

Solicitud / propuesta de contrato menor

Nº. de localizador	012-2026-MALA		
--------------------	---------------	--	--

Datos del solicitante	
Sede / centro	Málaga
Unidad promotora	YMCA
Responsable del contrato	Susana Corrales Morales Director centro de YMCA en Málaga
Características del contrato	
<u>Descripción del objeto del contrato y la necesidad de hacerlo:</u> YMCA solicita el servicio de realización de la acción formativa denominado “Atención al cliente y gestión administrativa”, incluido en el Proyecto Link Laboral: Enlaza con el empleo 2026 (ME24-00034-2026) financiado por Fundación "la Caixa" y por el Fondo Social Europeo Plus, en el marco del Programa FSE+ de Inclusión Social, Garantía Infantil y Lucha Contra la Pobreza 2021-2027 - Programa Más Empleo de la Fundación "la Caixa", que YMCA desarrolla en su centro de Málaga. El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios consistentes en la preparación, docencia, evaluación y gestión administrativa para la obtención de la certificación para la acción formativa arriba indicada. Asimismo el centro de formación aportará: - El material didáctico necesario para el desarrollo de la acción formativa a cada uno de los alumnos, entregando un ejemplar de dicho material a la entidad con los logos del financiador. - Prueba de evaluación de contenidos de los alumnos con los logos del financiador. - El diploma/certificado firmado por el centro que acredita al/la alumno/a la titulación finalizada (apto), especificando, los contenidos teóricos. Características de la acción formativa: - Duración: 80 horas de contenido teórico. - Alumnos: Entre 10 y 15 alumnos por grupo. - Desarrollo: En las instalaciones de la empresa concursante. - Modalidad: Presencial. - Horario: De lunes a viernes en horario de mañana. - Periodo de ejecución: Entre los meses de octubre y diciembre de 2026. A concretar en la firma de contrato una vez adjudicado. - Ubicación: la realización de las horas de formación debe estar localizadas en la ciudad de Málaga. - Índice de contenidos: Contenido teórico (80 horas): MÓDULO 1: TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS 1. ATENCIÓN AL CLIENTE 1.1. La acogida personal. 1.2. Mejorar las técnicas de atención a clientes externos e internos. 2. USO DEL TELÉFONO	

- 2.1. Imagen positiva de la Empresa a través del teléfono.
- 2.2. Principios básicos del medio telefónico.
- 2.3. Comprender y hacerse comprender al teléfono.
- 2.4. Manejo de situaciones difíciles.
- 3. REDACCIÓN COMERCIAL (Cartas, Informes, etc.)
- 3.1. Conocer las fórmulas para mandar cartas e informes.
- 3.2. Redactar con estilo comercial 3.3. Responder con eficacia.
- 4. CONTABILIDAD
- 4.1. Patrimonio
- 4.2. Ciclo contable
- 4.3. Balance
- 4.4. Tratamiento de las existencias
- 4.5. Amortización: concepto, sistemas y métodos
- 4.6. Provisiones 4.7. Cuentas de pérdidas y ganancias
- 4.8. Plan general de contabilidad
- 5. SISTEMAS DE ARCHIVO
- 5.1. Analizar el problema del archivo
- 5.2. Aplicar sistemas de clasificación
- 5.3. Organizar el archivo.
- 5.4. Conocer la vida del archivo.
- 6. PROTOCOLO EN LA EMPRESA
- 6.1. Saber estar: cuidar la primera impresión
- 6.2. Saber hacer
- 6.3. Técnicas de protocolo oficial.
- 7. ORGANIZACIÓN DE REUNIONES Y EVENTOS
- 8. AGENDA.
- 8.1. Organizar el tiempo
- 8.2. Actividades, visitas, reuniones
- MÓDULO 2: MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD EN LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
- 1. LA PRODUCTIVIDAD
- 1.1. Definición y requisitos
- 1.2. Claves para mejorar la productividad
- 1.3. Consecuencias de la productividad, como te afecta en tu caso
- 1.4. El trabajo en el Siglo XXI, por qué ha cambiado y qué consecuencias tiene este hecho
- 2. LOS HÁBITOS
- 2.1. Qué son los hábitos
- 2.2. Cómo funcionan
- 2.3. Hábitos productivos e improductivos
- 3. LOS DIFERENTES TIPOS DE TAREAS Y SU CORRECTA GESTIÓN
- 3.1. El concepto de Tareas y el de Proyectos
- 3.2. Los diferentes tipos de Tareas
- 3.3. ¿Por qué no les dedico el tiempo que me gustaría a mis Tareas más Importantes?
- 4. LAS LISTAS DE TAREAS
- 4.1. La mente y el estrés
- 4.2. La importancia de tener un inventario de compromisos incompletos para poder gestionarlos 4.3. El hábito de recopilar las tareas
- 4.4. Las diferentes listas de tareas
- 5. LA PERSPECTIVA
- 5.1. En la que nos vamos a apoyar para elegir nuestra próxima tarea
- 5.2. Aprendamos a trocear nuestros proyectos y metas en tareas claras y sencillas que nos

resulten fáciles de llevarlas a la acción

6. LA TECNOLOGÍA ENEMIGA O ALIADA

6.1. La productividad digital

7. LAS INTERRUPCIONES Y LAS DISTRACCIONES

7.1. Cómo nos afectan

7.2. Cómo evitarlas

7.3. Cómo actuar cuando llegan

7.4. Qué hay que hacer para lograr trabajar concentrados

8. URGENCIAS E IMPREVISTOS

8.1. Las definimos para aclarar conceptos

8.2. ¿Cómo los diferenciamos?

8.3. Técnicas para enfrentarnos a ellos

9. LA IMPORTANCIA DE DECIR "NO"

9.1. Los motivos por los que posponemos irracionalmente

10. TÉCNICAS PARA LA CORRECTA GESTIÓN DEL E-MAIL

10.1. Hábitos que debemos de modificar

10.2. La utilización de filtros o reglas para su gestión

10.3. Cómo procesarlo con eficacia

10.4. Unas ideas productivas a la hora de escribir nuestros correos.

El centro de formación deberá hacerse cargo del seguro de accidentes y responsabilidad civil necesario que dé cobertura al alumnado de dicha acción formativa.

Asimismo, YMCA se reserva el derecho de cancelación del contrato que se realice con la entidad adjudicataria, si no se alcanzará un mínimo de 10 alumnos participantes al inicio de la misma.

Por otro lado, la entidad formadora se compromete a cumplimentar la documentación técnica y administrativa que YMCA le proporcionará para dar cumplida cuenta de la norma ISO 9001: 2015, en la que la entidad se encuentra certificada. Esta documentación hace referencia a los siguientes aspectos:

- Programación y calendarización de la acción formativa.
- Listas control de asistencia diaria.
- Lista control de recepción de material de los alumnos.
- Acta de evaluación.
- Cuestionarios de satisfacción de los alumnos y docentes.
- El diploma/certificado firmado por el centro que acredita al/la alumno/a la titulación finalizada (apto) con los logos del financiador, especificando el contenido de la formación.

La empresa concursante se compromete a aportar a YMCA la documentación necesaria para la celebración y ejecución del contrato que se encuentran en el Anexo I, Anexo II, Anexo III y Anexo IV de la presente licitación.

A la finalización del curso, la empresa entregará original de la factura por la realización de los servicios prestados, con los impuestos que procedan, con indicación del precio desglosado en los conceptos de docencia y otros gastos, así como la indicación de que la acción formativa está dentro del proyecto: *Proyecto Link Laboral: Enlaza con el empleo 2026 (ME24-00034-2026) financiado por Fundación "la Caixa" y por el Fondo Social Europeo Plus, en el marco del Programa FSE+ de Inclusión Social, Garantía Infantil y Lucha Contra la Pobreza 2021-2027 - Programa Más Empleo de la Fundación "la Caixa".*

Este contrato menor de servicio no altera el objeto del contrato para evitar la aplicación de las reglas generales de contratación (no se está fraccionando el objeto del contrato); el contratista propuesto no ha suscrito más contratos menores que individual o conjuntamente superen los 15.000 € (antes de impuestos) con esta entidad durante los últimos doce meses; esta entidad no cuenta con suficientes medios materiales y/o humanos para poder llevar a cabo este trabajo, siendo el interés público de hacerlo su necesidad tal como se explicita posteriormente y dicho interés no puede satisfacerse con ningún otro contrato en vigor. Todo esto se indica en cumplimiento del artículo 118.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del Sector Público.	
b) Partida presupuestaria:	Proyecto Link Laboral: Enlaza con el empleo 2026 en Málaga (ME24-00034-2026) A)3 Gastos directos personal formación B)1 Otros gastos directos formación
c) Plazo de ejecución:	Octubre 2026- diciembre 2026
d) Presupuesto máximo, impuestos incluidos si procede:	Docencia: 4250€ Otros gastos: 1552€

Propuesta del responsable del contrato

Firma directora/a de centro



Susana Corrales Morales
Directora/a centro de YMCA en Málaga

Visto bueno



Vera Villarroya Roy
Directora Empleo y Formación de YMCA



Visto bueno y conforme



Pedro Fueyo Díaz
Secretario General de YMCA