

# TDR CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE FORMACIÓN TÉCNICA PARA EL PROGRAMA ESCUELAS DE EMPLEO SERVICIOS DE TELEMARKETING Y CALL CENTER DE SEVILLA

(PROGRAMA ACCIONES EXPERIMENTALES)

## INDICE

---

### Contenido

A. CONTEXTUALIZACIÓN .....	3
B. RESUMEN DE LA PROPUESTA.....	3
C. OBJETIVOS DEL SERVICIO .....	4
D. RESULTADOS ESPERADOS: .....	4
E. ACCIONES A DESARROLLAR .....	4
F. TEMPORALIZACIÓN .....	10
G. RECEPCIÓN DE PROPUESTAS .....	10
H. CONDICIONES IRREVOCABLES.....	11
I. PRESUPUESTO Y PAGOS .....	11

## A. CONTEXTUALIZACIÓN

El proyecto Escuela de Empleo de la Fundación Acción contra el Hambre es un proyecto, enmarcado dentro de la estrategia de empleabilidad VIVES PROYECTO, orientado a facilitar la inserción socio laboral de personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad y exclusión social, a través de la adquisición y/o mejora de competencias profesionales y el aprendizaje de conocimientos técnicos básicos requerido en el mercado de trabajo.

Cada Escuela de Empleo supone la creación de un equipo de trabajo formado por 25 personas desempleadas en situación de vulnerabilidad y exclusión social, las cuales mejoran sus habilidades sociales y sus competencias para el empleo y el emprendimiento a través de sesiones grupales, sesiones personalizadas, formación técnica en el sector de actividad seleccionado, creación de redes y posicionamiento en el contexto directo, acciones de mentoring en empresas líderes del sector y procesos de intermediación laboral.

Los equipos de trabajo cuentan con la figura de un/a Técnico/a de Inclusión quien facilita las sesiones grupales, guía al grupo para la consecución de sus propios objetivos y lleva a cabo sesiones personalizadas con las personas participantes, y un/a Técnico/a en Intermediación quien se ocupará del contacto con empresas y organizaciones del sector, la gestión de las acciones de mentorización y voluntariado corporativo con las empresas y la organización de mesas sectoriales. Para la parte técnica se cuenta con entidades del sector que impartan la formación adecuada dentro del sector definido.

Actualmente el programa Escuela de Empleo se desarrolla en ciudades como Sevilla, Jerez de la Frontera, Málaga, Cáceres, Ciudad Real, Cuenca, Murcia, Castellón, en diferentes sectores (hostelería, dependencia, carnicería, logística, agricultura ecológica, plantas fotovoltaicas, desarrollo aplicaciones JAVA, sociosanitario, limpieza industrial, etc.).

## B. RESUMEN DELA PROPUESTA

El objetivo del presente documento es describir los requisitos técnicos y condiciones para la contratación de un servicio de formación técnica en el sector del telemarketing y call center, en el marco del proyecto Escuela de Empleo Servicios de Telemarketing y Call Center de Sevilla.

El proyecto Escuela de Empleo Servicios de Telemarketing y Call Center de Sevilla que desarrolla Acción contra el Hambre cuenta con la financiación del Programa de Acciones Experimentales del Servicio Andaluz de Empleo perteneciente a la Consejería de Empleo, Formación y Trabajo Autónomo de la Junta de Andalucía. Esta medida tiene la finalidad de promover la inserción laboral de personas demandantes de empleo inscritas como desempleadas en el Servicio Andaluz de Empleo, a través de la puesta en marcha de planes integrales como información, orientación y asesoramiento, formación, mentoring y movilidad geográfica.

La persona o empresa facilitadora trabajará de forma coordinada y complementaria con el equipo técnico del proyecto Escuela de Empleo Servicios de Telemarketing y Call Center de Sevilla y contará con objetivos, indicadores y resultados propios que supondrán un refuerzo al impacto cuantitativo y cualitativo que tiene el propio proyecto.

En concreto se dará cobertura a un total de 50 personas participantes desempleadas de la Escuela de Empleo Servicios de Telemarketing y Call Center de Sevilla, distribuidas en dos periodos; de enero a junio y desde julio a diciembre (25 personas en cada uno de los periodos).

### C. OBJETIVOS DEL SERVICIO:

El objetivo general del servicio que se pretende contratar es la formación técnica teórica y práctica en Servicios de Telemarketing y Call Center para las dos ediciones de la Escuela de Escuela de Empleo Servicios de Telemarketing y Call Center de Sevilla que se desarrollarán durante 2021. Esta formación deberá realizarse mediante modalidad Aula Virtual (videoconferencia) o presencial, esta última opción solo en el caso de que las condiciones sanitarias así lo permitieran, y estará dirigida a posibilitar y facilitar la inserción socio laboral de las 50 personas participantes desempleadas y en situación de vulnerabilidad, a través del aprendizaje de conocimientos técnicos y de la mejora del perfil competencial requerido en el sector de la logística.

Objetivos específicos:

- Capacitación técnica del alumnado en el sector del telemarketing y call center mediante modalidad de Aula Virtual y/o presencial, en el caso de que las condiciones sanitarias así lo permitieran.
- Aumentar el porcentaje de inserción laboral del Programa Escuela de Empleo en la provincia de Sevilla.
- Trabajar de forma coordinada con el equipo técnico de Acción contra el Hambre
- Mejora de las competencias del alumnado para trabajar en el sector del telemarketing y call center y actualización de conocimientos técnicos.
- Que las personas participantes puedan continuar su especialización a través de Certificados de Profesionalidad o de Formación Profesional de Grado Medio o Superior.

### D. RESULTADOS ESPERADOS:

Los indicadores concretos sobre los que se valorará el resultado satisfactorio de la contratación del servicio son los siguientes:

- El 100% de las personas participantes mejoran sus competencias para trabajar en el sector de la gestión logística y adquiere los conocimientos técnicos programados.
- El 80% de las personas que continúan en el proyecto al finalizar los bloques de mejora de competencias y conocimientos técnicos, inician contactos con empresas, procesos de mentoring en empresas líderes del sector y acceden a procesos de intermediación laboral
- El 41% de las personas participantes encuentra un empleo o genera autoempleo.

- La persona o empresa seleccionada participa activamente en la mesa sectorial que Acción contra el Hambre organice en el marco del proyecto Escuela de Empleo Servicios de Telemarketing y Call Center de Sevilla
- La persona o empresa seleccionada favorecerá el contacto con empresas del sector del telemarketing y call center de la zona de actuación y realizará, de manera coordinada con Acción contra el Hambre gestiones con empresas para la realización de procesos de mentoring, contactos, voluntariado corporativo, gestión de ofertas de empleo...

## E. ACCIONES A DESARROLLAR

La contratación del servicio incluye la realización de las siguientes acciones y productos que permitirán garantizar, por una parte, la esencia participativa y diferencial del Programa Escuelas de Empleo y, por otra, la consecución de resultados e indicadores previstos.

### 1. ANALISIS INICIAL Y PLANIFICACIÓN

La persona profesional o empresa que realice la formación técnica se reunirá con el equipo técnico de la Escuela de Empleo Servicios de Telemarketing y Call Center de Sevilla para realizar un análisis previo de los perfiles profesionales de las personas participantes y elaborará en base a ello un plan de acción concreto, adaptado y con una priorización de formación que impartir. Esta primera fase constará de tres acciones que se realizarán de forma paralela durante las primeras semanas de trabajo.

#### a) Presentación del proyecto

Inicialmente la persona o empresa tiene que conocer el marco general del Programa Vives Aprende y especialmente la Escuela de Empleo Servicios de Telemarketing y Call Center de Sevilla, su metodología, y en particular los perfiles de participantes que forman los equipos, sus expectativas y motivaciones. Para tener acceso a esta información se establecerán reuniones con el personal técnico de inclusión y de gestión de la Escuela de Empleo, de manera que exista congruencia en la formación a impartir. La forma de coordinación se establece entre los Técnicos de Inclusión y la empresa o entidad encargada de impartir la formación técnica.

#### b) Análisis del sector del telemarketing y call center en la provincia de Sevilla.

Se realizará un análisis breve del sector del telemarketing y call center en la provincia de Sevilla, con mayor incidencia Sevilla y el entorno, destacando las necesidades del tejido empresarial en cuanto a la contratación de personal y a los perfiles requeridos

#### c) Planificación de acciones:

Reunidos la empresa, profesional o entidad por una parte y el equipo técnico por otra, se elaborará un marco general para el temario a impartir, teniendo en cuenta que las horas de formación técnica en cada edición son de 140 horas, (280 horas en total en las dos ediciones).

Una vez validado el temario por todas las partes, se realizará un breve documento, con la planificación por módulos y el objetivo que se persigue con cada módulo.

La idea es establecer un temario donde se contemple formación teórica de mejora de la empleabilidad en el sector del telemarketing y call center con un carácter eminentemente práctico.

Los contenidos propuestos para el desarrollo de la formación serían los siguientes:

- 1.- La atención telefónica como marco de servicio,
- 2.- Perfil competencial necesario.
- 3.- Excelencia en habilidades de comunicación: Técnicas de gestión, comunicación y atención al cliente.
- 4.- Estructura y fases de la llamada: Estrategias asociadas.
- 5.- Herramientas, sistemas y aplicaciones en el Call Center: Correctivos, preventivos y herramientas.
- 6.- Aplicaciones informáticas de gestión: Excel avanzado.
- 7.- Simulación y entrenamiento de prestación de servicios de Call Center.

Las empresas que realicen sus propuestas podrán presentar posibles mejoras a estos contenidos si así lo consideran oportuno.

#### Acciones a desarrollar en esta fase:

1. Formación inicial de la empresa o profesional autónomo sobre el Programa Escuela de Empleo, desarrollada por el equipo técnico de Acción contra el Hambre
2. Facilitación de la documentación referente al programa.
3. Reuniones iniciales con el equipo técnico de inclusión de la Escuela de Empleo Servicios de Telemarketing y Call Center de Sevilla.
4. Entrega del temario de formación propuesto y reunión con el Equipo Técnico de Inclusión.
5. Análisis y validación de la propuesta formativa por parte del Equipo Técnico de la Escuela de Empleo Servicios de Telemarketing y Call Center de Sevilla y el Gestor de Programas de inclusión laboral en Andalucía Occidental
6. Análisis del sector logístico en la zona de Sevilla y alrededores y agentes del tejido productivo

#### Productos a entregar:

- Temario propuesto de formación técnica teórica y práctica del telemarketing y call center, incluyendo número de horas en cada módulo.
- Plan de actuación a realizar en base a las 280 horas de duración del programa Escuela de Empleo distribuida en 140 horas en cada edición de la Escuela de Empleo.
- Objetivos que se persiguen en cada módulo del temario, indicando qué competencias se adquieren en cada caso.

- Base de datos de empresas para contactar. Planificación de acciones de prospección del mercado de trabajo e intermediación laboral

## 2. PUESTA EN MARCHA Y SEGUIMIENTO:

En esta fase se pondrá en marcha el plan de formación con el objetivo de conseguir los resultados esperados. La forma en que se impartirán la formación técnica se hará en el siguiente formato:

Las sesiones formativas, que se llevarán a cabo de marzo a mayo aproximadamente durante la primera edición y de julio a noviembre durante la segunda edición, se realizarán en formato aula virtual (videoconferencias) y de manera presencial (solo en el caso de que lo permitieran las condiciones sanitarias). Para ello la empresa deberá de facilitar una herramienta y plataforma acorde con esta necesidad, donde el/la alumno/a pueda seguir las clases mediante videoconferencias, disponer del contenido y realizar las pruebas de nivel pertinentes. La programación didáctica, así como el calendario formativo y el horario de las clases virtuales será definido conjuntamente con el equipo técnico de Acción contra el Hambre.

La empresa seleccionada se encargará de facilitar las plataformas y herramientas virtuales a través de la que se impartirá la formación, así como las aulas y espacios donde se desarrollarán las acciones formativas presenciales del proyecto, en coordinación con el Equipo Técnico de Inclusión. Si fuera posible por parte de la empresa. durante el desarrollo del programa formativo, la empresa pondrá a disposición del equipo Técnico de Inclusión, un espacio de trabajo donde poder atender a los participantes de manera individualizada.

### Acciones a desarrollar en esta fase:

El desarrollo del programa formativo de la Escuela de Empleo Servicios de Telemarketing y Call Center de Sevilla supone la realización de las siguientes actividades:

1. Impartición teórico-práctica de las acciones formativas en servicios de telemarketing y call center para 2 grupos de 25 personas, en dos periodos diferentes. Cada programa formativo completo tiene una duración de 140 horas de duración, correspondiendo al/la Formador/a y al Equipo Técnico de Inclusión del proyecto adecuar el horario y la programación didáctica a las necesidades de aprendizaje de las personas participantes.
2. Colaboración en el análisis de los perfiles y empresas del sector de la gestión logística para el desarrollo de acciones de mentoring en empresas que se realizarán durante el mes de mayo - junio para el primer equipo y en el mes de noviembre - diciembre para el segundo equipo.
3. Colaboración proactiva con Equipo Técnico de Inclusión del proyecto de la Escuela de Empleo Servicios de Telemarketing y Call Center para el óptimo desarrollo de los objetivos de ésta.

### 3.1. Coordinación con el equipo Escuela de Empleo Servicios de Telemarketing y Call Center de Sevilla:

En esta fase es fundamental establecer una coordinación muy estrecha entre los diferentes agentes implicados en la formación con el objetivo de obtener el máximo de inserciones laborales posibles en cada programa.

El sistema de coordinación se establecerá de la siguiente forma:

- a) Reuniones periódicas entre los agentes implicados en la formación y Equipo Técnico de Inclusión, el formato de la reunión se fijará en las reuniones iniciales de planificación:
  - Cada 15 días.
  - Seguimiento de las acciones realizadas y evolución del equipo de participantes.
  - Puesta en común de los perfiles de los participantes de cara a la realización de las acciones de mentoring.
- b) Seguimiento de los participantes por parte de la entidad/empresa:
  - La evaluación de la formación técnica se hará por dos vías: la primera se valora atendiendo a la asistencia durante la formación y la segunda mediante un análisis cualitativo de las capacidades y actitudes de los participantes.
  - El feedback es 360º pues contempla los aspectos no sólo formativos sino competenciales de los participantes, haciéndose necesaria la implicación de los responsables de la formación y el Equipo Técnico de Inclusión del proyecto

Siguiendo el carácter participativo y de protagonismo de las personas participantes, el equipo técnico de inclusión desarrollará la fase de intermediación y contacto con empresas con los equipos de personas participantes a través de las dinámicas que se han venido desarrollando hasta la fecha. Esto implica la identificación por parte del equipo técnico de las empresas a contactar, el diseño de las herramientas y la puesta en marcha. Al estar el equipo técnico de inclusión implicado en el proceso de intermediación desde el principio, su labor se centrará en guiar la acción de los participantes de forma que complemente las acciones que realiza el docente.

Es decir, las personas participantes contarán con el apoyo no sólo del equipo técnico sino de los agentes encargados de la formación a la hora de ponerse en contacto con empresas u organizaciones del sector.

- c) Seguimiento del plan de actuación:

La persona o empresa mantendrá reuniones periódicas de forma conjunta con los Técnicos de Inclusión y el Gestor de Andalucía Occidental para garantizar la

correcta coordinación y puesta al día del desarrollo del plan de trabajo. Esta reunión se enfocará a la planificación y acciones a realizar de cara a las próximas semanas, ya que el seguimiento de acciones ya realizadas se realizará mediante las vías anteriormente descritas.

Producto a entregar:

- Hojas de registros telemáticos de la asistencia y participación del alumnado a través de la plataforma y Hojas de asistencia a las sesiones presenciales que se realizaran.
- Expediente académico con las calificaciones alcanzada por el alumnado

3. CIERRE DEL CONTRATO DE SERVICIOS:

La persona, empresa o entidad contratada entregará un informe final de resultados donde se indicarán la consecución de objetivos e indicadores, valoración del desarrollo de la colaboración y recomendaciones. Este informe será validado por el gestor de la oficina de Andalucía Occidental y por el equipo técnico de la Escuela de Empleo Servicios de Telemarketing y Call Center de Sevilla, quienes podrán realizar las aportaciones que considere oportunas.

Acciones a desarrollar en esta fase:

1. Elaboración del informe final y validación del mismo.
2. Revisión y reformulación del informe final en caso de que fuera necesario.
3. Reunión de cierre con el gestor de la oficina de Andalucía Occidental

Producto a entregar:

- Informe final formación técnica Escuela de Empleo Servicios de Telemarketing y Call Center de Sevilla.

F. TEMPORALIZACIÓN

La temporalización prevista para el desarrollo de las acciones planteadas es la siguiente:

ACCIÓN	PRODUCTO	FECHA
Análisis y planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Temario propuesto de formación técnica teórica y práctica en Servicios de Telemarketing y Call Center</li> <li>• Plan de actuación a realizar en base a las</li> </ul>	Abril

	140 horas de duración del programa formativo en las 2 Escuelas de Empleo Servicios de Telemarketing y Call Center	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos que se persiguen en cada módulo del temario, indicando qué competencias se adquieren en cada caso.</li> </ul>	
Puesta en marcha y seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución de la formación teórico-práctica</li> <li>• Registros de asistencia y participación/Hojas de firmas</li> <li>• Expediente académico del alumnado</li> <li>• Reuniones de coordinación</li> </ul>	Abril - Noviembre 2021
Cierre del arrendamiento de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borrador Informe final</li> <li>• Validación informe</li> <li>• Informe final</li> <li>• Reuniones finales</li> <li>• Reuniones de coordinación</li> </ul>	Noviembre Diciembre 2021

## G. RECEPCIÓN DE PROPUESTAS

Las personas interesadas deberán presentar su candidatura antes de las 23:59 horas del 9 de marzo de 2021 con los siguientes documentos:

- Propuesta de desarrollo de la contratación del servicio que contenga:
  - Experiencia en proyectos formativos para la mejora de la empleabilidad en el sector del telemarketing y call center.
  - Descripción de herramientas para formación Aula Virtual, repositorio documental, informes y registros alumnado, requisitos técnicos de acceso
  - Propuesta formativa en Servicios de Telemarketing y Call Center, según contenidos propuestos.
  - Planificación de acciones
  - CV profesional/es docentes
- Presupuesto (IVA incluido), con distribución de partidas e importes de docentes, materiales alumnado, alquiler aula.
- Requisitos administrativos:
  - Documento de Regulación de Buenas Prácticas en Negocios de Acción contra el Hambre completado y firmado
  - Cuestionario de Responsabilidad Social Corporativa completado y firmado
  - Cuestionario de evaluación del encargado de tratamiento de datos completado y firmado

Enviar las propuestas:

Enviar las propuestas a Miguel A. García: [magarcia@accioncontraelhambre.org](mailto:magarcia@accioncontraelhambre.org) y José Antonio Segovia [asegovia@accioncontraelhambre.org](mailto:asegovia@accioncontraelhambre.org) con copia a Beatriz Tamayo [btamayo@accioncontraelhambre.org](mailto:btamayo@accioncontraelhambre.org)

## CONDICIONES IRREVOCABLES

En este apartado queremos reflejar aquellas condiciones que se consideran irrevocables y que deben ser conocidas por las personas que deseen optar a esta oferta:

- La persona o empresa se coordinará orgánicamente con el equipo de Acción Social de la oficina de Andalucía Occidental
- La persona o empresa aportará todo el equipamiento y herramientas que sean necesarias para el desarrollo de sus funciones de forma que Acción contra el Hambre no proporcionará dicho equipamiento de uso individual.
- No se abonarán los traslados que se realicen.

## H. VALORACION TÉCNICA Y FINANCIERA

La evaluación de las propuestas se hará en base a los siguientes criterios:

1. Experiencia de la empresa o profesional en el desarrollo e impartición de acciones formativas relacionadas con la Gestión del Telemarketing y Call Center.
2. Grado de adecuación de la propuesta técnica de la empresa a la programación de contenidos propuesta por parte de Acción contra el Hambre
3. Detalles metodológicos del desarrollo del proyecto, así como del plan de trabajo.
4. Experiencia de los docentes en las materias a impartir
5. Información sobre la plataforma o herramientas telemáticas a utilizar para el desarrollo de las acciones formativas mediante aula virtual y sistemas de registro
6. Enfoque de género en la propuesta
7. Experiencia previa en el desarrollo de proyectos de inserción laboral con personas en situación de exclusión social.
8. Red de contacto con tejido empresarial de telemarketing y call center de la zona de Sevilla y alrededores.
9. Propuesta de acciones de intermediación laboral
10. Presupuesto en el que se incluye las partidas presupuestarias de docente, materiales alumnado, alquiler aula/plataforma)

## I. MOTIVOS DEREVOCACIÓN

El contrato podrá ser revocado por parte de Acción contra el Hambre en las siguientes situaciones:

- ✦ La entidad contratada no presenta suficiente implicación en el desarrollo de sus funciones en las correspondientes fases del programa, impartición de las horas

- comprometidas de formación, horas de coordinación, etc.
- o La entidad contratada no responde a los valores, ideología, cultura organizacional o formas de trabajo de Acción contra el Hambre.
  - o La entidad contratada no sigue los procesos marcados, los sistemas de coordinación o de reporte en el tiempo y forma establecidos.
  - o Suspensión y /o cancelación del proyecto por parte de la entidad financiadora del proyecto.

En caso de que se revoque el contrato, no se abonará la cantidad económica restante pendiente de abonar.

## J. PRESUPUESTO y PAGOS

El presupuesto máximo (IVA incluido) que se establece para la formación de la contratación del servicio, es el siguiente:

Proyecto	Nº Participantes	Nº horas teórico/prácticas	Dotación económica
Escuela de Empleo Servicios de Telemarketing y Call Center de Sevilla	50	280 h	30.000 € (IVA incluido)

El método de pago se realizará en 6 partes, distribuidas de la siguiente forma:

- 1ª periodo de formación (abril a junio de 2021), se realizarán 3 pagos coincidiendo con el inicio, intermedio y final del primer proceso formativo por un importe de 5.000 €/factura (IVA incluido).
- 2º periodo de formación (septiembre a noviembre de 2021), se realizarán 3 pagos coincidiendo con el inicio, intermedio y final del proyecto por un importe de 5.000 €/factura. (IVA incluido).

# ANEXOS

## Documentación Administrativa

## REGULACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN LOS NEGOCIOS DE ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE ESPAÑA

Acción contra el Hambre aborda las causas y efectos del hambre y las enfermedades que amenazan la vida de los niños, mujeres y hombres vulnerables. Somos, desde nuestra creación en 1979 en Francia, una organización no gubernamental, apolítica, aconfesional y sin ánimo de lucro.

**Esta Regulación de Buenas Prácticas en Negocios es la base de la relación profesional entre Acción contra el Hambre y los proveedores.**

**Son las normas generales válidas, a menos que se mencionen en el contrato otras condiciones particulares. En caso de conflicto de términos entre los documentos, las condiciones del contrato del expediente de licitación prevalecerán sobre esta Regulación de Buenas Prácticas en Negocios.**

### Principios del procedimiento de licitación

Acción contra el Hambre tiene procedimientos transparentes para adjudicar mercados. Sus principios esenciales son:

- *Transparencia* en el proceso de compra.
- *Proporcionalidad* entre los procedimientos seguidos para la adjudicación de contratos y el valor de los mercados
- *Tratamiento* igualitario de proveedores potenciales

Los criterios comunes para seleccionar un proveedor son:

- Autorización para operar en el mercado
- Capacidades financieras
- Capacidades económicas
- Pericia técnica
- Capacidades profesionales

Los criterios comunes para adjudicar un mercado son:

- Adjudicación automática (la oferta más barata que cumpla todos los requisitos)
- Mejor relación calidad-precio (precio/ratio de calidad).

Además, Acción contra el Hambre está orientada a limitar al máximo su impacto sobre el medio ambiente y exige que sus proveedores y subsidiarios actúen de la misma forma.

-

## Mala conducta, no elegibilidad y exclusión

Acción contra el Hambre considera los siguientes comportamientos de mala conducta, como razón válida de exclusión sistemática del procedimiento de adjudicación de mercado y motivo de terminación de todas las relaciones profesionales y contratos:

- Fraude definido como cualquier acto u omisión relativo a:
  - El uso o presentación de declaraciones o documentos falsos, incorrectos o incompletos que tengan como efecto la apropiación indebida o retención improcedente de los fondos de Acción contra el Hambre o de donantes institucionales.
  - No revelación de información, con el mismo efecto.
  - La utilización indebida de dichos fondos para otros propósitos distintos a aquellos para los que fueron originariamente concedidos.
- Corrupción activa: prometer u ofrecer ventajas de forma deliberada a un funcionario para que actúe o deje de actuar según sus obligaciones, para daño o tentativa de daño de los intereses de Acción contra el Hambre o de los donantes institucionales.
- Colusión: coordinación de empresas de carácter competitivo, con el resultado probable de una subida de precios, producción limitada y beneficios de las compañías colusorias más elevados de los que serían en caso contrario. Un comportamiento colusorio no se basa siempre en la existencia de acuerdos explícitos entre empresas, ya que puede ser tácito.
- Prácticas coactivas: daños o tentativa de daño, directa o indirectamente, a personas o a sus propiedades con el objeto de influenciar su participación en un proceso de licitación, o para afectar la ejecución de un contrato.
- Soborno: ofrecer al personal de Acción contra el Hambre, nacional o expatriado, regalos monetarios o de cualquier otro tipo para obtener mercados adicionales o para continuar con un contrato.
- Participación en una organización criminal o en actividades ilegales de cualquier otro tipo, determinadas por sentencia judicial por el gobierno de los Estados Unidos, la UE, las NNUU o cualquier otro donante que financie Acción contra el Hambre.
- Prácticas no éticas de gestión de recursos humanos: explotación de trabajo infantil y no respeto de los derechos sociales fundamentales y condiciones de trabajo de los trabajadores o subcontratistas.
- Explotación o abuso sexual: cualquier forma de abuso sexual, psicológico o verbal, así como el acoso físico. Esto incluye las siguientes prácticas: acoso sexual, abuso sexual, relaciones sexuales con niños, agresión sexual, explotación sexual o cualquier otra contribución al mercado del sexo.

Acción contra el Hambre se reserva el derecho de utilizar herramientas internacionales de filtro de proveedores para comprobar el posible involucramiento de los proveedores en prácticas ilegales o inmorales.

Acción contra el Hambre excluirá de un proceso de licitación a cualquier candidato o licitador que se encuentre en uno de los siguientes casos:

- En situación de bancarrota o liquidación, con asuntos administrativos en los tribunales, en negociaciones con los acreedores, en suspensión de las actividades comerciales, en situación de ser objeto de procesos en relación a estos asuntos, o en cualquier otra situación análoga que surja de un proceso similar contemplado en la legislación o regulaciones nacionales.
- Haber sido declarado culpable de delito relacionado con la conducta profesional por un juzgado con el valor de *res judicata*.
- Haber sido declarado culpable de mala conducta profesional probada por cualquier tipo de medio que Acción contra el Hambre pueda justificar.
- No haber cumplido las obligaciones relacionadas con el pago de contribuciones a la seguridad social o de impuestos según las disposiciones legales del país en las que se esté establecido o de aquellos países donde estén operando misiones de Acción contra el Hambre o de aquellos países donde se va a ejecutar el contrato.
- Haber sido objeto de juicio con el valor de *res judicata* por fraude, corrupción, participación en organización criminal o cualquier otra actividad ilegal en detrimento de los intereses financieros de las Comunidad.
- Haber sido declarado en situación de incumplimiento grave de contrato por quiebra en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales en otro procedimiento de licitación previo.

Acción contra el Hambre no adjudicará contratos a candidatos o licitadores que, durante el proceso de licitación:

- Están sujetos a conflictos de interés.
- Son culpables de distorsión al proporcionar a Acción contra el Hambre la información solicitada como condición de participación en el procedimiento de contrato o fallo en el momento de proveer esta información.

### Información a los donantes y disposición para donantes institucionales

Acción contra el Hambre informará inmediatamente a los donantes institucionales y facilitará toda la información relevante en el caso de que un proveedor, candidato o licitador está involucrado en prácticas corruptas, fraudulentas coercitivas o similares.

Además los contratistas están conformes en garantizar el derecho al acceso a sus documentos financieros y contables, a los representantes de los donantes institucionales de Acción contra el Hambre con el propósito de controles y auditorías.

## Documentos para ser proveedor

A continuación, se indica la documentación mínima que podrá tener que suministrar un contratista que trabaje para Acción contra el Hambre:

- Documento nacional de identidad personal del proveedor/representante de la compañía.
- Situación y registro de la compañía.
- Orden de misión o poder notarial autorizando al representante a contactar.

Nota importante: Puede solicitarse documentación adicional para un mercado en concreto.

Además, el contratista debe tener la capacidad de facilitar por lo menos: factura, recibo, *way bill* (o hoja de envío), facilitar una certificación de estar al corriente en el pago de impuestos, certificar documentos con sello oficial.

## Política Anticorrupción

Si piensas que la acción de alguien (o de un grupo de personas) que trabajan como asalariados o voluntarios en programas de ACF-España es responsable de la violación de las reglas expresadas arriba, debería mandarse un informe a través del canal de alerta (*whistleblower*).

Para facilitar el tratamiento, los informes deberían contener la información más precisa posible; el nombre y datos de contacto son opcionales, aunque recomendables. Todos los informes se tratan de manera confidencial según lo permitido por la ley. ACF-España hará todos los esfuerzos razonables para preservar la confidencialidad del alertante y para proteger futuros alertantes de cualquier posible represalia.

Los informes se envían de la siguiente manera: [transparenciaproveedores@achesp.org](mailto:transparenciaproveedores@achesp.org)

## A COMPLETAR POR LOS PROVEEDORES:

Yo, el abajo firmante ..... *nombre del representante*.....  
representante ..... de  
..... *nombre de la compañía* ..... certifico que he leído y entendido estas  
normas.

En nombre de la compañía a la que represento, acepto los términos de la Regulación de Buenas Prácticas en Negocios de Acción contra el Hambre y me comprometo a alcanzar un rendimiento óptimo en caso de que a..... *nombre de la compañía* ..... se le adjudique un mercado.

Firmando el presente documento, certifico que ..... *nombre de la compañía*..... no ha facilitado, y tomará todas las medidas necesarias para asegurarse de no facilitar y de que no facilitará conscientemente, soporte material o recursos a cualquier persona, compañía o entidad que sea o se haga responsable, soporte, facilite o participe en actos de fraude, corrupción activa, colusión, prácticas coercitivas, soborno y que haga parte de una organización criminal, esté involucrada en actividades ilegales o en prácticas no éticas de gestión de Recursos Humanos, como la contratación de menores y la falta de respeto de los derechos sociales fundamentales y las condiciones o los estándares de trabajo según lo definido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en particular con respecto a la no discriminación, libertad de asociación, pago del salario mínimo legal nacional, trabajo forzoso y el respeto de las condiciones de trabajo e higiene; o que sea o se haga responsable, soporte, facilite o participe en prácticas de explotación o abuso sexual, entendiendo como tales cualquier forma de abuso sexual, psicológico o verbal, así como el acoso físico. Esto incluye las siguientes prácticas: acoso sexual, abuso sexual, relaciones sexuales con niños, agresión sexual, explotación sexual o cualquier otra contribución al mercado del sexo.

Por último certifico que ..... *nombre de la compañía*..... no está involucrada en ningún proceso judicial o acción judicial en nombre de la compañía, o por cuenta de cualquier otra persona o entidad, en contra de la compañía, de fraude, corrupción, soborno, o cualquier otra actividad ilegal y que no ha sido condenada por estas prácticas en ninguna ocasión

Nombre:.....

Posición: ..... Fecha: ..... / ..... / .....

Firma: ..... Sello:

## CUESTIONARIO RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA(RSC) DE PROVEEDORES

### SUPPLIERS CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) QUESTIONNAIRE

Señale las herramientas de RSC que esté utilizando actualmente:  
*Please, indicate CSR tools currently implemented:*

- MemoriadeSostenibilidad(GRI)|*Global Reporting Initiative (GRI).*
- Código Ético/ Código de Conducta |*Ethic Code / Code of Conduct.*
- Comité Ético |*Ethic Committee.*
- Departamento de RSC | *CSR Department.*
- Norma SGE 21 Forética | *Forética SGE 21 Standard.*
- SignatariodelPactoMundialdeNacionesUnidas|*United Nations Global Compact Signatory (<http://www.unglobalcompact.org>)*
- Certificado SA 8000 | *SA 8000 Certificate.*
- ISO 14000 |*ISO 14000 Standard.*
- Familia de Normas ISO / EFQM | *ISO/EFQM Quality Control group of standards.*
- Política de Igualdad de Género | *Gender Equality Policy.*
- Otras Certificaciones / Auditorías RSC | *Other CSR certificates/ audits.*  
En caso afirmativo, especifique | *Specify, if applicable):*

.....  
Nombreyapellidos: .....

Posición: .....

Empresa: :.....

Fecha: ..... / ..... / .....

Firma:

Sello: .....

## CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO

Nombre del Proveedor	NIF		
Datos de contacto para protección de datos			
Nombre:	Departamento:		
e-mail:	Teléfono:		
Descripción de los servicios a prestar			
¿Dónde y cómo se va a realizar el tratamiento de datos?			
<input type="checkbox"/> En las instalaciones y con los sistemas de información del proveedor. <input type="checkbox"/> En las instalaciones y con los sistemas de información de la entidad. <input type="checkbox"/> En acceso remoto a los sistemas de información de la entidad.			
¿Se van a tratar categorías especiales de datos?			
(Datos personales que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, y el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o la orientación sexual de una persona física.)			
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO			
N.º	Aspecto evaluado	SI/NO	Observaciones/evidencias
1	Sistema de gestión de protección de datos y seguridad de la información.		
1a	¿Se ha comunicado al personal su funciones y obligaciones respecto al tratamiento de datos personales?		
1b	¿Se dispone de políticas de uso de recursos (correo electrónico, internet...)?		

1c	¿Se dispone de un sistema de control de acceso a la información mediante identificadores inequívocos y robustos, con perfiles de acceso y cambio periódico?		
1d	¿Se dispone de un sistema de control de acceso físico a instalaciones?		
1e	¿Se dispone de software de seguridad (antivirus, firewall, antimalware...)?		
1f	¿Se dispone de un procedimiento de gestión de soportes?		
1g	¿Se dispone de un procedimiento de copias de seguridad?		
1h	¿Se dispone de un procedimiento de encriptado de comunicaciones y de terminales portátiles?		
1i	¿Se dispone de un plan de contingencias?		
1j	¿Se dispone de un procedimiento de controles periódicos/auditorías/evaluaciones de impacto?		
1k	¿Se dispone de un procedimiento de tratamiento, archivo y almacenamiento de documentación en papel?		
2	¿Los trabajadores y personal externo que participan en el tratamiento han recibido formación en protección de datos?		
3	¿Los trabajadores y personal externo que participan en el tratamiento han firmado un compromiso de confidencialidad?		
4	¿Se dispone de Delegado de Protección de Datos o figura similar en caso de que no sea obligatorio su nombramiento?		
5	¿Se dispone de un sistema de gestión de incidentes de seguridad de protección de datos, incluido el procedimiento de notificación de violaciones de seguridad al interesado/responsable?		
6	¿Se dispone de un Registro de Actividades de Tratamiento?		
7	¿Se dispone de un procedimiento de subcontratación, incluyendo evaluación del subcontratista y contrato?		
8	¿Se dispone de un procedimiento de atención de ejercicio de derechos de los interesados?		
9	¿Se dispone de un procedimiento de tratamiento de datos a la finalización del servicio (devolución, destrucción o traspaso a otro proveedor)?		
10	¿El proveedor está adherido a un Código de Conducta?		

11	¿Se dispone de una Certificación en Protección de Datos?		
12	¿Se dispone de una Certificación en Seguridad de la Información (ISO o similares)		
13	Mejoras aportadas /otras medidas informadas por el proveedor		
<p>Se le informa de que sus datos personales, así como los que se deriven de la relación comercial, serán tratados con la finalidad de mantenimiento de la misma. La base jurídica para el tratamiento de los datos es la correcta ejecución del acuerdo. Dichos datos son necesarios, de tal forma que de no ser facilitados no se podrá crear la relación deseada entre las partes. Los datos se conservarán mientras se mantenga la relación contractual y no se solicite su supresión, y, en cualquier caso, en cumplimiento de plazos legales de prescripción que le resulten de aplicación. No están previstas cesiones ni transferencias internacionales de sus datos, salvo obligación legal. Podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad y la limitación u oposición dirigiéndose por escrito a la dirección del Responsable del Tratamiento (<a href="mailto:procurement@achesp.org">procurement@achesp.org</a>). Asimismo, tiene derecho a reclamar ante la Autoridad de Control (Agencia Española de Protección de Datos: <a href="http://www.aepd.es">www.aepd.es</a>).</p> <p>Datos del Responsable del Tratamiento: ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE; NIF: G-81164105; Calle Duque de Sevilla, nº 3, 28002 de Madrid; + 34 91 391 53 00 y Email: <a href="mailto:procurement@achesp.org">procurement@achesp.org</a>.</p>			