constar expresamente el módulo de coste/hora de impartición, que será la resultante de dividir entre el número de horas de impartición total (horas del módulo x nº de grupos), el total de costes (horas de impartición + nº de horas de actuaciones relacionadas con la misma).

**Adjudicación:**

EMT adjudicará el contrato a la oferta que considere más conveniente para cada acción formativa, pudiendo así mismo distribuirla entre varios ofertantes, o también declararla desierta.

**Fianza:**

EMT se reserva el derecho a exigir al adjudicatario fianza definitiva en metálico a aval bancario, debiendo en este último caso ajustarse al modelo establecido por EMT, para responder de todas sus obligaciones, y en una cuantía de hasta el 4 por 100 del importe estimado de la adjudicación.

**Contrato:**

Una vez decidida por EMT la adjudicación, el contrato estará formado por estas condiciones, la oferta, y la carta de adjudicación. EMT podrá instar al adjudicatario para firmar un contrato que recoja los documentos anteriores y las demás condiciones que las partes puedan pactar.

**Notificaciones:**

Cualquier notificación relativa a esta convocatoria se realizará por escrito por medio fehaciente en el domicilio que se hagan constar en la petición presentada o en el contrato que en su caso se firme.

**Fuero:**

Ambas partes se someten expresamente para la resolución de cualquier controversia que pudiera derivarse de la interpretación, cumplimiento o aplicación de la adjudicación o del contrato, a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid Capital.

Madrid, 2006



**EMPRESA MUNICIPAL  
DE TRANSPORTES  
DE MADRID S.A.**

**RELACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS  
PARA LAS QUE SE SOLICITA OFERTA**



**ADECUACIÓN A LAS FUNCIONES DE MANDOS INTERMEDIOS**  
**DEL ÁREA DE EXPLOTACIÓN**

**Nº DE GRUPOS .....**: 2

**Nº DE PARTICIPANTES ..**: 33 Participantes en total

**DURACIÓN .....**: 28 horas

**DIRIGIDO A .....**: Personal que promociona a la categoría de Inspector del Área Explotación.

**OBJETIVOS:**

- Instruir a aquellos empleados que acceden a la categoría de mandos intermedios del Servicio de Movimiento, sobre cuales son sus funciones y como han de desarrollar las mismas.
- Abordar de forma práctica las técnicas de mejora de habilidades en atención al cliente tanto interno como externo.

**CONTENIDOS:**

- La calidad del Servicio de Movimiento.
- Atención al cliente interno y externo.
- Dirección de equipos de trabajo.
- El inspector como responsable del material móvil.
  - Prevención tarea del mando.
- Estilos de mando.
- Responsabilidades, funciones y tareas.



**DIRECCIÓN DE PERSONAS PARA MANDOS SUPERIORES DEL  
ÁREA DE EXPLOTACIÓN Y TALLERES**

**Nº DE GRUPOS .....**: 1  
**Nº DE PARTICIPANTES ..**: 13  
**DURACIÓN .....**: 15 horas  
**DIRIGIDO A .....**: Jefes de Estación y Maestros de Taller.

**OBJETIVOS:**

- Implicar a los Jefes de Estación y Maestros de Taller en los objetivos generales de la Empresa, ayudándoles a mejorar en sus capacidades de trabajo en común con los responsables de las demás Áreas.

**CONTENIDOS:**

- El cliente como centro del servicio.
- La coordinación de los procesos como clave de la calidad de servicio.
- Identificación de áreas de mejora.
- Herramientas de comunicación en la solución de problemas.
- Plan de Acción Personal.

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL PARA MANDOS DEL SACE**

**Nº DE GRUPOS .....**: 1  
**Nº DE PARTICIPANTES ..**: 8  
**DURACIÓN .....**: 22 horas  
**DIRIGIDO A .....**: Mandos Intermedios del SACE

**OBJETIVOS:**

- Mejorar la capacitación de los mandos intermedios del área, en las habilidades necesarias en la dirección de personas.

**CONTENIDOS:**

- El mando como generador de influencia positiva en los colaboradores.
- El proceso de la comunicación.
- La escucha activa como herramienta.
- Técnicas de transmisión eficaz de información.
- Estilos de dirección de personas.



### **DESARROLLO DE HABILIDADES DE MANDOS INTERMEDIOS DE TALLERES**

**Nº DE GRUPOS .....**: 5

**Nº DE PARTICIPANTES ..**: 70 (14 por grupo)

**DURACIÓN .....**: 35 horas

**DIRIGIDO A .....**: Personal del Área de Talleres: Jefes de Equipo.

#### **OBJETIVOS:**

- Mejorar la capacidad de los mandos de taller para coordinar, motivar y relacionarse con su grupo de trabajo, con la finalidad de obtener lo más eficazmente posible las metas que la empresa ha establecido en el área de trabajo.

#### **CONTENIDOS:**

- El mando como generador de influencia positiva en sus colaboradores.
- La comunicación y la escucha activa como herramienta de mejora.
- La motivación aplicada al entorno laboral.
- La solución eficaz de conflictos.
- La inteligencia emocional, la asertividad y la empatía como instrumentos de apoyo.

### **TRAINING EN ATENCIÓN TELEFÓNICA ESPECIALIZADA**

**Nº DE GRUPOS .....**: 2

**Nº DE PARTICIPANTES ..**: 20

**DURACIÓN .....**: 17 horas

**DIRIGIDO A .....**: Personal de la Oficina de Atención al Cliente.

#### **OBJETIVOS:**

- Cualificar, mejorar y reciclar procedimientos relacionados con la comunicación oral dentro del departamento, además de proponer actuaciones dirigidas a su propia actualización profesional y a la mejorar de la calidad en atención al cliente.

## **CONTENIDOS:**

- La importancia de un departamento de gestión.
- Herramientas de atención telefónica: tratamiento.
- Seguimiento correcto de las fases de la llamada.
- Tratamiento de incidencias.
- Proactividad de los agentes.
- Motivación y trabajo en equipo.

## **PROFUNDIZAR EN HABILIDADES Y TÉCNICAS DE MANAGEMENT**

**Nº DE GRUPOS .....**: 2

**Nº DE PARTICIPANTES ..**: 24

**DURACIÓN .....**: 60 horas

**DIRIGIDO A .....**: Directivos y Técnicos de diferentes áreas.

### **OBJETIVOS:**

- Entrenar habilidades relacionadas con la gestión y dirección de personas, para mejorar sus resultados y los de equipos a su carga.

## **CONTENIDOS:**

- Gestión del tiempo.
  - Problemas más frecuentes.
  - El estilo personal en la gestión del tiempo.
  - La programación del tiempo de trabajo.
  - Delegación.
- Manejo de conflictos.
  - ¿Qué es un conflicto?
  - Las actitudes frente a los conflictos.
  - Etapas en la resolución de conflictos.
  - Estrategias de solución de conflictos.
  - La asertividad como modelo de manejo de situaciones conflictivas.
  - Como afrontar críticas.
- Orientación al usuario.
  - Que se entiende por calidad y por calidad de servicio. Qué es un excelente servicio al cliente.
  - Clientes externos e internos.
  - La trascendencia de las quejas. Del desconocimiento a la valoración.
- Desarrollo de colaboradores.
  - El papel del mando.
  - Motivación y desarrollo.
  - El modelo del ciclo de desarrollo.