Términos de Referencia (TdR):

SERVICIOS DE FORMACIÓN TÉCNICA PARA EL PROGRAMA VIVES APRENDE-ESCUELA DE EMPLEO DE SOPORTE INFORMÁTICO

FORMATO SEMIPRESENCIAL

JUNTA DE EXTREMADURA
Consejería de Sanidad y Servicios Sociales
"Subvencionado por la Junta de Extremadura con cargo a la asignación tributaria del IRPF - Por solidaridad otros fines de interés social"

ÍNDICE DE LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

A. CONTEXTUALIZACIÓN 3
B. RESUMEN DE LA PROPUESTA 4
C. PERFIL DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES 6
D. OBJETIVOS 7
OBJETIVO GENERAL: 7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS: 8
E. RESULTADOS ESPERADOS 8
F. ACCIONES ADESARROLLAR 9
PROGRAMA DE MENTORÍA CON EMPRESAS – PRÁCTICAS NO LABORALES (PPNLL) 13
COORDINACIÓN CON ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE 15
ORIENTACIÓN DE BLOQUES FORMATIVOS 17
INSTALACIONES/MATERIALES NECESARIOS 18
G. PERFIL DE LOS PROFESIONALES A CONTRATAR 20
H. PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO 21
VALORACIÓN TÉCNICA 22
I. CONDICIONES IRREVOCABLES 24
J. MOTIVOS PARA REVOCAR LA CONTRATACIÓN 26
K. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS 27
L. PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN 28
M. ERRATAS Y ACTUALIZACIONES 28

A. CONTEXTUALIZACIÓN

Acción contra el Hambre es una organización internacional cuya misión es combatir el hambre en el mundo a través de proyectos de cooperación al desarrollo en torno a Nutrición y Salud, Agua, Saneamiento e Higiene, Seguridad Alimentaria y Medios de Vida, Emergencias, Incidencia y de acceso al mercado laboral a través del empleo o el emprendimiento.

En el ámbito del empleo desarrollamos VIVES PROYECTO, que contemplan los programas VIVES EMPLEA y VIVES APRENDE - ESCUELAS DE EMPLEO. Se trata de programas destinados a la integración sostenible de personas en situación o riesgo de exclusión en el mercado de trabajo mejorando su empleabilidad a través de la formación.

Vives Aprende Escuelas de Empleo, es un proyecto basado en una intervención integral a través de una metodología innovadora que aúna el desarrollo de competencias técnicas y transversales para la mejora de la empleabilidad, a través de sesiones individuales, sesiones grupales y eventos donde la base es la acción de las personas participantes con el objeto de hacerles agentes activos de su propio proceso de inserción sociolaboral. El objetivo del proyecto, por lo tanto, es fomentar la inclusión en el mercado laboral de personas desempleadas en situación o riesgo de exclusión, generando oportunidades de empleo por cuenta ajena o su propio puesto de trabajo desarrollando iniciativas emprendedoras.

Cada Proyecto de Escuelas de Empleo tiene una duración aproximada de cinco meses y está compuesto, como máximo, por un equipo de 25 personas participantes en búsqueda activa de empleo que se encuentren registradas y en situación de alta en el Servicio Extremeño Público de Empleo (SEXPE). En este caso, para la Escuela de Empleo de Soporte Informático en Extremadura, por su metodología y sector técnico de la formación, se realizará para un máximo de 20 participantes y mínimo 15 personas participantes.

Este grupo de personas participantes, contará durante todo el desarrollo del programa con una figura de un/a Técnico/a de Inclusión Sociolaboral (por parte de Fundación Acción contra el Hambre) quien facilita las sesiones grupales, guía al grupo para la consecución de sus propios objetivos, lleva a cabo sesiones personalizadas con las personas participantes y coordina la relación, seguimiento y eficacia de la formación técnica impartida por la empresa/persona contratada; además este grupo de personas participantes contará de forma transversal con un/a Técnico/a en Intermediación (por parte de Fundación Acción contra el Hambre) que colaborará con el contacto con empresas y organizaciones del sector, con la gestión de las acciones de

mentorización y voluntariado corporativo con las empresas y con la organización de mesas sectoriales.

Esta tipología de proyectos, Escuelas de Empleo tiene presencia a nivel nacional en 10 regiones: Galicia, Asturias, Navarra, Cataluña, Madrid, Castilla La Mancha, Valencia, Murcia, Extremadura y Andalucía.

B. RESUMEN DE LA PROPUESTA

En este contexto, el objetivo del presente documento es describir los requisitos técnicos y condiciones para la contratación de personas o empresas expertas en formación para la empleabilidad con los que poder arrendar los servicios de formación sobre Soporte técnico o Help desk para la resolución de incidencias y el mantenimiento de equipos informáticos para la ESCUELA DE EMPLEO ON LINE SOPORTE INFORMÁTICO (en adelante Escuela de Empleo), enmarcado en el proyecto VIVES APRENDE ESCUELA DE EMPLEO ON LINE SOPORTE INFORMÁTICO.

Esta contratación se realizará en torno al 10 de septiembre (podrá verse modificado según proceso y tiempos de evaluación de propuestas y notificación de selección) y se desarrollará hasta 31 diciembre de 2025, para la oficina de Acción contra el Hambre de Extremadura (con sede en Cáceres). Se prevé que la prestación del servicio sea mayormente en formato on line, para lo cual nos ajustaremos a la mejor propuesta formativa finalmente seleccionada, que podrá plantear algunas sesiones y horas presenciales en base a las necesidades del contenido a impartir. La formación deberá conformarse por un número de horas comprendido entre 200 y 225 horas (nunca menos de 200 horas). El número de horas deberá ajustarse al calendario de días laborables, al contenido más adecuado para el objetivo final del proyecto, que es que estas personas participantes con la presente formación estén preparadas/os para trabajar en el sector con las demandas actuales del mismo. Para ello conviene presentar y acordar posteriormente, contenidos finales, cronograma propuesto y la propuesta de estructura formativa. Durante las semanas formativas, dos días al mes aproximadamente, deberán ser sesiones grupales dedicadas al trabajo competencial para el empleo, a cargo del técnico responsable del programa en Fundación Acción contra el Hambre.

La persona o empresa contratada trabajará de forma coordinada y complementaria con el equipo al cargo del proyecto en Acción contra el Hambre Extremadura, a lo largo del desarrollo de las Escuelas de Empleo.

El proyecto VIVES APRENDE ESCUELA DE EMPLEO ON LINE SOPORTE INFORMÁTICO, que desarrolla Acción contra el Hambre, está financiado por la subvención de la asignación del 0,7% del IRPF regional gestionado por la Junta de Extremadura.

C. PERFIL DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

Según la Encuesta de Población Activa (EPA) del primer trimestre de 2025, la tasa de paro en Extremadura se sitúa en 16,6 %, frente a la media nacional del 11,36 %. A cierre del cuarto trimestre de 2024, la tasa regional era del 15,3 %, lo que la colocaba como la segunda comunidad con mayor desempleo del país, alrededor de 5 puntos por encima de la media española (10,6 %).

A fecha de junio de 2025, el número de desempleados registrados en Extremadura alcanzó los 65 972, marcando un mínimo histórico para un mes de junio, con una caída del 3,9 % respecto al mes anterior y un descenso anual del 8,2 %, según datos de la Junta de Extremadura.

Centrándonos en el mercado laboral y la situación del sector tecnológico, Extremadura apenas representa un 0,9 % de las ofertas de empleo TIC en España, siendo una de las regiones con menor volumen en este sector. A nivel nacional, el 42 % de las oportunidades TIC corresponden a informática, incluyendo puestos de soporte, redes y administración.

La empleabilidad de titulados en informática en Extremadura es alta: 85,7 % logran contrato indefinido, con una cotización media anual de unos 32 690 €. Este último dato refleja que el sector tecnológico tiene una importante demanda laboral, siendo un nicho de mercado de presente y de futuro.

En relación con la temática concreta de esta Escuela de Empleo, el soporte remoto —mesa de ayuda, acceso remoto, etc.— se ha vuelto vital, sobre todo tras el auge del teletrabajo, al ofrecer respuestas rápidas sin desplazamientos. En empresas, la mayoría de las incidencias se atienden por ticket o llamada (help desk) y el soporte presencial sigue siendo requerido para hardware o infraestructuras locales. El segmento sigue estando dominado por clientes empresariales, aunque hay demanda de soporte a particulares, especialmente en servicios formateo, instalación y copias de seguridad.

Según Reddit, las incidencias más comunes que un profesional de nivel 1 (Help Desk) atiende en la actualidad son:

- Reinicios de sistema (90 %)
- Problemas con credenciales (reset de contraseñas, etc.)
- Impresoras atascadas o sin imprimir
- Instalación o configuración de software
- Problemas de red básicos o de conexión
- Hardware ocasional.

Estos tickets menores, fáciles de documentar y googlear, constituyen la mayor parte del trabajo; los casos complejos suelen escalar a niveles superiores.

Por otro lado, las empresas del sector tecnológico necesitan que los y las profesionales que componen sus plantillas tengan competencias técnicas en:

- Conocimiento de sistemas operativos: Windows, macOS, Linux.
- Fundamentos de redes (IP, DNS, configuración LAN/WAN)
- Hardware: mantenimiento, diagnóstico y reparación básica.
- Uso de herramientas de control remoto (AnyDesk, TeamViewer, RDC, etc.)
- Seguridad y copias de respaldo: antivirus, backups, restauración de datos Soporte IoT y nuevas infraestructuras según el contexto.

Con todos estos datos, podemos concretar que el perfil del alumnado al que esta Escuela de Empleo va a atender responderá a personas que mejorarán su empleabilidad en el campo de soporte informático de nivel 1: tareas rutinarias, reinicios y ayuda básica que, según fuentes de la web de Reddit, es una cualificación ideal para el debut profesional.

De esta manera, nuestro alumnado tendrá la oportunidad de acceder a este sector en una primera experiencia laboral de nivel 1 para, posteriormente, tener la opción de crecer y llegar a titulaciones superiores de informática que, como hemos mencionado anteriormente, tienen una alta empleabilidad en nuestra región.

D. Este programa está destinado a personas en situación de desempleo o de mejora de empleo y con inscripción actualizada como demandantes de empleo o mejora de empleo en el Servicio Extremeño Público de Empleo (SEXPE), que tengan su residencia en cualquier localidad de Extremadura. Este programa está financiado en su totalidad por la asignación del 0,7% del IRPF regional.

E. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA:

Mejorar la empleabilidad de las personas participantes de la Escuela de Empleo en el marco del proyecto VIVES APRENDE ESCUELA DE EMPLEO ON LINE SOPORTE INFORMÁTICO, a través de la formación teórico-práctica en el sector de la informática y la tecnología, ofreciendo una formación actualizada que dé respuesta a las demandas de las empresas del sector en la región, de manera que facilite la inserción laboral de las personas participantes en situación de desempleo y en situación de vulnerabilidad a través del aprendizaje

de conocimientos técnicos y de la mejora del perfil competencial requeridos en dicho sector en el mercado laboral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE ESTA CONTRATACIÓN:

1. Capacitar técnicamente a las personas participantes en perfiles profesionales a relacionados con el SOPORTE INFORMÁTICO, preferiblemente a remoto, aunque también se podrá plantear algunos bloques, sesiones u horas presenciales.

2. Aumentar el porcentaje de inserción laboral del Programa Escuela de Empleo en el territorio a través de una formación de calidad y ajustada a las exigencias mercado laboral actual.

3. Ofrecer a las personas participantes en el proyecto opciones de contactar con empresas y acceder al mercado laboral.

4. Trabajar de forma coordinada con el equipo técnico de Acción contra el Hambre.

5. Mejorar las competencias de las participantes para trabajar como técnicos en remoto o de forma presencial de SOPORTE INFORMÁTICO.

6. Fomentar el interés por el aprendizaje, de manera que las personas participantes puedan continuar su especialización a través de dicha formación, facilitando el acceso a Certificados de Profesionalidad y/o de Formación Profesional de Grado Medio o Superior.

F. RESULTADOS ESPERADOS EN EL PROGRAMA

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 informático y tecnológico, así como que adquieren 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

mentoría en empresas líderes del sector (prácticas no laborales) y acceden a procesos de intermediación laboral.

- El 40% de las personas participantes encuentra un empleo o genera autoempleo (participando en los apoyos programados por parte de profesionales responsables de emprendimiento de Acción contra el Hambre).

- La persona o empresa seleccionada participa activamente en la mesa sectorial que Acción contra el Hambre organice en el marco del presente proyecto.

- La persona o empresa seleccionada deberá favorecer el contacto e intermediará entre Acción contra el Hambre y empresas de la región relacionadas con el sector informático y/o tecnológico, o de aquellos otros sectores en los que se desarrollen funciones propias de las que el alumnado aprenderá en la formación, con el fin de que dichas empresas acojan al menos al 50% de las personas participantes en un periodo de mentorización. Esta gestión se llevará a cabo de manera coordinada, siempre y cuando este proceso permita el objetivo de mentorización de las personas participantes a lo largo del programa.

Un proceso que deberá ser exhaustivo, en la medida que la Escuela de Empleo aspira a impulsar unas relaciones estrechas y duraderas con empresas del sector informático o tecnológico, o de aquellos otros sectores en los que la figura de un/una profesional del soporte informático desarrolle sus funciones y que estén dispuestas a acoger a alumnado en prácticas. Estas gestiones con empresas para la realización de procesos de mentoría deberán favorecer un contacto permanente en el marco de una intermediación que desemboque en una colaboración relevante y eficiente. La persona o empresa seleccionada estará abierta a otro tipo de colaboraciones como contacto y visita a la escuela y/o a otras empresas donde haya opción de desarrollar practicas no laborales, voluntariado corporativo y gestión de ofertas de empleo.

G. 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. ANÁLISIS INICIAL Y PLANIFICACIÓN

La persona profesional o empresa que realice la formación técnica se reunirá con el/la Técnico/a de Inclusión Sociolaboral, para tener un mapa de los perfiles profesionales de las personas (participantes) a las que impartirá la formación para así adaptarse lo máximo posible. Esta primera fase constará de dos 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 VIVES APRENDE ESCUELA DE EMPLEO y especialmente la Escuela de Empleo SOPORTE INFORMÁTICO, su metodología y en particular los perfiles de las participantes que forman el equipo, 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 empresarial del territorio

Se realizará un análisis breve de los subsectores y las empresas que requieren perfiles profesionales de SOPORTE INFORMÁTICO con una opción real y viable de trabajar en remoto, destacando las necesidades del tejido empresarial en cuanto a la contratación de personal y a las especificaciones técnicas y competenciales de los perfiles.

c) Planificación de acciones:

Reunidos la empresa, profesional o entidad por una parte y el equipo técnico de Acción contra el Hambre por otra, se elaborará un marco general para el temario a impartir, teniendo en cuenta que las horas de formación técnica serán en torno a las 200 - 225 horas.

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 técnica teórico-práctica para la mejora de la empleabilidad en perfiles profesionales relacionados con el SOPORTE INFORMÁTICO, con un carácter eminentemente práctico.

Acciones para desarrollar en esta fase:

- Reunión de coordinación para presentación y formación inicial de la empresa o profesional autónomo sobre el Programa Vives Aprende, desarrollada por el equipo técnico de Acción contra el Hambre con el fin de establecer próximos pasos, acuerdos planificación y plazos y formas de comunicación entre profesional o entidad formadora y las personas responsables desde Acción contra el Hambre.
- Facilitación de la documentación referente al programa.
- Designación de la persona interlocutora por parte de la entidad formadora.
- Entrega del temario de formación propuesto y reunión con el Equipo Técnico de Inclusión de Acción contra el Hambre para su ajuste y validación.
- Análisis y validación de la propuesta formativa por parte del Equipo Técnico de la Escuela de Empleo y la Gestora de Programas de inclusión laboral en la oficina de Extremadura de Acción contra el Hambre.
- Análisis del tejido empresarial del territorio y agentes del tejido productivo. Planificación de acciones de prospección del mercado de trabajo e intermediación laboral en colaboración con el equipo de inclusión de Acción contra el Hambre.

Productos a entregar:

- Temario propuesto de formación técnica teórica y práctica de SOPORTE INFORMÁTICO, incluyendo número de horas en cada módulo.
- Programación en base a las horas requeridas para impartir la formación.
- Objetivos que se persiguen en cada módulo del temario, indicando qué competencias se adquieren en cada caso.
- Base de datos de empresas para realización de procesos de mentoría, como producto inicial para la toma de contacto y posterior desarrollo de las relaciones con estas empresas.

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, así como la realización de los emparejamientos (participante formada – empresa que oferta proceso de mentoría. La formación técnica se realizará en el siguiente formato:

Las sesiones formativas, que se llevarán a cabo aproximadamente de septiembre a diciembre, se realizarán en formato semipresencial con sesiones síncronas combinadas con contenidos asíncronos (tareas, ejercicios y casos prácticos entregables), en el caso del formato on line. Podrán celebrarse sesiones presenciales para la impartición del contenido que así lo requiera. El proveedor deberá tener en cuenta que se celebrarán acciones grupales para trabajar contenidos transversales a cargo del Técnico de Inclusión Laboral de Acción contra el Hambre.

<u>Acciones a desarrollar en esta fase:</u>

- Impartición teórico-práctica de las acciones formativas en SOPORTE INFORMÁTICO, aproximadamente entre el 9 de septiembre y el 21 de noviembre. El programa formativo específico en este periodo deberá tener una duración de entre 200 y 225 horas, sin contar con la fase de prácticas no laborales (mentoría) y las horas de contenidos transversales.
- Corresponderá al equipo docente adscrito a la empresa de formación seleccionada y al Equipo Técnico de Acción contra el Hambre acordar finalmente, de forma conjunta, el horario y la programación didáctica a las necesidades de aprendizaje de las personas participantes.
- Colaboración en el análisis de los perfiles, el tejido empresarial del sector que contratan perfiles para el sector informático y/o tecnológico y otros sectores que necesitan de soporte informático, para el desarrollo de acciones de mentoría en empresas que se realizarán al finalizar la formación técnica (entre 50-80 horas de prácticas no laborales).
- Realización del emparejado (matching) para la realización de procesos de mentoría (prácticas no laborales) en coordinación con el equipo Técnico de inclusión de Acción contra el Hambre, entre empresas que ofertan prácticas no laborales y el alumnado formado, atendiendo a las necesidades de las empresas, los perfiles de las participantes y sus situaciones personales.

- Desarrollo de los Procesos de Mentoría - Prácticas No Laborales (PPNLL) en empresas del sector y seguimiento de éstas por parte del equipo técnico de inclusión de Acción contra el Hambre.
- Colaboración proactiva y coordinación con el Equipo Técnico de Inclusión del proyecto de la Escuela de Empleo para el óptimo desarrollo de los objetivos de ésta.

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 edición.

Productos a entregar:

- Hojas de registros telemáticos de la asistencia y participación del alumnado a través de la plataforma (tablas generadas por la plataforma utilizada y capturas de pantalla donde aparezca el módulo formativo, la sesión, las participantes y listados) y Hojas de asistencia a las sesiones presenciales que se realizarán (conforme a modelo facilitado por equipo de inclusión de Acción contra el Hambre).
- Expediente académico con las calificaciones alcanzada por el alumnado: Actas de evaluación modulares (conforme a modelo facilitado por equipo de inclusión de Acción contra el Hambre).
- Certificados de superación de los diferentes módulos formativos.

PROGRAMA DE MENTORÍA CON EMPRESAS – PRÁCTICAS NO LABORALES (PPNLL)

Siguiendo el carácter participativo y de protagonismo de las personas participantes, el equipo técnico de inclusión de Acción contra el Hambre 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.

Así mismo, la empresa adjudicataria colaborará en la identificación y contacto de las potenciales empresas para la realización de procesos de mentoría (PPNLL) y la recopilación de la información necesaria para la posterior formalización de la documentación que regule dichos procesos de

mentoría (PPNLL) para, al menos, el 50% de las participantes de esta formación siendo el ideal el 100% del equipo que se encuentre a la finalización de la parte formativa.

Los contactos establecidos con otras entidades y empresas de cara a la gestión de las PPNLL habrán de comunicarse al equipo de inclusión de Acción contra el Hambre y siempre poner en copia en los emails de coordinación con dichas entidades.

Corresponderá al equipo de inclusión de Acción contra el Hambre la tarea de la redacción, formalización y gestión de firmas de la citada documentación (convenios y anexos) reguladora de las PPNLL, siendo imprescindible la coordinación a tres bandas: empresa adjudicataria de la formación, Acción contra el Hambre y empresa que acoge a participantes para procesos de mentoría (PPNLL).

En caso de ser necesaria una selección de participantes se hará de manera conjunta y coordinada entre la empresa adjudicataria del servicio y el equipo técnico de inclusión de Acción contra el Hambre y valorando aspectos como la asistencia, motivación y proactividad mostradas en las sesiones y disponibilidad para con la empresa.

La programación de las mentorizaciones se ha establecido en entre 50 y 80 horas, pudiéndose realizar en horario de mañana y de tarde, de lunes a viernes y no superando nunca la jornada laboral legalmente establecida. El periodo de mentorizaciones se estima que comience a finales de noviembre y que finalice en torno a inicios-mediados de diciembre de 2025, según avance la formación técnica.

La programación de las mentorizaciones podrá verse modificada en función de la propuesta formativa del proveedor y del acuerdo al que llegue con el equipo de Acción contra el Hambre.

Es decir, las personas participantes durante todo el proceso (alumnado) contarán con el apoyo y facilitación no sólo del equipo técnico, sino también de los agentes encargados de la formación, en relación al contacto con empresas u organizaciones del sector para favorecer como fin último la inserción laboral de las personas participantes.

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 la gestora de cada oficina y por el equipo técnico de Vives Emplea/Escuelas de Empleo, quienes podrán realizar las aportaciones que considere oportunas.

Acciones para desarrollar en esta fase:

- Elaboración del informe final y validación de este.
- Revisión y reformulación del informe final en caso de que fuera necesario.
- Reunión de cierre con las partes responsables.

Productos para entregar:

- Borrador de Informe final según modelo establecido.
- Informe final definitivo.

COORDINACIÓN CON ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE

La coordinación y comunicación entre la entidad formadora y el equipo técnico y de gestión de la Escuela de Empleo de Acción contra el Hambre se llevará a cabo de manera continuada. Para ello, la entidad formadora designará a una persona como interlocutora con Acción contra el Hambre, la cual asumirá el rol de coordinación e información entre ambas partes, asumiendo las tareas de gestión del desarrollo de la contratación, la gestión documental derivada de la misma para poder hacer el seguimiento de los procesos de aprendizaje de las participantes, así como gestionar las posibles incidencias en el día a día.

En la primera etapa se requerirán varias reuniones para realizar ajustes de ambas partes de la propuesta final a ofertar a las personas participantes. Durante el transcurso de la formación y proceso de mentorizaciones (PPNLL) se establece que se lleven a cabo reuniones de manera semanal para realizar seguimientos del equipo de personas participantes.

En la etapa de mentorizaciones la coordinación será en cada mail con copia o puesta en común con entidades que acojan a las participantes en procesos de mentoría (PPNLL).

Se podrá realizar la comunicación por videollamada, llamada o correo electrónico que se facilitará en el mismo contrato.

La técnica o técnico del proyecto deberá contar con los mails y/o teléfonos de las personas responsables de las formaciones.

Se podrán celebrar reuniones periódicas entre los agentes implicados en la formación de la entidad o empresa adjudicataria y el Equipo Técnico de Inclusión de Acción contra el Hambre. El formato de la reunión se fijará en las reuniones iniciales de planificación:

- Periodicidad semanal.
- 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 acciones de mentoría.
- Comunicación de la asistencia de las participantes a la formación, así como de las posibles incidencias puntuales.

ORIENTACIÓN DE BLOQUES FORMATIVOS

Los contenidos propuestos por las empresas para el desarrollo de la formación podrán incluir los siguientes conceptos:

A NIVEL GENERAL:

- Competencias básicas y mantenimiento de nivel 1 en Hardware.
- Competencias en Software.
- Montaje y mantenimiento físico de equipos
- Concepto y configuración de redes domésticas y de oficina
- Diagnóstico y resolución de incidencias, resolución de averías lógicas en sistemas.
- Ciberseguridad: cortafuegos, antivirus, protección, Instalación y configuración del software antivirus.
- Políticas y normativa de protección de datos en el ámbito de la atención al cliente.

SE PODRÁN INCLUIR:

a) Concepto, configuración y seguridad de redes.
    a. Tipos de redes: LAN, WNA, WAN, WI-FI.
    b. Diagnóstico y resolución de problemas de red.
    c. Seguridad en redes: Certificaciones CISSP/CEH/ISO27001.
    d. Concepto de: Informix, Nagios, Proyect Plus, Seguridad perimetral, SolarWinds.

b) Soporte informático.
    a. Instalación, configuración y mantenimiento de equipos informáticos.
    b. Instalación y mantenimiento de software de aplicativos.
    c. Herramientas para soporte remoto e in situ a usuarios.
    d. Seguimiento y resolución de incidencias.
    e. Herramientas de ticketing.

c) Sistemas operativos. Instalación y mantenimiento.
    a. Windows, Android y/o Linux básico.
    b. Sistema y Drivers.
    c. Gestión de usuarios, incidencias, restauración, etc.

d) Incidencias Hardware.
    a. Resolver incidencias técnicas básicas en el uso de dispositivos informáticos, identificando el origen del problema y aplicando una solución o derivando la incidencia a un profesional de nivel 2.
    b. Problemas de conexionado de cableado o inalámbrico a la red de datos o con dispositivos asociados.

e) Help desk en telecomunicaciones, redes WIFI / Datos y dispositivos móviles.
    a. Configuración básica de Android / iOS.
    b. Conexión de dispositivos a redes de oficina o domésticas.
    c. Resolución de incidencias.

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

INSTALACIONES/MATERIALES NECESARIOS

Según la naturaleza de esta temática se impartirán las sesiones en formato semipresencial, aunque se prioriza el formato on line general de la Escuela de Empleo. Dicho formato podrá combinar contenidos impartidos en tiempo real (de forma síncrona) con contenidos y tareas a presentar de forma asíncrona. Se podrán celebrar sesiones presenciales si el contenido propuesto lo exige y se considera oportuno para el beneficio del alumnado. Dicho esto, se contempla la posibilidad de establecer estos contenidos y esta distribución horaria:

- 80% de la carga lectiva en modalidad on line (de forma síncrona o asíncrona).
- 20% de la carga lectiva en modalidad presencial.

- La impartición y formación de PRL, si es el caso.
- La impartición y formación en protección de datos.
- Otros que la persona, entidad o empresa formadora seleccionada pueda proponer.

Para el desarrollo de la formación, tanto teórica como práctica, la entidad o empresa formadora adjudicataria deberá disponer de los recursos, la infraestructura digital y espacios físicos pertinentes, debiendo estar debidamente homologados para ello por la autoridad competente; también deberá contar con el equipo docente, los materiales y las herramientas necesarias a usar durante la formación. Todo ello se incluirá en el precio final pactado en el contrato.

Dado que gran parte de la formación será de forma telemática, será obligatorio que la entidad o empresa adjudicataria disponga de los medios y materiales necesarios para el buen desarrollo de la formación: herramientas y equipos, plataforma virtual y materiales e-learning. Asimismo, se valorará la accesibilidad a través de smartphone o Tablet al igual que se valorará la calidad de la plataforma y de los materiales, así como la accesibilidad a los mismos. La programación didáctica, así como el calendario formativo y el horario de las clases virtuales será definido en coordinación con el equipo técnico de Acción contra el Hambre.

Se valorará positivamente la posibilidad de que la empresa adjudicataria, durante el desarrollo del programa formativo, ponga a disposición del equipo Técnico de Inclusión, un espacio de trabajo donde poder impartir las sesiones de competencias transversales a las participantes, con una periodicidad prevista de una mañana cada dos semanas.

H. PERFIL DE LOS PROFESIONALES A CONTRATAR

Dentro de la Operación aprobada a favor de Acción contra el Hambre en el marco de VIVES PROYECTO, se recurre a la fórmula de contrato de arrendamiento de servicios porque se trata de una tipología de actividad excepcional por la alta especialización y concreción del servicio contratado y ofertado a las personas participantes y, por tanto, no resulta adecuado el desarrollo de las actividades concretas licitadas por el personal sujeto a la normativa laboral vigente (personal interno contratado por Acción contra el Hambre al 100% imputado a la operación de VIVES APRENDE ESCUELA DE EMPLEO ON LINE SOPORTE INFORMÁTICO, con la financiación de la asignación del 0,7% del IRPF regional).

En el caso de personas autónomas, el arrendamiento de servicios procederá, normalmente, en supuestos de contratación de profesionales liberales o/y otras personas expertas del Tercer Sector Social y, en todo caso, habrán de concurrir las siguientes circunstancias:

- Que la o el profesional esté en régimen de alta en el Impuesto de Actividades Económicas.
- Que no esté dentro del ámbito de organización de la entidad subvencionada y/o no reciba instrucciones concretas de la misma en cuanto al modo de ejecución del trabajo encomendado.
- Que no tenga una permanencia constante en el programa, ya sea a tiempo completo como a tiempo parcial.
- Que asuma los riesgos derivados de la prestación del servicio.

Modo en el que se justificará la contratación:

- Copia del contrato en el que deberán reflejarse, si aplica, entre otros extremos, la categoría profesional, el período de prestación de servicios y las horas de intervención en el programa.
- Factura firmada por el/la perceptor/a, que incluya: o Nombre, apellidos y NIF del/de la trabajador/a, fecha y período de liquidación o razón social y CIF de la empresa consultora,
- Retención por IRPF, cuando proceda.
- IVA aplicado, cuando proceda.

I. PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO

El presupuesto deberá ser coherente con las actividades a realizar, número de horas de formación propuestas y con los objetivos sociales a alcanzar.

Teniendo presente la importancia de una formación de calidad, que aporte a las personas participantes una formación apta para trabajar en el sector del soporte técnico y mantenimiento informático, el presupuesto máximo será de 33.000 €, coste final (impuestos incluidos). Para una formación de, al menos, 200 horas de formación teórico-práctica telemática, incluyendo contenidos imprescindibles para trabajar en el sector, con la posibilidad de combinar formación on line con formación presencial, además del compromiso de facilitar y hacer posible mentorizaciones de al menos el 50% de las participantes que continúen en activo en la edición de la escuela al finalizar la formación.

Esta cuantía incluye IVA (si así fuera), así como la preparación previa de talleres, incluido el material a entregar, plataforma e-learning, medios y materiales necesarios para el buen desarrollo de la formación en modalidad telemática: herramientas y equipos, plataforma virtual y materiales e-learning; y personal docente requeridos para ello, así como el trabajo de toma de contacto con empresas del territorio en las cuales se desarrollen funciones de SOPORTE INFORMÁTICO o precisen de este servicio para la resolución de incidencias relacionadas con sus dispositivos tecnológicos, de cara a buscar una colaboración estrecha y relevante en el programa de mentorizaciones (PPNLL).

En esta formación el coste se deberá ajustar a las personas participantes reales que arranquen y la realicen. Es decir, en el proyecto Escuela de empleo, que contemplan talleres y sesiones individuales y grupales con el técnico/a de Inclusión Laboral y la formación específica en SOPORTE INFORMÁTICO, se espera llegar a un máximo de 20 personas, pero dada la experiencia en el desarrollo de los programas, las personas que realizarán la formación se estiman que pudieran ser menos, por lo cual, solicitamos que se pueda ajustar el coste de la propuesta por cada persona que no inicie la formación. El número de personas se indicará con el número de días previos pactados (mínimo 10 días antes)

El presupuesto presentado por el/la proveedor/a debe incluir todos los costes asociados al servicio que se desarrollará desglosado por partidas y nunca se abonará importe mayor del acordado.

Acción contra el Hambre se reserva el derecho de aceptar las propuestas parcialmente o en su totalidad.

Los pagos se realizarán después de la recepción de la factura en plazo y forma, y según las fechas de pago establecidas por el departamento de contabilidad de Acción contra el Hambre (entre el día 10 y el 15 del mes siguiente de su presentación).

Se entenderá realizadas correctamente las acciones cuando:

- Se realicen conforme a la metodología establecida en los presentes Términos de Referencia (TdR) y en el posterior contrato.
- Cuando se realicen en los plazos establecidos de acuerdo con el cronograma.

Si existe retraso en la ejecución de las acciones o no se cumple con la metodología, el pago no se realizará hasta subsanar dicha situación.

Se realizará un pago del 50% al inicio de la formación y el 50% restante, al cierre de la formación y coordinación y documentación pertinentes, una vez recibidas las facturas correspondientes. La factura del 50% final deberá emitirse en torno al 15-20 de diciembre.

VALORACIÓN TÉCNICA

Los requisitos técnicos valorables en las propuestas presentadas serán:

- Propuesta completa y ajustada a la demanda real de las empresas del sector, ofreciendo una propuesta de calidad en la formación.
- Certificación acreditada de ISO 9001.
- Plan de Igualdad en la empresa.
- Favorecer el contacto y facilitar la formalización de convenios de colaboración con las empresas del sector en el territorio para la realización de los procesos de mentoría en dichas empresas de, al menos del 50% de participantes; realización de voluntariados corporativos, visitas “in situ” a las empresas, así como cualquier otro tipo de propuesta de colaboración que pueda formalizarse y que vaya en pro de la consecución de los objetivos del proyecto.

- Gestión coordinada de mentorizaciones en empresas de al menos el 50% de las personas participantes.
- Calidad y claridad en la propuesta metodológica formativa.
- Calidad y claridad en la propuesta técnica (calendarización, contenidos).
- Curriculum del equipo docente.
- Certificado de delitos de naturaleza sexuales de todas las personas profesionales que tendrán contacto con las participantes, pues pudiera ser que alguna fuera menor de edad.

Dicha valoración se clarifica en la siguiente tabla:

ITEM VALORACIÓN	PUNTUACIÓN MÁXIMA Y ACREDITACIÓN
Calidad de la propuesta. Que sea completa, coherente y acorde a las demandas laborales actuales de empresas del sector informático / tecnológico, o de otros sectores y ámbitos del tejido empresarial que necesitan disponer de soporte informático y/o Help Desk.	30 PUNTOS (se valorará la oferta mejor diseñada, la que sea clara, entendible y ajustada a las necesidades actuales en cuanto a la formación, horas y competencias necesarias para trabajar en el sector. Al igual que la claridad y coherencia se valorarán un cronograma y una planificación viables, así como una metodología ajustada a la realidad en el marco del proyecto).
Compromiso para que, al menos del 50% de los participantes, realicen mentorizaciones en empresas del sector informático / tecnológico, o de otros sectores y ámbitos del tejido empresarial que necesitan disponer de soporte informático y/o Help Desk en el territorio y/o alrededores.	20 PUNTOS (se acreditará mediante una declaración responsable, modelo libre).
Competitividad de la propuesta	10 PUNTOS (se valorará un presupuesto que cumpla con una relación equilibrada de calidad – precio, que podrá incluir recursos, infraestructuras, materiales a entregar y otros aspectos que la empresa o entidad formadora considere adecuados. Se valorará favorablemente un presupuesto desglosado, sugerencias destacables que faciliten los procesos de trabajo, coherentes con una

	formulación formativa y metodológica ajustada a la realidad del sector, del territorio y de los perfiles laborales necesarios).
Certificación acreditada de ISO 9001	10 PUNTOS (se valorará mediante la entrega del certificado acreditativo – digital).
Plan de Igualdad en la empresa	10 PUNTOS (aportación del plan o certificación de la entidad que desarrolló el plan).
Calidad y adaptabilidad en la propuesta metodológica formativa y trayectoria del equipo docente (experiencia y presencia de docentes-referentes del sector)	15 PUNTOS (Se valorará mediante memoria técnica: Claridad, lenguaje con enfoque de género, paridad en la propuesta de personal docente, explicación y desarrollo de la metodología de trabajo con las personas participantes, cronograma de actuaciones, presentación de plataformas e instalaciones / currículum del equipo docente: experiencia formativa y experiencia laboral en el sector del soporte informático en nuestra región de los docentes propuestos).
Experiencia en realización de programas formativas para entidades del tercer sector destinados a personas desempleadas y/o vulnerables.	5 PUNTOS (mediante certificados o contratos de dichas formaciones, 1 punto por cada formación de más de 100 h impartida).

Para poder valorar cada uno de los requisitos expuestos con anterioridad, será obligatorio presentar junto con la propuesta técnica y económica, los documentos justificativos donde conste dicha información.

J. CONDICIONES IRREVOCABLES

No está permitida, bajo ningún concepto, la subcontratación de servicios a terceros por parte de la entidad o proveedor/a beneficiaria por parte de Acción contra el Hambre.

Aspectos legales a tener en cuenta:

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.
    - La 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 inmorales con recursos humanos: explotación de trabajo infantil y no respeto de los derechos sociales fundamentales y condiciones de trabajo de los trabajadores o subcontratistas.

Acción contra el Hambre excluirá de un proceso de licitación a cualquier candidato/a o licitador/a 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 con 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 (cosa juzgada).
- 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 (cosa juzgada) 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.

K. MOTIVOS PARA REVOCAR LA CONTRATACIÓN

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

- La empresa o entidad formadora 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, acompañamiento a la tutorización de prácticas, etc.
- La empresa o entidad formadora contratada no responde a los valores, ideología, cultura organizacional o formas de trabajo de Acción contra el Hambre.

- La empresa o entidad formadora contratada no sigue los procesos marcados, los sistemas de coordinación o de reporte en el tiempo y forma establecidos.
- 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.

L. PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

Documentación necesaria:

- Propuesta que incluya los contenidos y un presupuesto que se adapte a los requerimientos técnicos indicados y que contenga, al menos la siguiente información:
    - Experiencia previa en acciones formativas grupales
    - Experiencia previa en acciones formativas con grupos de personas en situaciones de vulnerabilidad
    - Propuesta económica definida por partidas económicas.
- Cuestiones Administrativas:
    - Indique la fecha de validez de la oferta.
    - En caso de trabajadores/as autónomos/as, la persona formadora estará en régimen de alta en el IAE.
- Los siguientes documentos se incluirán como anexos rellenados y firmados, una vez se formalice el contrato con la empresa o entidad formadora seleccionada (estos modelos serán facilitados por Acción contra el Hambre):
    - Regulación de Buenas Prácticas Firmadas (personas autónomas y empresas).
    - En el caso de empresas, Cuestionario de Responsabilidad Social Corporativa.
    - Cuestionario del encargado de Tratamiento de Datos (autónomos y empresas).
    - Uso de lenguaje inclusivo.

Las propuestas completas deben enviarse por mail a fjimenez@accioncontraelhambre.org con copia a chabela@accioncontraelhambre.org, hasta el **12 de agosto** de 2025 a las 23:59 horas (hora local de Madrid).

Las personas y/o empresas candidatas podrán resolver sus dudas escribiendo a la dirección fjimenez@accioncontraelhambre.org hasta el **7 de agosto** de 2025 a las 16:00 horas (hora local de Madrid). No sé responderán consultas por vía telefónica.

M. PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

Tras la fase de convocatoria (plazo de presentación de ofertas), se realizará un proceso de selección de las propuestas en base a criterios administrativos (entrega de los documentos solicitados debidamente cumplimentados y firmados), criterios técnicos, económicos y de calidad (propuestas que más se adecuen a la descripción y planteamiento que se ha desarrollado en estos TDR).

Acción contra el Hambre se reserva el derecho de aceptar las propuestas parcialmente o en su totalidad, permitiéndose poder solicitar cambios o aclaraciones en caso de aceptación parcial de la propuesta.

Acabado el plazo de recepción de propuestas, se revisarán las propuestas recibidas valorándose los criterios descritos en el presente documento, para poder obtener un informe y tabla de valoración en base a las puntuaciones e indicadores establecidos, para cada uno de ellos.

Una vez realizado el informe de valoración, se informará vía email a las personas/empresas que se hayan presentado al proceso de su resultado final y de los pasos a seguir en el caso de ser la propuesta elegida.

N. ERRATAS Y ACTUALIZACIONES

Si durante el proceso de licitación se detectará alguna errata o punto que no estuviera convenientemente explicado, se procederá a informar vía email a las empresas invitadas a participar sobre dicha situación.

Dado que el contrato consta de una formación teórico-práctica a impartir entre septiembre y diciembre de 2025, si durante el desarrollo del programa se valoran cambios para la mejora de la formación y, en conclusión, para el óptimo resultado del proyecto, se podrán solicitar

adaptaciones, ampliar o mejorar algún aspecto de la formación o del contrato en sí. Todo ello se plantearía en reuniones de coordinación entre la Fundación Acción contra el Hambre y la empresa o entidad a cargo de la formación (adjudicataria), contemplando la posibilidad de una adenda al contrato ampliando o modificando lo pactado previamente entre ambas partes.