Salut/ emergències mèdiques

PLEC TIPUS DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

FORMACIÓ A L'EMPRESA PÚBLICA SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES

Plec de prescripcions tècniques

Expedient: /2023

CURSOS D'OFIMÀTICA, IDIOMES, COMUNICACIÓ , PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS, FORMACIÓ EN EINES I RECURSOS DE GESTIÓ, LIDERATGE I COMUNICACIÓ DELS COMANDAMENTS, PER A L'EMPRESA PÚBLICA SISTEMA D'EMERGÈNCIES MÈDIQUES

Plec de prescripcions tècniques

1.- Objecte:

És objecte d'aquest document, la regulació de les condicions tècniques per a la contractació de cursos d'ofimàtica, d'idiomes, comunicació institucional als mitjans de comunicació, prevenció de riscos laborals i formació per a desenvolupament de competències i habilitats de gestió.

2.- Presentació

L'organització interessada és el Sistema d'Emergències Mèdiques de Catalunya, en endavant SEM, organització que pertany al sector públic Català, adscrit al Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya i propietat de la qual és íntegrament del Servei Català de la Salut (CatSalut).

2.1 Missió:

La nostra raó d'esser, és que som una organització prestadora de serveis sanitaris encarregada de donar resposta a les situacions d'urgència i emergència prehospitalària, així com de donar informació i consell sanitari, tant en situacions ordinàries com extraordinàries.

Els nostres valors son l'honestedat, el respecte, la professionalitat, l'accessibilitat, transparència, eficàcia, qualitat i compromís, garantint un nivell d'accés públic universal i eficient, als serveis qualificats de salut.

La nostra aspiració és, en el marc del Departament de Salut, prestar un servei d'informació, orientació i atenció sanitària, pròxim, proactiu, excel·lent i eficient, que obtingui la satisfacció de les persones que viuen i visiten Catalunya.

2.2 Contacte:

Les seves oficines corporatives estan ubicades al carrer Pablo Iglesias (denominada antigament carrer Industria), numero 101. Codi postal 08908 L'Hospitalet de Llobregat (Barcelona). Tel. + 34 932 644 400. Fax+ 932 644 406. Correu electrònic:

sem@gencat.cat . Web: www.sem.gencat.cat Geoposició (GPS): 41º 20´ 45,5" N - 2º 7´ 29,8" E.

2.3 Personalitat jurídica i registre:

SEM té forma jurídica de societat anònima unipersonal i el seu número d'identificació fiscal és A-60252137, estant registrada en el Registre Mercantil Central de Barcelona, volum 25.346, foli 102, secció general. Full B-87.421, inscripció 1ª.

2.4 Descripció de l'activitat

El Sistema d'Emergències Mèdiques té encarregades, entre d'altres funcions, la prestació i coordinació de l'assistència sanitària d'urgència i emergència extra hospitalària, gestionant les trucades que arriben al Centre Coordinador i activant els recursos assistencials més adients; i la prestació dels serveis assistencials així com del transport sanitari urgent quan és necessari.

Igualment presta serveis d'informació i consell sanitari a traves de Sanitat Respon.

Per a poder dur a terme aquesta tasca, el SEM disposa d'un centre coordinador, 419 recursos mòbils, tant d'Unitats de Suport Vital Avançat aeri, com d'Unitats de Suport Vital Avançat terrestre. Unitats de Suport Vital Bàsic distribuïts en 260 bases repartides per la geografia catalana.

Anualment s'atenen més de 1.500.000 trucades, més de 800.000 intervencions, i més de 1.000.000 d'incidents.

3.- Contingut mínim

El contingut del present plec es considera de caràcter mínim, de manera que el licitador podrà millorar-lo i/o adequar-lo als objectius i continguts plantejats a millors o majors expectatives, sempre que a judici de l'òrgan de contractació, aquests millorin de manera substancial els objectes inicialment plantejats.

4.- Descripció general del servei/obra/producte a contractar

El SEM anualment fa una detecció de necessitats de formació per a tots els professionals de l'empresa. D'aquesta detecció de necessitats es crea el Pla de Formació anual. Dins d'aquest Pla de Formació, hi ha un conjunt de formacions de caràcter transversal.

Donat que els anys anteriors s'han contractat aquestes formacions a través de contractes menors, i algunes d'elles són formacions que es demanen anualment, s'ha decidit licitar els cursos.

Lot 1: Cursos d'ofimàtica

En aquest punt i a continuació s'especifiquen els cursos d'Ofimàtica que el SEM necessita contractar, així com els principals continguts de cada curs. La proposta de l'empresa detallarà les habilitats i els coneixements que assoliran els alumnes una vegada finalitzada cada acció formativa i quina metodologia farà servir per tal d'aconseguir-ho.

En aquest lot estan inclosos els cursos d'ofimàtica. L'empresa guanyadora de la licitació ha d'oferir com a mínim, els següents cursos amb continguts i duració en hores iguals o superiors als indicats a continuació:

- Tots els nivell d'Excel 2016 des de bàsic fins a avançat i expert, incloent conceptes bàsics com Revisió de les principals funcionalitats d'Excel: cel·les, rangs, fulles, llibres, tipus de dades, treballar amb formules, funcions de recerca, manipulació de textos, i de dades, treballar amb llistes de dades, funcions de lògica i de recerca i taules dinàmiques fins a conceptes més intermedis com treballar amb llista de dades, funcions de lògica, de resum, cerca, taules i gràfics dinàmics, obtenció de dades externes. I conceptes avançats com Inserir taules i gràfiques dinàmiques, funcions resum i de recerca, power query i pivot...
  - La durada de cadascun d'aquests cursos ha de ser de mínim: nivell bàsic 30 hores, nivell entremig 35 hores i nivell avançat 50 hores.
  - El preu màxim serà dels cursos de nivell bàsic i entremig de Excel serà de 175€ peralumne El preu màxim serà dels cursos de nivell avançat de Excel serà de 300€ per alumne
  - Total d'alumnes anuals: El numero d'alumnes que es programaran cada any estarà en un rang entre 0 i 15 alumnes de cada nivell: bàsic, entremig i avançat. segons la detecció de necessitats del Pla de Formació .

- Tots els nivells de Word 2016 des de bàsic a avançat incloent conceptes bàsics com escriptura a Word, operacions amb arxius i documents, opcions de format, inserir elements, taules revisió d'un document i impressió de documents... fins a continguts més avançats com Fonaments de Word, taules avançades, preparació de documents, sobres i etiquetes, combinació de correspondència, objectes gràfics, aplicacions addicionals, plantilles, estils i temes, formularis...
  - La durada de cadascun d'aquests cursos ha de ser mínim: nivell bàsic 30 hores, nivell entremig 35 hores i nivell avançat 50 hores
  - El preu màxim serà dels cursos de nivell bàsic i entremig de serà de 175€ per alumne El preu màxim serà dels cursos de nivell avançat de serà de 300€ per alumne..

- Total d'alumnes anuals: El numero d'alumnes que es programaran cada any estarà en un rang entre 0 i 15 alumnes de cada nivell: bàsic, entremig i avançat. segons la detecció de necessitats del Pla de Formació.

- Tots els nivells de Power Point des de bàsic a avançat, incloent conceptes bàsics com diapositives i objectes com crear diapositives, aplicar format de diapositives, preparar, imprimir i projectar una presentació... fins a conceptes més avançats.
  - La durada de cadascun d'aquests cursos ha de ser de mínim: nivell bàsic 25 hores, nivell entremig 25 hores i nivell avançat 50 hore
  - El preu màxim serà dels cursos de nivell bàsic i entremig de serà de 125€ per alumne El preu màxim serà dels cursos de nivell avançat de serà de 300€ per alumne..
  - El total d'alumnes anuals: : El numero d'alumnes que es programaran cada any estarà en un rang entre 0 i 15 alumnes de cada nivell: bàsic, entremig i avançat. segons la detecció de necessitats del Pla de Formació

- Microsoft Outlook que inclogui conceptes com configurar un compte de correu, opcions d'enviar i rebre, llibreta d'adreces, fonts RSS, seguretat a Outlook, agenda, calendari, diari d'Outlook, certificats digitals.
  - La durada de cadascun d'aquests cursos ha de ser de mínim 60h.
  - El preu màxim serà de 300€ per alumne.
  - Total d'alumnes anuals: El numero d'alumnes que es programaran cada any estarà en un rang entre 0 i 15 alumnes segons la detecció de necessitats del Pla de Formació
- Office 365 amb contingut igual o similar a Sharepoint, Microsoft Teams, Onedrive, Microsoft Planner, OneNote, Outlook (Exchange), Delve, Forms, Sway, Stream
  - La durada de cadascun d'aquests cursos ha de ser de mínim 35h.
  - El preu màxim serà de 210€alumne.
  - Total d'alumnes anuals: : El numero d'alumnes que es programaran cada any estarà en un rang entre 0 i 15 alumnes segons la detecció de necessitats del Pla de Formació

- Teams 365 amb contingut igual o similar a equips, canals, xat, reunions, arxius, activitat, tasques, compartició i sincronització, arxiu i eliminació d'equips, ajuda, bots i complements.
  - La durada de cadascun d'aquests cursos ha de ser de mínim 20h.
  - El preu màxim serà de 120€ alumne.
  - Total d'alumnes anuals: El numero d'alumnes que es programaran cada any estarà en un rang entre 0 i 30 alumnes segons la detecció de necessitats del Pla de Formació
  - .

- Microsoft Forms amb contingut igual o similar a crear formularis i qüestionaris, recopilar i analitzar la informació i integrar formularis o qüestionaris a Teams.
  - La durada de cadascun d'aquests cursos ha de ser de mínim 10h.
  - El preu màxim serà de 70€ alumne.
  - Total de sessions anuals:
  - El numero d'alumnes que es programaran cada any estarà en un rang entre 0 i 15 alumnes segons la detecció de necessitats del Pla de Formació
  -

- Qualsevol altre curs d'ofimàtica relacionat amb nous programes i/o programes ja existents no nombrats.

Lot 2: Cursos d'idiomes (amb prevalença de l'Anglès)

En aquest lot estan inclosos els cursos d'idiomes, preferentment l'anglès. Alguns professionals del SEM utilitzen altres idiomes, sobretot l'anglès per tal de gestionar les seves tasques diàries de feina. Hi ha professionals amb nivell nul o bàsic i d'altres amb nivells avançats. L'objectiu és que aquets professionals puguin millorar el seu nivell d'anglès tant escrit, gramàtica, comprensió i oral. I és per aquest motiu que el SEM detecta la necessitat d'oferir cursos d'anglès als seus professionals.

Ocasionalment, el SEM pot necessitar formació en idiomes com el Francès, Alemany, Italià, Àrab i Xinès. Es valorarà la oferta formativa de l'empresa en aquests idiomes.

L'empresa guanyadora de la licitació ha d'oferir el següent:

- Classes d'anglès online individuals, amb diverses unitats didàctiques i que cadascuna d'elles inclogui exercicis d'àudio i pronunciació, exercicis d'escriptura, gramàtica i vocabulari.
- La part de la parla ha de ser amb un professor en directe i online, oferint un horari flexible, i fent una o màxim dues sessions a la setmana.
- Les sessions de parla individuals tindran una duració de 30 minuts.
- Les dates d'inici i finalització de cada curs aniran subjectes segons les necessitats de SEM en cada moment.
- Accés a la plataforma les 24h del dia de dilluns a diumenge.
- Oferir nivells del A1 al C1.
- Fer una prova de nivell per a situar a l'alumne en el nivell més adequat pels seus coneixements.
- Classes 100% personalitzades i adaptades a les necessitats dels participants.
- Anglès especialitzat, adaptant la plataforma i les classes de parla amb contingut i vocabulari adaptat a un col·lectiu o departament concret com podria ser TIC, econòmic, directius, recerca, sanitari, mèdic...
- Entrega de certificació del curs un cop finalitzat i aprovat.
- La durada total del curs ha de ser de 60h, de les quals un mínim de 12 hores han de ser dedicades a la part de la parla presencial.
- Les classes amb els altres idiomes hauran de complir els mateixos requisits nombrats en els punts anteriors.

El preu màxim per alumne serà de 50€ € hora/alumne/presencial.

Competències requerides a l'equip de professionals:

L'equip de professionals ha de disposar de les següents competències:

- Alt coneixement de l'idioma. Es valora molt positivament que els tutors siguin nadius.
- Amb certificació per a poder exercir com a professor.
- Capacitat per planificar i dinamitzar sessions per ampliar vocabulari, millorar la pronunciació, l'entonació i la comprensió i expressió orals d'una manera amena i desenfadada.
- Capacitat per potenciar actituds que afavoreixin l'èxit de l'aprenentatge d'un idioma.
- Capacitat per transmetre l'aprenentatge d'una llengua com a eina de creixement personal i professional.
- Capacitat per transmetre la importància d'un treball sistemàtic i constant per aconseguir avenços en l'aprenentatge.
- Capacitat per transmetre el valor de l'aprenentatge d'una llengua com a eina de creixement personal i professional.
- Capacitat per valorar la diversitat com un fet natural i per integrar-la positivament.

Durant les classes de parla els professors/ tutors hauran de:

- Conduir el grup de conversa, moderar les intervencions i animar els membres inscrits a participar-hi activament. Sempre utilitzant l'idioma de l'anglès (o l'idioma que s'està cursant) com a llengua vehicular al llarg de totes les sessions.
- Facilitar la comunicació entre els participants i vetllar per la creació d'un ambient distès i positiu per l'aprenentatge de l'idioma.
- Transmetre de forma entenedora i explícita determinats hàbits lingüístics de l'idioma que s'estigui treballant.
- Conduir l'activitat creant un ambient lúdic, dinàmic, positiu, d'invitació i estretament vinculat a la vida quotidiana.
- Fomentar la participació activa a través d'intervencions.
- Esdevenir un model positiu de referència pels joves participants.

Lot 3: Comunicació institucional als mitjans de comunicació

En aquest lot estan inclosos els cursos de portaveus (comunicació institucional als mitjans de comunicació) i els cursos de comunicació i habilitats comunicatives.

A- Portaveus: Els professionals SEM es veuen abocats a atendre els mitjans de comunicació quan es produeixen incidents rellevants amb interès mediàtic (principalment IMV). Altres situacions també requereixen la seva intervenció als mitjans de comunicació: comunicació externa de projectes del SEM, peticions directes dels mitjans sobre temàtiques diverses i situacions en què el SEM intervé i n'és l'expert: reportatges sobre patologies, serveis del SEM, primers auxilis, congressos i jornades, situacions de crisi, etc.

Cadascuna d'aquests formacions ha de ser impartida de forma presencial y per un mínim dos professionals per edició, amb experiència en televisió i ràdio

d'àmbit nacional o estatal.. L'empresa adjudicada haurà de proporcionar un equip docent qualificat per impartir els cursos. Els continguts de les formacions han de ser adaptats segons les necessitats del SEM.

B- Cursos de comunicació i d'habilitats comunicatives: Formació i entrenament en l'assertivitat i la comunicació efectiva i altres habilitats comunicatives com estratègies de control de les relacions interpersonals. La metodologia de la formació serà online a través de la plataforma de formació de l'adjudicatari.

A1- Portaveus individual:

L'objectiu de la formació és dotar d'eines al professional per sortir-se'n quan es entrevistat, especialment en televisió i ràdio i afrontar amb èxit una roda de premsa. També es prepara el portaveu en la resposta a temes de crisi. Va més enllà de saber donar una resposta en una situació d'emergència.

La duració de la formació ha de ser mínim de 4 hores.

La modalitat de la formació ha de ser presencial, en les instal·lacions del SEM o bé les instal·lacions que SEM consideri més adequades.

La metodologia del curs haurà de ser la següent: Ha d'incloure una part pràctica on es simuli una roda de premsa, amb l'objectiu de proposar millores en les respostes i posada en escena i una segona part pràctica on es realitzi una entrevista com si fos en un plató, per treballar l'actitud davant dels mitjans.

Al final de la sessió, el proveïdor haurà de lliurar un informe sobre les habilitats del portaveu del SEM i quins aspectes te a millorar l'alumne.

El preu màxim per a aquesta formació és de 1800 € Alumne

Formació dirigida a un sol professional del SEM.

Les necessitats de realitzar aquesta formació aniran marcades per la unitat de formació del SEM conjuntament amb el departament de Comunicació del SEM.

La quantitat d'edicions anuals d'aquesta formació, dependrà de la detecció de necessitats que es realitzi aquell any.

A2- portaveus per Caps i Sots Caps Territorials

Aquesta formació anirà dirigida als nous caps i sots-caps territorials del SEM

En aquesta formació s'ha de tractar com comunicar un missatge del SEM davant dels mitjans de comunicació. S'ha de donar nocions bàsiques sobre el panorama comunicatiu, sobre el tipus de llenguatge que s'ha de fer servir, sobre la postura que s'ha de mantenir davant de la càmera o de l'entrevistador de ràdio, etc.

La metodologia del curs haurà de ser la següent: La formació ha d'incloure tant una part teòrica amb exemples reals i una part pràctica en radio i televisió.

Duració mínima de 4 hores

La modalitat de la formació ha de ser presencial, en les instal·lacions del SEM o bé les instal·lacions que SEM consideri més adequades.

Màxim d'assistents en una sessió: 5

El preu màxim per a aquesta formació és de 360,00€ /Alumne

Les necessitats de realitzar aquesta formació aniran marcades per la unitat de formació del SEM conjuntament amb el departament de Comunicació del SEM.

La quantitat d'edicions anuals d'aquesta formació, dependrà de la detecció de necessitats que es realitzi aquell any, amb una previsió de dues edicions a l'any.

A3- Portaveus a nous professionals (Comandaments)

Aquesta formació va dirigida a nous professionals del SEM que hagin d'intervenir en situacions d'emergències (IMV's).

Es tracta d'una primera formació, de tipus introductori sobre com comunicar el missatge del SEM davant dels mitjans de comunicació.

L'objectiu de la formació és donar nocions bàsiques sobre el panorama comunicatiu, sobre el tipus de llenguatge que s'ha de fer servir, donar a conèixer les pautes bàsiques per comunicar els missatges amb eficàcia als mitjans, sobre la postura que s'ha de mantenir davant de la càmera o de l'entrevistador de ràdio, etc.

La metodologia del curs haurà de ser la següent: La formació ha d'incloure tant una part teòrica amb exemples reals extrets dels mitjans (mínim 1h) i una part pràctica en televisió (mínim 2h).

La modalitat de la formació ha de ser presencial, en les instal·lacions del SEM o bé les instal·lacions que SEM consideri més adequades.

Màxim d'assistents en una sessió: 5

Durada mínima del curs: 4 hores

El preu màxim per a aquesta formació és de 360,00€ / Alumne

Les necessitats de realitzar aquesta formació aniran marcades per la unitat de formació del SEM conjuntament amb el departament de Comunicació del SEM.

La quantitat d'edicions anuals d'aquesta formació, dependrà de la detecció de necessitats que es realitzi aquell an

B1- Curs de comunicació i d'habilitats comunicatives:

A continuació es detallen els continguts d'aquests cursos:

Comunicació assertiva, empàtica i persuasiva.
Control de l'estrès a través de la comunicació
Habilitats de la comunicació assertiva.
Claus de la comunicació.
Regles de la comunicació efectiva.
Com afrontar les crítiques.
Com realitzar crítiques.
Entrenament en habilitats de comunicació.
Conèixer els pros i contres del canal telefònic i la millor manera d'utilitzar-lo.
Conèixer les barreres emocionals en situacions difícils.

Metodologia: el desenvolupament del curs es basa en classes dinàmiques i participatives, on es resolen els problemes generats pels conceptes expressats (i proposats) a nivell personal i a nivell de grup. La metodologia combinarà exercicis projectius i debats, exercicis vivencials i exercicis de "Role Playing".

El preu màxim per aquesta formació és de 140€/alumne.

El curs tindrà una durada mínima de 16 hores.

Màxim d'assistents en una sessió: 15 alumnes

Perfil del formador: especialista en comunicació

Lot 4: Cursos de prevenció riscos laborals

En aquest lot estan inclosos els cursos de Prevenció de Riscos Laborals, formacions de caràcter obligatori i que el SEM ofereix anualment. I és per aquest motiu que el SEM detecta la necessitat de licitar els cursos indicats a continuació:

Mobilització segura de pacients

Durada mínima: 8h

Màxim d'assistents en una sessió: 15

Perfil del formador: Fisioterapeuta o prfil amb experiència i expertesa en mobilitzacions de pacients, mínim 5 anys.

Objectius del curs:

- Conèixer els fonaments posturals
- Integrar la vigilància postural
- Noves maneres de comunicar-nos amb els companys
- Noves maneres de comunicar-nos amb l'usuari

- Actitud de preventiva

Continguts mínims del curs:

- Fonaments de fisiologia
- PAS - Actitud preventiva
- Mobilització de persones
- Perfils d'usuaris (cooperatiu, participatiu, no cooperatiu)
- Exercicis de preparació personal per a les mobilitzacions
- Transferències a la llitera:
    - Redreçament a la llitera
- Estirar a la llitera
    - Aixecar de estirat a assegut a la llitera
    - Transferències Llit cadira
    - Transferència llit-cadira
    - Transferència llit-cadira, dues persones, sense ajuda pacient
    - Transferència llit-cadira, dues persones, amb ajuda pacient
    - Elevació de llitera
- Transferència des del terra:
    - Aixecament del terra amb cullera
    - Aixecament del terra amb taula
- Exercicis de tornada a la normalitat muscular

El preu màxim es de 76€ alumne. El numero d'edicions previstes per a cada any és de dues.

Cura de la veu

Durada mínima: 6h

Màxim d'assistents en una sessió: 15

Perfil del formador: logopeda – fisioterapeuta

Objectius del curs:

- Conèixer la anatomia de l'aparell fonador
- Dotar d'eines per parlar i respirar de millor forma, reduint el cansament vocal.
- Dotar d'eines preventives per la cura de la veu.

Continguts mínims del Curs:

- ASPECTES COGNITIUS:
    - Anatomia de l'aparell fonador i respiratori.
    - Què es la veu i com funciona
    - Problemes i patologies de la veu.
- ASPECTES PSCIOMOTORS
    - La importància de la consciencia postural i la respiració i la relaxació.
    - Aspectes acústics de la veu
    - Característiques i qualitat de la veu
- ASPECTES ACTITUDINALS
    - Propostes i exercicis per una veu sana. Prevenció.
    - Pràctiques i/o teràpia de la veu.

El preu màxim és de 57€ alumne. Es preveu una edició per any.

Mindfulness per reduir l'estrès

Durada mínima: 12h, repartides en varies sessions, segons necessitats del SEM.

Màxim d'assistents en una sessió: 15

Perfil del formador: Acreditat oficialment com a instructor de Mindfulness (preferiblement psicòleg de formació de base i/o tècnic de prevenció) Expertesa de més de 10 anys com a instructor de Mindfulness.

Objectius del curs:

- Conèixer els fonaments teòrics sobre Mindfulness en l'entorn organitzatiu
- Conèixer actituds que ens ajuden a reduir i prevenir els riscos psicosocials
- Disposar de recursos i exercicis que faciliten la gestió emocional i potencien habilitats cognitives.
- Facilitar recursos per promoure actituds d'atenció conscient al lloc de treball.

Continguts mínims del Curs:

- Actuals investigacions i principals intervencions basades en Mindfulness en l'entorn organitzatiu.
- Actituds fonamentals per desenvolupar l'atenció conscient
- Pràctiques per entrenar la consciencia corporal, l'atenció conscient i l'auto-compassió
- Recursos per integrar l'atenció conscient al lloc de treball.
- Practiques de exercicis (consciencia corporal, per facilitar la gestió emocional i potenciar habilitats cognitives)

El preu màxim és de 114€alumne. El numero d'edicions previstes per any és de una.

Autoprotecció i contenció física no lesiva

Durada mínima: 12h repartides en varies sessions, segons necessitats del SEM.

Màxim d'assistents en una sessió: 15

Perfil del formador: Docent expert en AIKIDO

Objectius del curs:

- Facilitar eines per a una contenció verbal/psicològica amb la finalitat de garantir la integritat física de usuari i treballador.
- Donar a conèixer tècniques senzilles d'autoprotecció i de contenció física eficient i no lesiva.
- Adquirir destresa encaminada a repel·lir les agressions.

Continguts mínims del Curs:

- Aspectes i tècniques bàsiques de contenció verbal/psicològica
- Aspectes i tècniques bàsiques de contenció física no lesiva
- Pràctica en tècniques d'Aikido específiques per les situacions de violència més habituals en el context de treball de l'entitat:
    - Ús de l'espai i distància de seguretat.
    - Aproximacions
    - Desfer-se d'agafades (canell, roba, coll...)
    - Control, immobilització i acompanyament forçat
    - Defensa enfront els diferents tipus d'agressions que poden patir els treballadors
    - Actuació de separació de dos persones barallant-se
    - Tècniques bàsiques de desarmament

El preu màxim és de 114€ alumne. El numero d'edicions previstes per any és de dues.

Tècniques assertives davant d'agressions verbals

Durada mínima: 12h repartides en varies sessions, segons necessitats del SEM.

Màxim d'assistents en una sessió: 12

Perfil del formador: experiència en formació en habilitats socials, coaching o altres tècniques psicològiques.

Objectius del curs:

- Identificació de factors de risc que puguin produir una situació de agressió
- Habilitats de comunicació per utilitzar en situació de violència verbal
- Mesures preventives per reconduir la situació d'agressió

Continguts mínims del Curs:

- Situació actual de les agressions a professionals sanitaris i impacte en la salut
- Tipus i factors de les agressions
- La relació usuari-professional
- Estils de comunicació
- Tècniques i estratègies de comunicació
    - Comunicació verbal i no verbal
- La comunicació en la prevenció i el maneig de les agressions:
    - Escolta activa
    - Conducta assertiva
    - Persuasió

El preu màxim és de 114€ lumne El numero d'edicions previstes per any és de una.

Lot 5: Formació en desenvolupament de competències i habilitats de gestió e-learning

La modalitat d'aquests cursos, pot variar segons la temàtica del curs però sempre seran cursos a distància. El formador prepara tot el temari (poden ser llibres físics, material en línia, simulacions virtuals...) i és el professional qui es dedica a preparar les classes.

Cada acció formativa concretarà la planificació , els objectius, els continguts, la metodologia online, els criteris d'avaluació, l'estratègia de comunicació als professionals i el seguiment, així com la finalitat de l'acció formativa i ha de ser bonificable per FUNDAE.

Al SEM estem portant a terme processos d'avaluació competencial i es pretén posar a disposició dels directius i comandaments accions formatives sobre eines i recursos de gestió de persones, lideratge i comunicació que permetin el desenvolupament individual i col·lectiu i la millora de l'acompliment així com dissenyar Plans de desenvolupament individual entre els professionals i Unitat de Persones i talent.

Per tant, aquest lot cobrirà les necessitats de formació i entrenament dels directius i comandaments, relacionades amb el desenvolupament i la gestió del talent de les persones, amb l'objectiu de disposar d'un equip de professionals que es coneguin i comuniquin millor, que treballin en equip, que liderin i activin les seves habilitats per créixer i fer créixer als equips i als professionals.

Per tal de poder complir aquest objectius es requerirà una plataforma online externa al SEM que contingui una biblioteca de cursos de formació (píndoles formatives) al abast de certs professionals del SEM, que es puguin fer de forma autònoma i que, si s'escau, el mateix alumne pugui fer el curs en el moment que se li planteja la necessitat de millorar en aquella competència.

La metodologia emprada en aquests recursos i eines facilitarà dissenyar per a els professionals identificats un pla individualitzat.

L'eina ha de permetre que la Unitat de Formació del SEM rebi la sol·licitud del curs i pugui autoritzar a aquests professionals per fer el curs, el licitador s'encarregarà d'inscriure'ls a petició de la Unitat de Formació.

Les propostes definiran l'equip Docent i acreditaran l'expertesa que aporta cada Docent. Es valorarà l'experiència que dels Docents en l'àmbit assistencial.

1.- Píndoles formatives

El contingut del curs e-learning es desenvoluparà en format Píndola formativa, de manera que contindrà vídeos curts on s'explica un tema concret que forma part d'un contingut més extens.

Cadascun dels cursos ha contenir un resum que es pugui descarregar per tal de que els professionals que hagin realitzat el curs puguin tenir a l'abast en qualsevol moment la informació explicada i tractada per consultar-la.

2 hores de dedicació.

Màxim d'assistents en una sessió: 1

Els continguts a tractar d'aquests cursos haurien de ser:

a. Relacions eficaces amb Target DISC. Eines que permetin identificar l'estil comportamental propi i dels equips.
- Recordatori teoria Target Disc
- Reconeixement de l'estil en els altres
- Com adaptar-se a estils diferents
- Claus per liderar equips diversos

b. Feedback de creixement i millora. Feedback orientat al canvi i la millora personal. Com utilitzar el feedback per tal que sigui útil per aprendre i millorar. Utilitzar el feedback de forma que no fereixi i es mantingui orientat a la solució

- Principis del feedback efectiu
- Tècnica D4
- Feedforward, orientar el feedback al comportament excel·lent

c. Comunicació i lideratge transversal. Assertivitat per les relacions efectives. Mantenir una comunicació clara en moments difícils. Expressar expectatives i opinions de forma positiva.

- Comportament i comunicació assertiva
- Desactivar comportaments tòxics
- Converses que generen valor

d. Eines bàsiques per organitzar l'equip.
- Treball individual vs. treball en equip
- Prioritització i organització d'objectius
- Prioritització i organització de tasques
- Reunions d'equip

e. Gestió per objectius
- Quins són els objectius a aconseguir
- Definició d' objectius seguint el model SMART
- Fortaleses i recursos que facilitaran aconseguir aquests objectius
- Bones pràctiques

f. Dotar d'eines efectives als professionals per a la gestió del Temps i millora de l'eficàcia personal:

- Eines per la planificació orientada a aconseguir objectius.
- Eines per a la priorització efectiva de les tasques.
- L'assertivitat com a element crític en la gestió dels lladres del temps.
- La tecnologia i la gestió del temps.

g. Eina d'avaluació personal

- Aplicació de l'eina d'avaluació DISC de forma individualitzada. Els alumnes disposaran d'un informe personal que afavoreixi el seu autoconeixement i el dels seus companys d'equip. Es tracta d'aplicar-la en la formació d'autoconeixement i eficàcia en les relacions, lideratge i formació d'equips de treball.
- El licitador ha de disposar de l'acreditació de l'eina Disc per emetre i entregar informes personalitzats.
- El preu màxim per unitat d'informe és de 25€.
- L'informe s'entrega mentre dura l'acció formativa i l'expert ajuda a l'alumne a interpretar els resultats i a plantejar accions de millora personal i professional.

h. Disseny en funció necessitats.
- Els continguts de les píndoles aniran evolucionant en anys successius per adaptar-se al creixement gradual dels professionals de comandament del SEM i als objectius estratègics generals.

Aquests cursos incorporaran situacions i casos que permetin a l'alumne visionar i practicar. Aquesta eina formativa ha de disposar d'una avaluació automàtica amb respostes prefixades associades a competències.

Un tutor expert donarà seguiment als cursos que s'estiguin realitzant i donarà feedback personalitzat a l'alumne. El tutor conduirà la millora de l'alumne d'acord als objectius de cada acció formativa.

Els cursos han d'estar disponibles tot l'any.

El preu màxim és de 50 € per píndola/alumne formativa de un mínim 2 hores i un màxim de 4 hores de durada.

Lot 6 - Formació en habilitats de gestió

Modalitat presencial on els docents seran els facilitador i guies de l'acció formativa, utilitzant els mitjans didàctics necessaris per a transmetre els conceptes teòrics i la pràctica corresponent per a l'assimilació dels continguts. Es buscarà en tot moment la participació de l'alumnat en les classes i la seva implicació activa en les activitats proposades i el desenvolupament d'una bona comunicació entre el grup-classe.

Aquest lot sorgeix de la necessitat de compromís i enfocament dels líders amb la seva tasca com agents de canvi, amb un model de lideratge basat en la confiança, la cooperació la delegació i el creixement de les persones i els equips.

Aquests tallers esdevindran un punt de canvi, reflexió i permetran rellançar la figura del comandament del SEM. Es tracta d'una acció que cerca moure emocionalment i també cognitivament als líders. Veure les creences que limiten l'acció com a líder, inspirar i connectar la seva motivació amb un lideratge més estratègic i generatiu.

Les propostes definiran l'equip Docent i acreditaran l'expertesa que aporta cada Docent. Es valorarà l'experiència que dels Docents en l'àmbit assistencial.

Nivell 0: workshop de lideratge i comunicació (pensat per professionals que acaben d'ocupar una posició de comandament al SEM).

- **Objectiu:**
  Moure els directius i comandaments cap a un rol de lideratge generador de valor i estratègic: Que es coneguin i comuniquin millor. Que liderin i activin les seves habilitats per fer créixer al seu equip i les persones i que es connectin en una col·laboració del seu equip àgil i efectiva amb la resta del SEM.

- **Metodologia:**
  La metodologia combina l'aprenentatge mitjançant l'experiència amb la conversa reflexiva i exercicis que ajudin a dissenyar una transferència de les conclusions i objectius que apareguin a cada part de la jornada.

  També incorpora una sessió individual posterior perquè els participants puguin treballar i valorar les seves situacions particulars davant del canvi en el rol de lideratge que proposa aquesta jornada.

- **Jornada de formació tipus taller de 16h**

  - Model de lideratge situacional.
  - Característiques d'un bon feedback
  - Resum estils DISC i recomanacions per comunicar-se amb diferents estils.
  - Elements clau dels equips efectius.

- **Sessió individual: Pla personal de millora**

  La idea principal del pla de millora és generar un document personal de cada participant en el qual reculli els principals aprenentatges i com aprofitar-los en el dia a dia per millorar el seu lideratge. A cada apartat de la jornada s'ha treballat algun element que s'incorpora al pla de millora.

  - Habilitats estratègiques a potenciar al meu equip.
  - El canvi que vull en el meu lideratge.
  - Avaluació de les meves habilitats de lideratge.
  - Compromís de millora de comunicació amb el meu equip.
  - Accions dirigides a la millora del treball col·laboratiu i transversal.
  - Objectius, accions i canvis, proposta de seguiment

El preu màxim és de 192€/alumne. Un màxim de 15 alumnes per edició. El numero d'edicions previstes per any és de 3.

<u>Nivell 1</u>: posar a disposició dels comandaments eines i recursos de lideratge i comunicació que donin continuïtat al Nivell 0.

a. Els grans temes tractats al workshop de nivell 0 tenen continuïtat:

2.1. **Lideratge estratègic.** Sessió de 4 hores.

- Organització: priorització i planificació.
- Liderar el canvi.
- Converses de desenvolupament

2.2.- **Millora de relacions i cohesió**. Líders que es comuniquen amb impacte i influència. Sessió de 4 hores.

- Feedback efectiu. Tècniques de feedback i feedforward que permeten converses constructives i orientades a la solució.
- Comunicació assertiva i positiva. Mantenir una comunicació clara en moments difícils. Expressar expectatives i opinions de forma positiva.
- Organització i conducció de sessions i reunions d'equip.
- Converses apreciatives i generadores

2.3- Líders que **col·laboren eficaçment**. TDISC (continuació). Sessió de 4 hores.

- Adaptar-nos i connectar amb els estils personals. Com reconèixer estils, què "fer" i "no fer" amb els altres estils.
- Col·laboració amb TDISC. Sessió per formar als líders en la utilització del model TDISC per crear equips basats en la col·laboració.

2.4.- **Habilitats comunicatives.** Sessió de 8 hores.

- Assertivitat per les relacions efectives
- Comunicació en moments difícils
- Expressar expectatives i opinions de forma positiva
- Tècniques de feedback i feedforward que permeten converses constructives i orientades a la solució.
- Feedback orientat a la millora personal
- Converses apreciatives i generadores
- Acollida de professionals

2.5.- **Gestió d'Equips de treball**: Sessió de 4 hores.

- Clarificar rols, organització treball individual/grupal/transversal.
- Posar en marxa sistemes de comunicació i informació efectius interns de l'equip i el seu entorn.
- Organització i conducció de reunions d'equip.
- Treball en equip

El preu màxim és de 288€/alumne. Un màxim de 15 alumnes per edició. El numero d'edicions previstes per any és de 8 d'una durada de dues sessions de 8 hores .

2.6.- Sessions individuals

- En totes les formacions es planteja als alumnes el repte de definir objectius de transferència associats a continguts tractats en la formació. Es tracta que l'expert formador mantingui sessions individuals amb l'alumne que ho desitgi, uns dies després de que s'hagi realitzat el Workshop..
- La durada estimada d'aquestes sessions serà d'una hora per professional i individual.
- El preu màxim de les sessions individuals es de 100€ hora/professional.

- **2.7.- TeamBuilding:** Formació en activitats participatives i estructurades realitzades amb l'objectiu de millorar el rendiment dels equips de treball i la capacitat de treballar junts de forma efectiva.

2.8.- Disseny en funció necessitats.

Els continguts de la formació presencial aniran evolucionant en anys successius per adaptar-se al creixement gradual dels professionals de comandament del SEM i als objectius estratègics generals.

El licitador proposarà dos nivells de formació:

El nivell 0 comprèn a tots els professionals que hagin accedit durant l'any en curs a realitzar funcions de lideratge i gestió d'equips.

El nivell 1 comprèn als professionals que hagin fet el nivell 1.

Els continguts i la metodologia del nivell 1 anirà evolucionant en anys successius per adaptar-se al creixement gradual dels professionals de comandament del SEM i als objectius estratègics generals.

La organització de la formació és presencial en sessions de 8 hores. Els grups tindran un màxim de 15 alumnes.

b. **Sessions individuals**

En totes les formacions es planteja als alumnes el repte de definir objectius de transferència associats a continguts tractats en la formació. Es tracta que l'expert formador mantingui sessions individuals amb l'alumne que ho desitgi, uns dies després de que s'hagi realitzat el Workshop..

La durada estimada d'aquestes sessions serà d'una hora per professional i individual.

El preu màxim de les sessions individuals es de 100€ hora/professional.

c. Eina d'avaluació personal

Aplicació de l'eina d'avaluació Disc de forma individualitzada. Els alumnes disposaran d'un informe personal que afavoreixi el seu autoconeixement i el dels seus companys d'equip. Es tracta d'aplicar-la en la formació d'autoconeixement i eficàcia en les relacions, lideratge i formació d'equips de treball.

El licitador ha de disposar de l'acreditació de l'eina Disc per emetre i entregar informes personalitzats.

El preu màxim per unitat d'informe és de 25€.

L'informe s'entrega mentre dura l'acció formativa i l'expert ajuda a l'alumne a interpretar els resultats i a plantejar accions de millora personal i professional.

5.- Característiques tècniques:

5.1 – Equip docent

Cada adjudicatari haurà de disposar d'un equip docent integrat per tutors i dinamitzadors en el cursos de format virtual e-Learning i de tutors i docents en els cursos de format presencial. L'empresa adjudicada haurà de proporcionar un equip docent qualificat i amb experiència demostrable de mínim 3 anys per a cada lot, que es podrà demanar acreditar en qualsevol moment en execució del contracte, per cadascun dels cursos a impartir.

Cada tutor en el format virtual haurà de:

- Fer el seguiment del compliment dels continguts formatius pels alumnes assignats.
- Utilitzar eines col·laboratives d'aprenentatge (foros, xats, email, o similars).
- Correcció i avaluació dels exercicis i de la prova final.
- Suport tècnic als alumnes: Capacitat de donar resposta i iniciar processos en un màxim de 8 hores laborables, a comptar des de l'hora de la sol·licitud per part de l'alumne, a possibles dubtes, consultes i incidències del curs.

- Es designarà un tutor per a cada acció formativa. Una mateixa persona podrà ser tutora de diferents activitats formatives. La ràtio d'alumnes per tutor no serà superior a 150 de forma simultània en el temps.

Els dinamitzadors en el format virtual haurà de:

Els dinamitzadors hauran de tenir experiència d'haver dinamitzat almenys 20 accions formatives virtuals amb un mínim de 200 alumnes.

Cada dinamitzador realitzarà les següents funcions:

- Utilització d'eines necessàries per aconseguir la participació dels alumnes.
- Utilització de les eines necessàries per aconseguir la realització pels alumes de les activitats encomanades per l'aprenentatge.
- Enviaments de correu electrònic d'avisos de les activitats, inici i fi del curs.
- Trucada telefònica a aquells alumnes que després d'haver enviat dos correus electrònics no hagin donat cap resposta satisfactòria a les indicacions realitzades pels medis anteriors, o bé no hagin accedit al curs.

Hi haurà un dinamitzador per a cada acció formativa. Una mateixa persona podrà ser el dinamitzador de diferents activitats formatives, però el ràtio d'alumnes per dinamitzador no ha de superar a 200 alumnes de forma simultània.

Amb una antelació de 20 dies naturals al inici de cada edició es comunicarà al departament de formació del SEM les dades necessàries requerides per FUNDAE de cada tutor i dinamitzador.

En el cursos presencials només existirà la figura del tutor i docent/s. Les obligacions dels tutors seran les següents:

- Les obligacions pròpies d'un tutor en el marc d'una acció formativa en format presencial de forma genèrica.
- Preparar a l'alumne en el procés d'aprenentatge, orientar-lo, guiar-lo en el ritme i intensitat que ha de portar, adaptar i seleccionar els continguts i activitats.
- Desenvolupar les activitats que tingui previstes en el seu Pla Tutorial.
- Seguiment i compliment pels alumnes assignats dels continguts formatius.
- Correcció i avaluació dels exercissis i la prova de contingut final.
- Complimentar el llistat i la fulla de signatures dels alumnes de forma diària.
- Complimentar la fulla d'avaluació dels alumnes al finalitzar el curs.

L'empresa adjudicada haurà d'acreditar quan sigui sol·licitat pel SEM, les dades de titulació acadèmica i experiència professional dels tutors proposats per impartir cada acció formativa. En el cas de malaltia o qualsevol altre impediment que afecti al tutor i/o docent assignat, es procedirà a substituir-lo per un altre amb un perfil professional similar.

5.2 – Fundae

L'empresa adjudicada i els cursos oferts de tots els lots han de complir tots amb la normativa FUNDAE i per tant ser bonificables. En el cas dels cursos dels lots 1,2 i 4, 5 el cost de les formacions s'ha de poder bonificar mínim al 90%.

Mínim 20 dies abans de l'inici de l'acció formativa, l'empresa adjudicada haurà d'enviar tota la informació i dades necessàries per a poder gestionar la FUNDAE. Com seria, informació dels tutors i docents, hores d'impartició de cadascun, objectius i continguts del curs, durada, en cas de ser per aula virtual, les dades necessàries...

Una vegada des del departament de formació del SEM ja hàgim bonificat el curs, no hi podrà haver cap modificació de cap data del curs.

Un cop finalitzat el curs, l'empresa adjudicada haurà d'enviar, amb un màxim de 5 dies laborables després de la finalització, un llistat indicant els alumnes que han superat el curs i que per tant són bonificables i amb quin percentatge.

En el cas de ser una formació e-learning s'haurà de fer arribar els registres de connexió a la Unitat de Formació del SEM un cop la formació hagi finalitzat.

Les factures hauran d'incloure les dades necessàries indicades per FUNDAE i que SEM donarà a l'empresa adjudicada, com a molt tard un cop el curs finalitzat.

5.3 – Plataforma virtual de formació

En els Lots 1, 2 i 5 on s'utilitzaran plataformes per a fer les formacions, dites plataformes hauran de complir amb els següents requeriments:

- La plataforma virtual de formació i el sistema de comunicacions que el licitador ofereixi per a la realització de les accions formatives, ha de tenir capacitat per a donar servei simultani al 100% a tots els alumnes, tenint en compte que al ser unes dates de curs tancades, hi hagi moments en que coincideixin molts alumnes a la vegada connectats realitzant els cursos. La plataforma ha d'oferir un nivell d'accessibilitat AA.
- La plataforma estarà allotjada a un hosting extern fora dels servidors de SEM.
- El manteniment de la plataforma correrà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- L'infraestructura de la plataforma virtual de formació (hardware, software i comunicacions) ha de donar servei les 24h, 7 dies a la setmana (inclosos dies festius), disposant d'un servei tècnic pels alumnes i respostes asincròniques als dubtes i consultes, així com la resposta permanent davant de possibles problemes tècnics o incidents crítics. En el cas de produir-se, les característiques del suport i de la resposta permanent serà de dilluns a diumenge les següents:

- Suport Tècnic pels alumnes i resposta asincrònica a dubtes i consultes per via telemàtica: resposta en un termini màxim de 24 hores, a comptar des de l'hora de la sol·licitud per part de l'alumne, a possibles dubtes i incidències del curs.
- Resolució de incidències i recuperació de dades: actuació en un termini màxim de 24 hores.

- Dins de l'Aula Virtual estarà disponible la Guia de l'Alumne per a la seva descarrega.
- L'adjudicatari de cada LOT ha de garantir que tots els continguts i recursos de la plataforma virtual de formació seran plenament accessibles amb uns requisits mínims.
- La plataforma haurà de complir amb la normativa FUNDAE. Contant també amb un accés específic per a que l'instructor de FUNDAE pugui accedir a comprovar de primera mà el desenvolupament de les formacions. Aquest accés mostrarà la informació acotada per acció i grup.
- La plataforma permetrà la integració del qüestionari de qualitat de FUNDAE per a que els participants la puguin complimentar de forma online al acabar el curs.
- La plataforma generarà i entregarà els certificats personalitzats de manera automàtica, incloent en aquests totes les dades necessàries per complir amb la normativa FUNDAE juntament amb les dades facilitades pel departament de Formació.
- Al finalitzar l'acció formativa l'adjudicatari haurà de fer arribar als alumnes l'enquesta d'avaluació, la qual ha de complir amb els requisits i la normativa FUNDAE.
- Una vegada l'alumne hagi finalitzat l'activitat formativa i/o unitat, es podrà descarregar un document amb el contingut de la unitat/activitat.
- Haurà de disposar d'eines senzilles de manteniment dels recursos de l'aula (foros, enllaços...) així com per a la tutorització o supervisió del curs.
- Generar estadístiques i informes a temps real de totes les activitats dutes a terme en la plataforma.
- La gestió administrativa d'alumnes i gestió de matriculacions la realitzarà l'adjudicatària.
- Les accions formatives s'estructuraran en unitats.
- Haurà de disposar de recursos de comunicació entre alumnes i tutors a través de foros, xats...
- Els recursos de comunicació amb el tutor han de poder ser a través de missatgeria interna amb possibilitat d'adjuntar arxius, videoconferències online, escrites i per veu, xat i sistema d'avisos.

- Haurà de tenir un apartat de preguntes freqüents, enllaços d'interès i bibliografia de cada curs.
- Els alumnes hauran de tenir un detall de la progressió a través d'un sistema de visualització permanent de les activitats i/o unitats realitzades i el percentatge d'èxit global i per activitats i/o unitats.
- Els materials didàctics i de suport de cada acció formativa hauran d'incorporar-se per l'adjudicatari de cada LOT en la seva plataforma virtual de formació.
- En el cas d'haver convocatòries, videoconferències... els alumnes disposaran d'una agenda on el tutor inclourà les convocatòries dels esdeveniments.
- Serà responsabilitat de cada adjudicatari que tota la documentació compleixi amb la legislació vigent sobre propietat intel·lectual, i de protecció de dades de caràcter personal. L'adjudicatari haurà de presentar juntament amb la documentació tècnica de l'oferta, una declaració responsable on figuri el seu compromís respecte el compliment d'aquestes obligacions.
- Els drets de propietat intel·lectual relacionats amb el treball realitzat pels alumnes durant el desenvolupament de l'acció formativa formaran part de Sistema d'emergències Mèdiques SA, no podent ser utilitzats per altres fins sense el permís del Departament de Formació del SEM.
- El tutor respondrà els dubtes plantejats pels alumnes, avaluarà les feines i activitats donant feedback a l'alumne. Per a verificar aquesta feina la plataforma haurà de facilitar eines de supervisió que registrin les interaccions entre alumne i tutor.
- La Plataforma ha de ser compatible des de qualsevol dispositiu ja sigui ordinador, Smartphone i/o Tablet.
- L'empresa adjudicada haurà de facilitar un entorn de proves per a saber com funciona la seva plataforma al menys 10 dies abans de que es posi en marxa. Oferint així, una formació per als professionals de la Unitat de Formació per a que puguin assolir de forma autònoma les consultes i descarrega de llistats i històric.
- El licitador disposarà d'una eina informàtica per obtenir informació a temps real de la gestió de cada curs, que ofereixi els històrics i llistats amb la següent informació:
    - Estat del curs, on es pugui fer seguiment del progrés de l'alumne.
    - Qualificacions finals.
    - Mantenir un registre de connexions dels professionals inscrits a l'acció formativa.

5.4 – Execució de les accions formatives

Sistema d'Emergències Mèdiques indicarà durant el primer trimestre de l'any quines són les necessitats formatives de l'any, nombre d'edicions i nivells de cada curs identificat a la detecció de necessitats.

Les dates dels cursos seran acordades entre SEM i l'adjudicatari, tenint en compte les necessitats de SEM.

La unitat de formació del SEM comunicarà a l'adjudicatari el llistat d'alumnes que ha de matricular a cada curs amb una antelació mínima de 3 dies abans de l'inici del curs. Dita comunicació es realitzarà a través de correu electrònic adjuntant un Excel amb les dades de contacte dels alumnes (NIF, nom i cognoms, telèfon de contacte i direccions de correu electrònic).

En cas de ser una formació e-Learning, l'adjudicatari serà l'encarregat de:

- Inscriure l'alumne al curs.
- Enviar un correu electrònic als alumnes amb la benvinguda al curs, l'enllaç del curs, l'usuari i la contrasenya, números de telèfon i correu electrònic per al suport tècnic i assistència tècnica, guia i manuals de la plataforma, pla de treball indicant el temps aproximat que haurà de dedicar a cada unitat i el temps total de l'acció formativa, data d'inici i finalització del curs, presentació del tutor del curs, requisits per obtenir el certificat del curs.
- Fer el seguiment del curs.
- En cas de que un alumne no es connecti durant els 4 primers dies del curs, l'adjudicatària serà l'encarregada de posar-se en contacte amb aquest alumne via telèfon i/o correu electrònic, per assegurar-se de que ha rebut correctament els enllaços al curs.
- En cas de que un alumne no accedeixi al curs un cop fet l'avís, s'ha de comentar a la Unitat de Formació .
- En cas de necessitat per part del SEM, de donar de baixa a algun alumne del curs, serà l'adjudicatària la qui s'encarregui de fer-ho.
- L'adjudicatari gestionarà les baixes que es produeixin, cobrint les vacant de nous alumnes conforme les indicacions i places establertes pel departament de formació del SEM.

La unitat de formació del SEM es reserva la possibilitat de suspendre o aplaçar una edició d'una acció formativa quan el numero d'alumnes no permeti en relació de criteris d'eficiència i eficàcia, el desenvolupament de l'acció formativa. La suspensió o aplaçament d'una acció formativa no donarà dret a ningun tipo d'indemnització.

5.5 – Certificats d'assistència i aprofitament

Màxim cinc dies laborables després de la finalització de l'acció formativa, l'adjudicatària emetrà el certificat del curs, dit certificat ha de complir amb la normativa i requeriments de FUNDAE i incloure les dades facilitades pel departament de Formació .

Així mateix, tampoc podrà superar aquest temps per l'enviament a la Unitat de Formació del SEM el informe final d'assistència i l'avaluació de cada alumne. Preferiblement en format EXCEL o PDF.

A efectes de possibles reclamacions o incidències, l'adjudicatari mantindrà en el seu poder les probes de coneixement realitzades, conservant-les mínim duran tot el contracte i en cas de finalitzar el contracte 24 mesos més.

5.6 - Informes de seguiment

L'adjudicatari de cada lot, enviarà a la Unitat de Formació del SEM els següents informes:

- Les incidències produïdes durant la realització de l'acció formativa es comunicaran a formacio.sem@gencat.cat .
- S'enviarà un informe de seguiment dels alumnes mínim a la meitat del curs i dues setmanes abans de la finalització d'aquest en cas de ser un curs llarg, o bé 4 dies abans de la finalització d'aquest si es tracta d'un curs curt.
- Enviament d'un informe final màxim 5 dies després de la finalització de l'acció formativa que inclourà:
    - Llistat d'alumnes amb el percentatge de formació realitzada, nota final, hores totals de connexió i una columna on indicarà si l'alumne és bonificable sempre i quan compleixi tots els requisits o no.
    - Control d'accessos diaris de l'alumne, concretant la hora d'entrada i sortida, així com, el temps de permanència en la plataforma durant tota l'acció formativa. Aquesta informació haurà de ser subministrada pels adjudicataris de forma detallada, ja que es creuen dades d'horaris dels alumnes per al establiment de compensacions horàries dels alumnes. L'adjudicatari haurà de garantir amb total exactitud les hores d'entrada, sortida i permanència a la plataforma del alumnat.

5.7- Requisits dels cursos

Els requisits que han de complir els cursos són els següents:

- Tots els cursos han de ser lo més dinàmics possibles.
- Els idiomes principals de les formacions seran en Català i Castellà, exceptuant els cursos d'idiomes, que seran en l'idioma estudiat.

- Les dates d'inici i fi del curs no es podran modificar un cop el curs comunicat a FUNDAE i iniciat.
- Els horaris de resposta per part del licitador a la Unitat de Formació hauran de ser de dilluns a divendres de 8 a 17h.
- Els horaris de les formacions presencials s'acordaran directament amb la Unitat de Formació del SEM, segons les necessitats de l'empresa i els participants.
- Els cursos presencials es realitzaran a les instal·lacions de SEM o a la instal·lació que SEM consideri oportuna. En cas de que el SEM consideri necessari, s'ha de poder fer el curs a qualsevol territori de Catalunya on el SEM estigui present.

Cursos e-Learning:

- Els cursos han d'incloure vídeos explicatius, exercicis per repassar lo après, tests per unitat i test final del curs.
- Els vídeos explicatius han de tenir l'opció de visualitzar-los amb subtítols en català o castellà.
- L'aparença dels curos ha de ser atractiva i de color i lletra que faciliti la lectura.
- Les accions formatives han de ser 100% online modalitat e-learning, sense horaris establerts fixes, és a dir, els professionals del SEM inscrits a aquests cursos, podran connectar-se a qualsevol hora del dia i a qualsevol dia d'entre els compresos amb la data d'inici i data de finalització de l'acció formativa, inclosos els caps de setmana i festius.
- Tots els cursos han de ser tutoritzats i oferir més d'una opció de contacte amb el tutor.
- Flexibilitat total a la hora d'establir les dates de inici i finalització de les accions formatives, segons les necessitats del SEM.
- En cas necessari, i que SEM ho indiqui, s'haurà de fer una prova de nivell per a situar a l'alumne en el nivell més adequat pels seus coneixements.

6. Condicions d'execució.

6.1 Aportació de mitjans:

L'empresa adjudicatària aportarà pel seu compte l'equip humà i recursos materials necessaris per a efectuar les funcions objecte del contracte.

6.2 Relació laboral.

En cap cas existirà relació laboral entre els empleats de l'empresa adjudicatària i SEM.

6.3 Clàusules de garantia

L'adjudicatari es compromet a formular amb els empleats que prestin servei per aquest contracte, clàusules alienes al contracte de treball o a la prestació de serveis, que faci saber a l'empleat, al menys els següents termes:

a) Que al tractar informació i/o documentació crítica, guardarà confidencialitat sobre el contingut de la seva feina, informes o documentació de la que tingués coneixement.

b) Que el treballador és coneixedor que en cap cas manté relació laboral amb el SEM.

6.4 Confidencialitat (si escau)

L'adjudicatari pot accedir a dades personals de salut (tindrà accés a les dades d'incidents amb els que factura el departament facturació).

També tindrà accés a dades personals i dades de pagament/cobrament, contractació de tercers amb els que SEM manté algun tipus de relació d'acord amb la seva activitat.

Tenint en compte que per la prestació dels corresponents serveis, es podria tenir accés a dades personals per compte de tercers i de conformitat amb el previst en l'article 33 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, que fa referència a l'accés de dades de caràcter personal vinculat a la prestació de serveis a compte de tercers, l'adjudicatari queda obligat a que:

a) "La documentació i la informació donada pel contractista, o aquella a la que s'hi pugui accedir, tindrà caràcter de confidencial i no serà utilitzada per altres finalitats diferents a l'estricta execució del contracte. Aquesta condició es extensible al personal d'assistència que l'adjudicatari contracti per a la prestació del servei objecte d'aquest plec.

b) L' adjudicatari, i el personal que intervingui en l'objecte d'aquest plec, es comprometi al compliment de la legalitat vigent en relació amb la llei de protecció de dades.

c) No es podrà transferir informació alguna sobre els treballs, el seu resultat, ni la informació de base facilitada, a persones o entitats no explícitament anomenades en aquest sentit sense el consentiment previ, per escrit, del SEM. La vulneració d'aquesta clàusula suposarà la immediata rescissió del contracte, sense perjudici de les accions que l'òrgan de contractació estimi convenients realitzar''.

6.5.- Requisits específics.

L'empresa proposada com a adjudicatària haurà d'aportar a efectes informatius del SEM:

- La descripció de objectius i continguts de cada curs.
- La duració en hores de cada curs.
- Informe per curs que justifiqui el número d'hores necessari per a la realització del mateix amb càlculs objectius.
- Descripció de la proposta metodològica de cada acció formativa. Que inclogui el material formatiu en unitats didàctiques proposat, la metodologia per adequar les activitats teòriques i pràctiques que facilitin l'aprenentatge, proposta d'utilització de recursos tecnològics d'animació multimèdia, àudio i vídeo.
- Es facilitarà un accés demo per a poder avaluar l'aula virtual i els continguts de les accions formatives que siguin e-Learning.
- En els lots 1 i 2 descripció de les diferents activitats a realitzar pels tutors per a garantir una adequada transmissió dels coneixement.
- El ens lots 1 i 2 descripció del seguiment que realitzarà el dinamitzador proposat per a dinamitzar la participació i execució de les activitats formatives per part dels alumnes.
- En la resta de lots amb formacions presencials, s'haurà de justificar les hores de docència relacionada amb el curs a impartir .
- Serà causa d'exclusió no tenir desenvolupats els continguts i eines dels cursos de cada lot.
- No es valorarà la documentació inclosa pel licitador que sigui genèrica i no estigui ajustada a les característiques tècniques.

7.- Control i seguiment del contracte

En qualsevol moment i sense previ avis, l'interlocutor del SEM podrà obtenir del responsable nomenat per l'empresa adjudicatària tota la informació que consideri necessària per al seguiment de la feina.

8.- Protecció medi ambiental, seguretat i prevenció de riscos laborals

L'adjudicatari haurà de respondre a la normativa vigent en matèria mediambiental, de seguretat i de prevenció de riscos laborals.

Actuant sota la seva responsabilitat en el compliment de les mateixes, haurà de disposar al menys de les següents mesures:

a) Utilitzar paper 100% reciclat en els documents que entregui a l'òrgan de contractació.

b) Disposar en les seves instal·lacions del pla de seguretat i/o emergència.

c) Disposar d'un pla de prevenció de riscos laborals o tenir-lo contractat.

d) Amb independència de la resta, els treballadors que intervinguin en la tasca objecte d'aquesta licitació hauran de conèixer les mesures de prevenció de riscos laborals de la seva empresa.

e) Quant el personal de l'adjudicatari estigui ubicat en instal·lacions del SEM hauran de respectar la normativa de seguretat i control d'accessos, la mediambiental, la resta de normativa interna del SEM així com la normativa aplicable en matèria de coordinació d'activitats empresarials.

9.- Imatge corporativa

Les tasques realitzades hauran de comptar, a indicació de SEM, amb el logotip del SEM i del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya.

Signatura

Nom i Cognoms: Francesc Busquets Alzina

Càrrec i Departament: Cap de Formació

Lloc i data: