



**PLIEGO DE CONDICIONES  
PARA LA PETICIÓN DE OFERTAS  
DE ACCIONES FORMATIVAS PARA EL COLECTIVO  
DE MANDOS SUPERIORES, MANDOS INTERMEDIOS  
Y PERSONAL DE RELACIONES EXTERNAS**

**Madrid, mayo de 2007**

## 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 al **Colectivo de Mandos Superiores, Mandos Intermedios y Personal de Relaciones Externas** 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 incurso 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 (BOAM) 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 15 de junio de 2007, 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 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.

La oferta se presentará en dos sobres, cada uno de ellos debidamente cerrado, y en cuyo exterior figure el nombre, domicilio y firma del licitador y la leyenda "Petición de ofertas de acciones formativas para la EMT". – En el primer sobre constará "Documentación Administrativa". El oferente acompañará los siguientes documentos en original o mediante copias testimoniadas, por fedatario público.

- 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 en los dos últimos ejercicios.
- CV de los formadores que desarrollarán la acción.
- Declaración de la cifra de negocios global en los últimos tres ejercicios.
- Alta en el IAE del sector de actividad, justificación de exención.

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

La documentación deberá ir redactada en castellano.

El plazo de validez de las ofertas hasta la adjudicación será de 3 meses desde la fecha de terminación del plazo de presentación de ofertas; dentro de cuyo plazo podrá EMT realizar la adjudicación; una vez adjudicado, las condiciones ofertadas estarán vigentes durante el período de duración de las acciones formativas.

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

En el sobre número 2 figurarán las “Condiciones económicas y técnicas” siguientes:

#### **Condiciones económicas y técnicas:**

Los oferentes deberán aportar propuesta de programa, descripción de la metodología, esquema de contenidos, distribución de la carga lectiva por módulo formativo y apoyos didácticos aparte.

Coste de la impartición y de las acciones relacionadas con la misma, así como forma de pago. 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).

Los importes se entenderán IVA excluido, el cual se representará en factura al tipo correspondiente.

**Adjudicación:**

La apertura de las ofertas se realizará en acto público, el segundo día hábil, no sábado, posterior al día de terminación del plazo de presentación de ofertas, a las 12:00 horas, pudiendo asistir a dicho acto un representante de cada firma oferente.

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

**Fianza:**

EMT se reserva el derecho a exigir al adjudicatario fianza definitiva en metálico o 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, Mayo de 2007



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

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL PARA MANDOS DEL SACE**

<b><u>Nº DE GRUPOS</u></b> .....:	1
<b><u>Nº DE PARTICIPANTES</u></b> ....:	8
<b><u>DURACIÓN</u></b> .....:	22 horas

**DIRIGIDO A:** Mandos intermedios del SACE.

**OBJETIVOS:**

- Mejorar la capacidad de los mandos intermedios del SAE en las habilidades necesarias para el mando y la dirección de personas.

**CONTENIDOS:**

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

**DESARROLLO DE HABILIDADES DE LOS MANDOS EN EL ÁREA DE TALLERES**

<b><u>Nº DE GRUPOS</u></b> .....:	2
<b><u>Nº DE PARTICIPANTES</u></b> ....:	20
<b><u>DURACIÓN</u></b> .....:	35 horas

**DIRIGIDO A:** Maestros y Contraмаestres de la Dirección de Material.

**OBJETIVOS:**

- Mejorar la capacidad de los mandos de talleres de la Dirección de Material para coordinar, motivar y relacionarse tanto con su equipo de trabajo, como con el resto de áreas de la empresa, con el objeto de alcanzar los objetivos que la misma tiene establecido para su 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 influencia emocional, la asertividad y la empatía como instrumentos de apoyo.

**ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL DE LOS JEFES DE SECCIÓN Y NEGOCIADO DE EMT**

**Nº DE GRUPOS**.....: 1  
**Nº DE PARTICIPANTES**....: 15  
**DURACIÓN**.....: 20 horas

**DIRIGIDO A:** Jefes de Sección y Jefes de Negociado de la empresa.

**OBJETIVOS:**

- Fomentar y mejorar la capacidad para el trabajo en equipo y para la gestión de personas.

**CONTENIDOS:**

- El trabajo en equipo como herramienta de trabajo.
- El mando como generador de influencia positiva en sus colaboradores.
- La comunicación y la escucha activa como herramienta de mejora.
- Técnicas para la motivación y transmisión eficaz de información.
- La influencia emocional, la asertividad y la empatía como instrumentos de apoyo.

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

**Nº DE GRUPOS.....:** 1  
**Nº DE PARTICIPANTES.....:** 10  
**DURACIÓN.....:** 15 horas

**DIRIGIDO A:** Jefes de Estación y Maestros de Taller.

**OBJETIVOS:**

- Transmitir la importancia de los objetivos comunes a nivel empresa y del trabajo en equipo para lograr alcanzarlos, así como los valores de una eficaz comunicación, liderazgo y motivación de equipos.

**CONTENIDOS:**

- El trabajo en equipo como herramienta de trabajo.
- Los clientes internos y su relación con el trabajo en equipo.
- Los procesos de comunicación y sus implicaciones en el trabajo en equipo.
- La identificación de los conflictos en los equipos de trabajo.
- Identificación de áreas de mejora y plan de acción personal.

**DESARROLLO DE HABILIDADES DE GESTIÓN**  
**PARA LOS ENCARGADOS DE ALMACÉN**

<b><u>Nº DE GRUPOS.....:</u></b>	1
<b><u>Nº DE PARTICIPANTES.....:</u></b>	6
<b><u>DURACIÓN.....:</u></b>	35 horas

**DIRIGIDO A:** Encargado General de Almacén y Encargados de Almacénillos

**OBJETIVOS:**

- Mejorar la capacidad de los mandos de los almacenes de la Dirección de Material para coordinar, motivar y relacionarse tanto con su equipo de trabajo, como con el resto de áreas de la empresa, con el objeto de alcanzar los objetivos que la misma tiene establecido para su área de trabajo.

**CONTENIDOS:**

- Conducción y gestión de Recursos Humanos.
- La solución eficaz de conflictos.
- Motivación y trabajo en equipo.
- La comunicación y la escucha activa.

**TECNICAS DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE PARA EL PERSONAL DEL  
SERVICIO DE ATENCIÓN MÓVIL (SAM)**

**Nº DE GRUPOS**.....: 6  
**Nº DE PARTICIPANTES**....: 30  
**DURACIÓN**.....: 6 horas

**DIRIGIDO A:** El personal del SAM

**OBJETIVOS:**

- Mejorar la imagen de la empresa y de las funciones de atención al cliente que presta el SAM, procurando evitar o minimizar los posibles conflictos que pudieran producirse en el trato con el público en general.

**CONTENIDOS:**

- Técnicas de atención y comunicación con el cliente
- Atención de quejas y reclamaciones

**PERFECCIONAMIENTO EN ATENCIÓN TELEFÓNICA AVANZADA PARA LA OFICINA DE  
ATENCIÓN AL CLIENTE (OAC)**

<b><u>Nº DE GRUPOS.....:</u></b>	2
<b><u>Nº DE PARTICIPANTES.....:</u></b>	20
<b><u>DURACIÓN DEL CURSO ...:</u></b>	4 horas
<b><u>DURACION DEL COACHING:</u></b>	
<b><u>PERSONALIZADO: .....</u></b>	40 horas
	(2 horas/persona x 20 personas)

**DIRIGIDO A:** El personal de la OAC

**OBJETIVOS:**

Recordar y afianzar la formación ya recibida sobre los procedimientos y técnicas para la comunicación oral, así como proponer actuaciones dirigidas a la actualización profesional y mejora de la calidad en la atención al cliente.

**CONTENIDOS DEL CURSO:**

- Herramientas de atención telefónica
- Fases de la llamada y su correcto seguimiento
- Tratamiento de las incidencias
- Proactividad de los agentes
- Motivación y trabajo en equipo

**CONTENIDOS DEL COACHING PERSONALIZADO:**

Para efectuar una semana después del curso, se tratarán individualmente aspectos de mejora de cada agente, así como practicar en su puesto de trabajo los contenidos desarrollados en el curso.

**DIRECCIÓN DE PERSONAS PARA MANDOS INTERMEDIOS DE EXPLOTACIÓN Y TALLERES**

**Nº DE GRUPOS**.....: 3  
**Nº DE PARTICIPANTES**....: 30  
**DURACIÓN**.....: 25 horas

**DIRIGIDO A:** Subjefes de Estación y Contraмаestres de Taller.

**OBJETIVOS:**

- Transmitir la importancia de los objetivos comunes a nivel empresa y del trabajo en equipo para lograr alcanzarlos, así como los valores de una eficaz comunicación, liderazgo y motivación de equipos.

**CONTENIDOS:**

- El trabajo en equipo como herramienta de trabajo.
- Los clientes internos y su relación con el trabajo en equipo.
- Los procesos de comunicación y sus implicaciones en el trabajo en equipo.
- La identificación de los conflictos en los equipos de trabajo.
- Identificación de áreas de mejora y plan de acción personal.

**TÉNICAS DE GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE PERSONAL PARA JEFES SUPERIORES**  
**DE LAS ÁREAS DE EXPLOTACIÓN Y TALLERES**

**Nº DE GRUPOS**.....: 1  
**Nº DE PARTICIPANTES**.....: 12  
**DURACIÓN**.....: 25 horas

**DIRIGIDO A:** Inspectores Principales, Jefes de Depósito y Jefes Superiores y de de Servicio de las Direcciones de explotación y Material.

**OBJETIVOS:**

- Transmitir la importancia de los objetivos comunes a nivel empresa y del trabajo en equipo para lograr alcanzarlos, así como los valores de una eficaz comunicación, liderazgo y motivación de equipos.

**CONTENIDOS:**

- El trabajo en equipo como herramienta de trabajo.
- Los clientes internos y su relación con el trabajo en equipo.
- Los procesos de comunicación y sus implicaciones en el trabajo en equipo.
- La identificación de los conflictos en los equipos de trabajo.
- Identificación de áreas de mejora y plan de acción personal.