

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**“SERVEI D’ACOMPANYAMENT I DESENVOLUPAMENT EN LIDERATGE I
REPTES ESTRATÈGICS PER ALS COMANDAMENTS DE L’HOSPITAL
CLÍNIC DE BARCELONA EN EL MARC DE LA IMPLEMENTACIÓ DEL PLA
LIDERA”**

EXP.: 2023-110

ÍNDEX

<u>1DEFINICIONS</u>	3
<u>2OBJECTE</u>	3
<u>2.1DEFINICIÓ D'OBJECTIUS</u>	3
<u>2.2ÀMBIT DEL PROJECTE</u>	6
<u>3REQUERIMENTS TÈCNICS DELS SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE</u>	6
<u>3.1OBJECTIU DELS PROGRAMES</u>	7
<u>3.2REQUERIMENTS DE L'EQUIP DE TREBALL</u>	8
<u>4HORARI, LLOC I TERMINI D'EXECUCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DEL PRESENT EXPEDIENT.</u>	11
<u>5RESPONSABLE DEL SERVEI</u>	12
<u>6OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA</u>	12
<u>7GESTIÓ DEL SERVEI</u>	13
<u>7.1ORGANITZACIÓ DEL SERVEI</u>	13
<u>8CODI ÈTIC</u>	13
<u>9ACORD DE QUALITAT DEL SERVEI.</u>	15
<u>10SEGURETAT</u>	16
<u>11MESURES DE SEGURETAT EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL.</u>	17
<u>12ANNEX I: MODEL DE QUESTIONARI DE SATISFACCIÓ</u>	17

1 DEFINICIONS

A continuació, i abans d'entrar en el nucli dur del present plec, es considera del tot adient establir i precisar una sèrie de definicions que versen sobre els aspectes més rellevants de la present licitació, amb la finalitat última d'evitar diferents interpretacions en l'execució dels mateixos per part de l'adjudicatària Així:

- **Pla Lidera:** plantejament estratègic i operatiu pel que, fomentat en la confiança, la generositat i la gratitud, aposta l'HCB a l'hora de:
 - Dotar als seus integrants dels instruments necessaris per assegurar el lideratge harmònic en la Institució.
 - Acompanyar a les figures clau, objecte del present plec, en el seu recorregut personal i professional com a líders de l'HCB.
- **Sessions de seguiment:** tipologia de sessions d'acompanyament personalitzat dels participants per a l'aplicació pràctica adaptada a la seva realitat professional com a gestors.
- **Assessorament i consultoria d'equips:** servei a mida d'assessorament i intervenció en les dinàmiques d'equip o la interacció dels comandaments amb els seus col·laboradors, superiors o companys, relacionades amb l'exercici del seu lideratge.

2 OBJECTE

Aquest document neix amb la voluntat de proporcionar una visió general dels requeriments tècnics i funcionals que han de revestir l'execució del servei d'acompanyament i desenvolupament en lideratge i reptes estratègics en el marc de la implementació del Pla lidera, per a l'Hospital Clínic de Barcelona

1 Definició d'objectius

L'objectiu principal de la present licitació és permetre i propiciar l'entorn idoni per a la contractació dels serveis d'acompanyament i desenvolupament, dirigit als comandaments de l'Hospital Clínic de Barcelona (HCB) o bé a altres col·lectius específics expressament designats per part de la Direcció de l'Hospital, entenent aquesta activitat com a mitjà propulsor i, a l'hora, objecte del Pla Lidera que l'HCB ha plantejat.

El plec es desenvolupa en un únic lot per quant el servei s'erigeix com una unitat funcional indivisible i és que, de conformitat amb l'article 99.3 LCSP, per l'execució del contracte es considera més eficaç no dividir l'objecte en lots, atesa la naturalesa i l'objecte del contracte.

Així, el present Plec estableix, les condicions necessàries per a poder disposar del:

- Àmbit 1: Servei **d'acompanyament i desenvolupament en lideratge** dins dels reptes estratègics de l'Hospital Clínic de Barcelona.
- Àmbit 2: Servei **d'assessorament i consultoria** que s'entendrà com aquell servei dissenyat a mida de cada comanda d'assessorament i intervenció en les dinàmiques d'equip o la interacció dels comandaments amb els seus col·laboradors, superiors o companys.

La impartició i consecució d'aquest servei es farà d'acord amb les característiques i les pautes tècniques que l'HCB estableixi i que es descriuen en aquest Plec.

Els serveis objecte de la licitació, han de complir amb les especificacions i característiques establertes com a mínimes a l'apartat de "Requeriments tècnics". A més, han de complir amb els requeriments tècnics i de qualitat expressament exigits per la normativa nacional i internacional que resulti aplicable.

Així, i amb la finalitat última perseguida i que constitueix l'objecte anteriorment descrit, el servei objecte del present expedient presenta els trets definitoris i les característiques següents:

- **Àmbit 1: Servei d'acompanyament i desenvolupament en lideratge**
 - **Col·lectiu** al que es dirigeix:
 - Caps de Servei
 - Caps de Secció
 - Caps d'Unitat
 - Caps Funcionals
 - Caps de Gestió Econòmica i Administració
 - Caps d'Infermeria
 - Així com tots els Comandaments addicionals que l'Hospital Clínic de Barcelona consideri oportuns degut a casuístiques específiques i excepcionals.

- **Tipologia de sessions:** Per a la consecució de tots els objectius que han estat definits a l'hora de configurar i estructurar el present expedient, es duran a terme, per una banda, sessions de caràcter grupal que revestiran una estructura i model d'impartició pràctic, lúdic i participatiu, i per altra banda, també han resultat contemplades un seguit de sessions de caràcter individual fonamentades en l'acompanyament i l'assessorament. c
- **Número de sessions estimades:** A l'hora de definir el número de sessions que seran requerides per a la prestació i consecució del present servei, hem de posar de manifest que serà un quantum aproximat. Aquest fet és degut a que el present servei resta concebut per a ser prestat al llarg de 2 anys, així doncs les dades preses per a la determinació dels presents requeriments són mostra fidedigne de la realitat actual de l'Hospital Clínic de Barcelona però poden variar i fluctuar al llarg dels anys tot augmentant o disminuint el número de professionals a qui resta dirigit. Així mateix, de manera aproximada les hores anuals seran: 140 hores per les sessions de formació i de 177 hores per les sessions de seguiment

Així doncs, i tenint en compte que es vol seguir una metodologia formativa, molt participativa, per a la prestació del present servei, els grups en que s'organitzarà la vessant grupal del present acompanyament no podran estar conformats per més de 14 professionals.

És partint d'aquesta premissa de màxims, que procedim a continuació, seguint una major comprensió a nivell organitzatiu i estructural per part dels licitadors, a detallar el número aproximats de professionals dels que es disposa en cada grup a ser acompanyat. Així:

- Caps de Servei: entre 40 i 50.
 - Caps D'unitat: entre 20 i 25 professionals.
 - Caps de secció: entre 70 i 80 professionals.
 - Caps de les direccions funcionals: aprox. 40 professionals.
 - Caps economicofinancers: aprox. 14 professionals.
 - Caps d'infermeria: 14 professionals.
 - Altres direccions: entre 20 i 30 professionals.
- **Metodologia:** La metodologia perseguida en el present expedient ha estat enfocada i estructurada a partir d'una finalitat o premissa última que haurà d'estar orientada a solucions aplicables en el màxim nivell de personalització possible.

Amb l'objecte d'aterrar i consolidar els conceptes desenvolupats a les sessions grupals, les sessions de seguiment individual (1 hora per professional) aniran enfocades a analitzar l'estil de lideratge propi de cadascun dels comandaments i amb el diagnòstic del seu equip, així com treballar en l'aplicació de millores que ajudin a personalitzar el desenvolupament del lideratge adequat en cada situació.

- **Àmbit 2: Servei d'assessorament i consultoria.**

- **Col·lectiu** al que es dirigeix: equips de treball definits, col·lectius o persones específicament nomenats per membres del Comitè Executiu de l'Hospital.
- **Tipologia d'intervencions:** la naturalesa dels serveis pot ésser diversa pivotant sempre en l'àmbit de l'acompanyament a comandaments i equips. En aquest sentit, les temàtiques poden trobar-se entre el lideratge, la gestió de conflictes, l'acompanyament de persones a càrrec, la relació amb el superior, etc. La metodologia d'aquest servei dependrà de cada comanda. Aquestes sessions seran de dos tipus: assessorament (155 hores anuals aprox.) i consultoria (150 hores anuals aprox.).

2 Àmbit del projecte

Els serveis que resten requerits a ser prestats per mitjà del present contracte i que conformen l'objecte del present expedient, comprenen les actuacions en els següents àmbits:

- Gestió i control del projecte objecte de treball.
- Elaboració i control del pla de treball.
- Planificació i seguiment del projecte.
- Elaboració d'actes de reunió i de seguiment quan sigui menester.
- Coordinació de l'estratègia per a la posada en marxa del servei d'acompanyament.
- Coordinació de l'estratègia per a la posada en marxa d'una vessant d'acompanyament enfocada a la identificació de problemes funcionals que requereixin d'una intervenció per a reconduir-los a conductes del tot profitoses, tant a nivell personal com estructural.

A més a més, cal posar de relleu que és necessari que la realització del servei s'executi en català, però també en castellà tot tenint en compte els destinataris d'aquesta prestació.

3 REQUERIMENTS TÈCNICS DELS SERVEIS OBJECTE DEL CONTRACTE

Els Comandaments de l'Hospital Clínic de Barcelona, afronten actualment nous i importants reptes; per una banda, en relació amb la gestió de persones pel que a l'àmbit de la direcció d'equips es refereix, però també en el marc de l'auto lideratge i l'autoconeixement, i, en última instància, en el desenvolupar i el consolidar habilitats directives tals com la influència, la visió global, la presa de decisions i la innovació.

Alguns dels factors que han contribuït a que aquests reptes s'hagin evidenciat de forma molt més significativa en els últims anys, es poden concretar, entre d'altres, en la implementació de noves modalitats de treball (com per exemple el teletreball i la gestió per projectes), la incorporació de noves generacions en els equips, l'existència en els equips de persones que han de viatjar i mantenen una interacció constant amb altres entitats i el creixement exponencial de l'HCB com a resultes de la col·laboració amb d'altres entitats així com organismes de caràcter internacional.

El context generat per la crisi de la COVID-19, que demana una gestió adaptativa i un lideratge amb capacitat de gestionar el canvi i la incertesa, així com la gestió dels equips a distància, amb una forta orientació a les persones a la vegada que als resultats sostenibles és en si mateix, també, un repte que evidencia la necessitat dels diferents serveis sol·licitats.

Els reptes anteriorment mencionats s'emmarquen en el context actual de l'Hospital Clínic de Barcelona, que porta a la Institució a afrontar la posada en funcionament del Pla Lidera. Els objectius que l'HCB ha marcat per a aquest Pla, sumats a l'horitzó temporal que s'ha definit pel compliment del mateix, situa a l'HCB en un punt de partida d'assumpció de grans i importants desafiaments.

Precisament és en aquest punt de partida on la facilitació d'un acompanyament d'equip específic als Caps de l'HCB així com la gestió per projectes dirigits sota metodologies àgils i eficaces, a fi de que els equips treballin de manera més dinàmica, flexible, eficient i competent possible, tant en el marc del Pla Lidera com en altres projectes o en la seva activitat habitual, pren especial rellevància.

1 Objectiu dels serveis

Àmbit 1: Servei d'acompanyament i desenvolupament en lideratge. Servei d'acompanyament per a la propulsió del lideratge a ser desenvolupat per part dels Comandaments especificats en la clàusula 2.1 del present plec, per expandir així, una cultura de lideratge alineada amb els valors de l'Hospital Clínic.

Àmbit 2: Servei d'assessorament i consultoria amb solucions dissenyades a mida de cada comanda d'assessorament i intervenció en les dinàmiques d'equip o la interacció dels comandaments amb els seus col·laboradors, superiors o companys.

2 Requeriments de l'equip de treball

Els professionals que prestaran el servei objecte del present expedient són vitals per garantir una correcta qualitat i execució de l'objecte del contracte raó per la qual han de posseir els coneixements i l'experiència adequada a les necessitat d'aquests. L'adjudicatària del servei és la responsable de la selecció i/o contractació del personal. Així, l'equip de treball proposat per cada licitadora per dur a terme els serveis objecte d'aquesta licitació ha de disposar de la següent experiència professional mínima:

- Experiència professional de cada membre de l'equip de treball proposada:
 - Per a la prestació de l'objecte que conforma el nucli de la present contractació, l'empresa adjudicatària i el seu equip propi de treball ha de contemplar com a mínim els següents perfils i acreditar la següent experiència en el sector salut per tal de justificar la seva solvència i experiència de cara a la gestió del servei objecte de contractació.
 - Direcció del Servei o Responsable de l'execució del contracte:
 - Expertesa:
 - Llicenciatura o Grau en Ciències Socials relacionades amb Relacions Laborals i Ocupació, Psicologia, ADE o qualsevol altra titulació del mateix nivell associat a Ciències Socials que li habilitin per a poder treballar com a assessors/consultors de les organitzacions.
 - Ha de disposar d'almenys 12 anys d'experiència en la realització de projectes de: desenvolupament directiu, resolució de conflictes, relleu generacional, coneixement de la dinàmica del sector salut, i almenys 3 serveis executats (de com a mínim 3 mesos cadascun) en hospitals terciaris d'alta complexitat, en els darrers 3 anys.
 - Funcions:
 - Interlocutor habitual i assessor principal.

- Responsable últim de l'execució del contracte.
- Assessorament en les matèries sol·licitades.
- Un professional adicional:
 - Expertesa:
 - Llicenciatura o Grau en Ciències Socials relacionades amb Relacions Laborals i Ocupació, Psicologia, ADE o qualsevol altra titulació del mateix nivell associat a Ciències Socials que els habilitin per a poder treballar com a assessors/consultors de les organitzacions.
 - Ha de disposar d'almenys de 10 anys d'experiència en la realització de projectes de: desenvolupament directiu, resolució de conflictes, relleu generacional, coneixement de la dinàmica del sector salut, i almenys 3 serveis executats (de com a mínim 3 mesos cadascun) en hospitals terciaris d'alta complexitat, en els darrers 3 anys en hospitals terciaris d'alta complexitat.
 - Funcions:
 - Assessorament en les matèries sol·licitades.
 - Generació d'eines formatives pròpies.

L'adjudicatària, abans de l'inici del contracte posarà a disposició de l'HCB el *currículum vitae* (CV) del personal que prestarà el servei, indicant les titulacions i sobretot l'experiència laboral acreditada del personal que prestarà el servei. Caldrà, a més, que s'aportin els certificats esmentats, i qualsevol altra documentació fefaent i acreditativa que mostri clarament els anys d'experiència i de les titulacions de què es disposa.

L'adjudicatari es compromet a garantir el servei durant les hores exigides mitjançant professionals adequats i adequades que, en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes de personal, períodes de vacances o altres causes anàlogues, hauran de ser substituïts de tal manera que no es vegi interromput el servei d'acompanyament en les dates en què s'ha previst impartir.

Atesa la gran rellevància de l'equip/personal adscrit a l'execució del contracte, aquest haurà de mantenir les condicions mínimes d'aptitud descrites anteriorment durant la totalitat de l'execució contractual.

L'equip de treball, segons l'oferta presentada per l'adjudicatària, no podrà ser modificat en el transcurs dels treballs sense el consentiment previ i per escrit de la persona responsable del contracte. Les modificacions anteriors s'hauran de comunicar amb quinze dies d'antelació i presentar una alternativa coherent i suficient pel treball a realitzar. Tot i això, la persona responsable del contracte es reserva el dret de sol·licitar canvis de la composició de l'equip de treball, sempre de forma raonada, quan no s'estiguin complint les tasques establertes o aquestes no s'estiguin executant amb la qualitat requerida. L'empresa adjudicatària haurà d'acreditar mitjançant la certificació que les persones que substitueixen el/s membre/s de l'equip inicial compleixin els requisits establerts en els plecs.

Per altra banda, l'adjudicatària haurà de substituir les persones que imparteixen el servei, a petició dels responsables de l'HCB quan, a judici d'aquests, no s'adaptin a les característiques del servei, o la seva actitud o aptitud durant el desenvolupament del servei no sigui l'adequada o no hi posés la diligència exigible en el seu desenvolupament.

La substitució es farà efectiva en el termini de temps assenyalat en cada cas per l'HCB, de tal forma que en cap cas es vegi perjudicada la continuïtat i qualitat en la prestació del servei.

Els possibles conflictes laborals o professionals que es puguin suscitar entre l'entitat adjudicatària i el seu personal durant l'execució del contracte en cap cas afectaran al desenvolupament de la prestació contractual. A tal efecte, l'adjudicatària es compromet a garantir en tot moment la continuïtat i la qualitat en la prestació del servei.

Per altra banda, les licitadores han de presentar una memòria amb el Pla Operatiu on es desglossin els dos àmbits d'actuació anteriorment esmentats (Àmbit 1: Servei d'acompanyament i desenvolupament en lideratge i Àmbit 2: Servei d'assessorament i consultoria). Aquest Pla operatiu haurà de tenir un màxim de 50 pàgines.

Objectius: L'objectiu que resta perseguit és el d'acompanyar els Comandaments en el seu recorregut com a líders. És a dir, formar als professionals als que el present contracte va dirigit, tot implementant un llenguatge comú de lideratge que faciliti així la gestió dels equips tot acompanyant als professionals cap a la consecució de la cultura i l'estructura definides.

És que tot i formar a través d'un model basat en l'acompanyament i en la intervenció personalitzada buscant com a última finalitat optimitzar el lideratge i les competències de líders a nivell individual, resulta del tot necessari, disposar, esdevenint objecte d'aquest expedient, d'una continuïtat formativa amb els col·lectius dels diferents Comandaments de l'HCB amb un objectiu clar que és el de seguir treballant tot implementant el Pla Lidera, com a model i pla de lideratge, enfortint així els equips naturals de treball. Fet que tindrà una conseqüència directa i exponencial en totes les branques i vessants de la institució.

Així doncs, i perseguint com a objectiu final la consecució de l'assenyalat en el punt anterior a través del model descrit, exposarem a continuació un seguit de requisits funcionals que amb caràcter enumeratiu i no limitatiu, és a dir, essent en tot cas uns mínims que en tot cas podran ser complementats per d'altres en el pla aportat per cada licitadora, hauran de conformar l'activitat d'acompanyament.

Per una banda, i pel que fa al servei d'acompanyament i desenvolupament en lideratge cal tenir en compte que es configurarà en:

- **Sessions de caràcter grupal:** les sessions de caràcter grupal, juntament amb les de caràcter individual que en punts següents del present plec seran desenvolupades, han estat identificades com les òptimes per a la total i plena consecució dels objectius d'aquest Plec.

Així, la part adjudicatària, haurà de presentar en el seu Pla d'actuació una proposta de treball en la que realitzi primerament una divisió en grups dels professionals, i, en segon lloc, una organització de les activitats d'acompanyament a realitzar amb cada un d'aquests grups.

Tal com hem exposat en el punt segon del present Plec, els grups en que s'haurà de dividir el total de la plantilla no podran ser mai, per raons d'optimització de les capacitats d'aprenentatge i consolidació dels conceptes tractats, superiors a 14 professionals tenint en compte el nombre de professionals esmentats en el citat punt del present plec.

Aquestes sessions grupals garantiran que els professionals participants en el present acompanyament puguin prendre consciència de la cultura del lideratge a través de les eines proposades per part de l'adjudicatària i treballar recursos per tal d'impulsar el lideratge facilitador i inclusiu que l'organització requereix.

- **Sessions de caràcter individual:** juntament amb les sessions de caràcter grupal, hauran de ser contemplades una segona tipologia de sessions que essent de caràcter individual (a raó d'una hora anual de seguiment per participant) permetin la resolució de dubtes i altres qüestions que permetin a aquest professional assimilar tots els conceptes programats.

El Pla Operatiu, també haurà de detallar per:

- **Àmbit 1:** l'objectiu, la metodologia i el sistema d'avaluació, si s'escau. Cal recordar que aquest àmbit s'entén com una solució global d'acompanyament integral als comandaments de l'hospital, fet que inclou, tant sessions de caràcter formatiu grupal com sessions d'acompanyament individual.
- **Àmbit 2:** els aspectes d'expertesa específics del sector salut que permetin la resolució de conflictes, el relleu generacional, la cohesió d'equips i demés temàtiques crítiques pròpia de la gestió interpersonal en l'espai dels professionals de la Salut.

Cal tenir present que l'esperit d'aquest plec és el de contractar un servei integral i de caràcter personalitzat que avarca una multiplicitat de casuístiques inherents al desenvolupament de les tasques pròpies dels professionals de la salut de l'Hospital Clínic.

Per aquest motiu, la previsió d'un número aproximat de sessions d'acompanyament es considera del tot essencial per assegurar el correcte assessorament dels comandaments i els seus equips, amb una visió totalment personalitzada i feta a mida per tal que no només es vegi reforçat el seu lideratge (àmbit 1) sinó que també s'abordin altres temàtiques i divergències que potencialment sorgeixin en el desenvolupament de les tasques pròpies del seu rol, a saber de:

- 10 programes anuals de desenvolupament individual d'habilitats
- 2 sessions anuals de resolució de conflictes
- 3 sessions anuals de treball en equips
- 3 intervencions de diagnòstic i tractament de situacions difícils
- 2 intervencions en la planificació del relleu generacional
- 2 intervencions i/o mediacions en conflictes que requereixin l'externalització de la seva resolució.

4 HORARI, LLOC I TERMINI D'EXECUCIÓ DELS SERVEIS OBJECTE DEL PRESENT EXPEDIENT.

El desenvolupament dels serveis objecte del contracte es durà a terme en l'horari habitual de 9.00 a 18.00h i en les ubicacions definides per l'Hospital Clínic essent les opcions majoritàries les següents:

- **Accions formatives i intervencions grupals:** Les accions formatives i les intervencions grupals es duran a terme en les condicions especificades en la comanda de cada servei essent el lloc de preferència alguna de les seus o ubicacions definides per l'HCB.
- **Seguiments individuals:** Queda a discreció del comandament participant i de la licitadora acordar l'horari i la ubicació que millor convingui per dur a terme les sessions de seguiment.

5 RESPONSABLE DEL SERVEI

Serà d'obligat compliment per l'adjudicatària, posar a disposició de l'HCB una persona responsable del servei per tal de facilitar la comunicació entre ambdues parts, facilitant així la gestió de l'acompanyament.

Tasques de gestió:

- Informar de qualsevol incidència que es detecti en el transcurs de la formació.
- Responsable de les gestions de caràcter administratiu que pugui portar la formació.

Tasques de planificació i seguiment:

- Ser el canal de comunicació efectiu i àgil amb l'HCB, per via mail o telefònica, a través del qual es pugui realitzar el seguiment de les accions formatives.

6 OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa licitadora que resulti adjudicatària del contracte haurà de complir amb els compromisos següents:

- Fer la revisió lingüística (per defecte, en català) dels continguts que impartirà.
- Proporcionar a l'HCB un contacte directe de suport tècnic davant la possibilitat de realitzar modificacions en els continguts, ja sigui per variacions o per actualitzacions diverses.
- Disposar de l'equipament i mitjans necessaris per al compliment del contracte.
- Comunicar l'equip de persones que formaran part de cada activitat d'acompanyament així com designar un responsable per a cada cas que actuï com a interlocutor amb l'HCB i ajudi a gestionar de manera més eficient l'activitat objecte de contractació.

7 GESTIÓ DEL SERVEI

1 Organització del Servei

Des del principi del servei, l'empresa adjudicatària i l'HCB determinaran el rol i la responsabilitat dels diferents professionals que participaran en la seva realització.

L'adjudicatària designarà a un/a professional que serà l'únic/a interlocutor/a amb l'HCB a efectes de coordinació i seguiment tècnic, per a tots aquells assumptes administratius, financers i ètics.

La comunicació de dades, informes, reunions, informacions i en general, de totes i cadascuna de les activitats relacionades amb la realització del servei es canalitzaran, exclusivament per mitjà d'aquest/es interlocutors/es.

Per a garantir l'èxit de l'acció d'acompanyament, serà necessari realitzar una reunió prèvia a l'activitat d'acompanyament, amb l'HCB amb els objectius següents:

- Conèixer els extrems del procediment d'acompanyament que s'impartirà.
- Validació del contingut proposat.
- Conèixer l'experiència dels professionals que impartiran el servei objecte de contractació.
- Aprovar l'organització de l'inici i el fi de la formació.

Les informacions intercanviades i les decisions preses en el curs de les reunions es limitaran al marc estrictament contractual i no podrà, en cap cas, modificar el contracte.

Durant el transcurs de l'activitat a ser prestada, així com a la finalització dels diferents períodes o sessions programades, sempre que l'HCB reclami la necessitat de realitzar una reunió extraordinària amb el responsable del servei o l'empresa adjudicatària, aquesta l'haurà de garantir.

8 CODI ÈTIC

Tots els formadors actuaran d'acord a un codi ètic/deontològic de referència en l'exercici de l'activitat d'acompanyament a ser prestada. L'adjudicatària comunicarà de manera expressa aquest codi deontològic al responsable del present expedient de contractació, a l'inici d'aquest, i assumirà que el vincularà durant la prestació del servei.

El compliment del referit codi ètic/deontològic constitueix una obligació amb caràcter d'obligació contractual essencial. En el cas de detectar-se qualsevol actuació contrària o deslligada dels principis marcats en aquest codi deontològic, resultarà d'aplicació el que resta previst en la clàusula del PCAP relativa a la resolució i extinció del present expedient de contractació.

El codi ètic haurà de contemplar com a mínim, és a dir, de manera no exhaustiva ni exclusiva, els aspectes següents:

- Conducta professional en general: identificar els fonaments de la seva capacitat (qualificacions, especialitats, experiència, formació, certificacions i competències) i responsabilitzar-se d'aplicar les competències claus d'una manera efectiva en el servei prestat a l'HCB.

- **Conflicte d'interessos:** avaluar i informar a l'HCB sobre qualsevol conflicte d'interessos existent o potencial (situació d'interès privat o personal que pogués influenciar en la finalitat de les seves responsabilitats com a formador en els processos assignats), revelant obertament aquest conflicte a l'HCB i oferint la seva renúncia a continuar en aquests procediments quan en pogués sorgir algun.
- **Conducta professional amb els formadors, amb l'equip de coordinació del programa de l'HCB i amb altres persones que pel seu rol intervinguessin en els processos (responsables jeràrquics, de projecte, etc.):**
 - Explicar i assegurar-se, abans d'iniciar les sessions, de que els responsables dels processos comprenen la naturalesa de les sessions de seguiment, l'essència i els límits de la confidencialitat, així com de que hi ha un enteniment en comú de les condicions estipulades en el contracte i en els plans de treball dels processos.
 - Responsabilitzar-se de tenir en compte i establir de forma clara els límits apropiats i culturalment sensibles que regeixen les interaccions humanes, mantenint en tot moment una comunicació i una relació honesta, sincera i respectuosa, no discriminatòria i altament professional.
 - Respectar el dret dels assessors a concloure la relació en qualsevol moment durant el procés, subjecte a les disposicions del contracte.
 - Mantenir l'atenció a indicadors que suggereixin que hi ha un canvi en el valor percebut de la relació d'acompanyament.
 - Animar als formadors o a l'equip de coordinació de l'HCB a efectuar un canvi si es considera que pot rebre millor servei d'un altre professional, quan ho consideri necessari o apropiat.
- **Confidencialitat/Privacitat:** Mantenir els nivells més estrictes de confidencialitat (complint sempre els acords de l'HCB vinculats al contracte) en relació a tota la informació, equip de coordinació i altres responsables de l'HCB implicats en els processos, exceptuant que la llei exigeixi la seva divulgació.
- Exigir el mateix comportament a la resta d'integrants que poguessin formar part de l'equip de l'empresa adjudicatària sota la seva responsabilitat.

9 ACORD DE QUALITAT DEL SERVEI.

Durant la prestació del servei objecte de la present contractació, s'utilitzaran dos indicadors per a determinar la qualitat del servei i les penalitzacions que, en el seu cas, poguessin correspondre quan la qualitat del mateix no fos l'esperada.

Els indicadors que s'utilitzaran per a mesurar la qualitat del servei són els següents:

- Les valoracions dels formadors, segons el qüestionari tipus introduït com a Annex al present PPT.
- L'adequat compliment dels requisits establerts en els apartats 3 del present PPT.

Es realitzaran accions de seguiment sobre els resultats del procés d'acompanyament que inclouran qüestionaris de valoració, així com sobre el correcte compliment dels requisits establerts en els apartats 3 del present PPT.

Amb caràcter general les avaluacions es realitzaran a la meitat i a la finalització dels processos, podent en algunes ocasions fer-se només a la finalització dels mateixos.

Es considera que s'ha incomplert el present Acord de Qualitat del Servei en les situacions següents:

- Quan les valoracions dels formadors fossin inferiors a la mitjana (pel conjunt de professionals assignats al formador) del valor que s'estimi com a mínim en el compliment de qualitat (valor mitjà de l'escala), segons el qüestionari tipus que consta en el ja esmentat Annex del present plec.
- S'identifiqui un incompliment dels requisits establerts en el present plec.

Enfront d'un incompliment d'algun dels indicadors de l'Acord de Qualitat del Servei, el responsable de la present contractació realitzarà una comunicació a l'adjudicatari corresponent per esclarir els motius i circumstàncies de tal incompliment, acordant-se accions per a la millora. Si després d'un període de tres mesos des de l'establiment d'aquestes accions de millora, els incompliments persistissin, l'HCB podrà aplicar una reducció del 5% de l'import de les sessions prestades però encara no abonades.

10 SEGURETAT

L'adjudicatari dels serveis es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte. Així:

- És necessari complir amb totes les normatives legals vigents.

- El proveïdor s'haurà de comprometre a complir els criteris de confidencialitat, disponibilitat i privacitat de les dades de l'hospital en compliment del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en el que respecta al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades. L'empresa adjudicatària es compromet de forma explícita a formar i informar al seu personal en les obligacions que es deriven d'aquestes normes.
- Complir amb la Llei orgànica de Protecció de Dades i Garantia de Drets Digitals.
- No s'enviarà o es traurà fora dels sistemes de l'hospital cap tipus de dada introduïda o generada en els sistemes de l'hospital sense un consentiment previ de l'HCB.
- L'adjudicatari està obligat a guardar secret respecte de les dades o informació prèvia que no sent públiques o notòries, estiguin relacionades amb l'objecte del contracte. Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que l'adjudicatari realitzi referent al servei que presta l'HCB haurà de ser prèviament aprovat.

En les activitats d'acompanyament en les quals hi hagi definida una data i hora determinada per impartir-la, l'adjudicatari haurà de facilitar un número de telèfon al qual contactar per a la comunicació de consultes i incidències, disponible a partir de ½ hora abans de l'inici de l'activitat de formació i durant tota l'activitat de formació.

11 MESURES DE SEGURETAT EN MATÈRIA DE PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL.

Amb la finalitat d'executar la prestació contractual d'una manera segura i que protegeixi les dades personals dels interessats, la seva intimitat i integritat, que eviti atacs i que garanteixi el compliment de la normativa en matèria de seguretat i de protecció de les dades personals, l'adjudicatari haurà de complir amb mesures de seguretat relacionades amb la prestació objecte del present contracte.

De conformitat amb el disposat en la Disposició adicional primera de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de les Dades Personals i garantia dels drets digitals, s'inclouen i han de ser seguides una sèrie de mesures de seguretat que hauran de ser implementades en cas de tractament de dades de caràcter personal per evitar la seva pèrdua, alteració o accés no autoritzat.

Per tant, i en la mesura que la prestació objecte del contracte es pot prestar per l'adjudicatari amb els seus propis sistemes, encara que sigui d'una manera parcial, l'adjudicatari haurà d'aplicar, com Encarregat del Tractament, mesures de seguretat ajustades al Reial Decret 3/2010, de 8 de gener.

Barcelona, 3 d'agost de 2023

Carolina Capsir
Direcció per a les Persones

ANNEX I: MODEL DE QUESTIONARI DE SATISFACCIÓ

(Orden TAS 2307/2007, de 27 de julio)

Para evaluar la calidad de las acciones formativas es necesaria su opinión como alumno/a, acerca de los distintos aspectos del curso en el que ha participado.
LE ROGAMOS RESPONDA A TODAS Y CADA UNA DE LAS PREGUNTAS DE ESTE CUESTIONARIO.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN
Los datos aportados en el presente cuestionario son confidenciales y serán utilizados, únicamente, para analizar la calidad de las acciones formativas.

I. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA ACCIÓN FORMATIVA (Preimpresos o a cumplimentar por la entidad beneficiaria)

1. Nº expediente	B212470AA	2. Perfil	Empresa Bonificada
3. CF empresa	Q080270C	4. Nº acción	5. Nº grupo
6. Denominación acción			
7. Modalidad			

II. DATOS DE CLASIFICACIÓN DEL PARTICIPANTE (señale con una X la casilla correspondiente)

1. Edad	2. Sexo	4. Lugar de trabajo (indicar PROVINCIA)
	1. Mujer 2. Varón	1. Lugar del centro de trabajo
3. Titulación actual		5. Categoría profesional
1. Sin titulación		1. Directivo/a
11. Certificado de Profesionalidad Nivel 1		2. Menor intermedio
111. Educación Primaria		3. Técnico/a
12. Formación Profesional Básica		4. Trabajador/a cualificado/a
2. Título de graduado E.S.O./Graduado escolar		5. Trabajador/a de baja cualificación
21. Certificado de Profesionalidad Nivel 2		6. Otra categoría (especificar)
3. Título de Bachiller		
4. Título de Técnico/ FP grado medio		6. Horario del curso
41. Título Profesional enseñanzas música-danza		1. Dentro de la jornada laboral
42. Certificado de Profesionalidad Nivel 3		2. Fuera de la jornada laboral
5. Título de Técnico Superior FP grado superior		3. Ambas (ir a 6.1)
6. E. universitarios 1º ciclo (Diplomatura)		
6.1. Grados universitarios de hasta 240 créditos		6.1. Porcentaje de la jornada laboral que abarca el curso
7. E. universitarios 2º ciclo (Licenciatura-Máster)		1. Menos del 25%
7.1. Grados universitarios de más de 240 créditos		2. Entre el 25% al 50%
7.3. Másteres oficiales universitarios		3. Más del 50%
7.4. Especialidades en CC. salud (residentes)		
8. E. universitarios 3º ciclo (Doctor)		7. Tamaño de la empresa del participante
9. Título de Doctor		1. De 1 a 9 empleos
10. Otra titulación		2. De 10 a 49 empleos
1. Carnet profesional / Profesiones reguladas		3. De 50 a 99 empleos
2.1. Nivel de idioma A1 del MCER		4. De 100 a 250 empleos
2.2. Nivel de idioma A2 del MCER		5. De más de 250 empleos
2.3. Nivel de idioma B1 del MCER		
2.4. Nivel de idioma B2 del MCER		
2.5. Nivel de idioma C1 del MCER		
2.6. Nivel de idioma C2 del MCER		
3. Otras (especificar)		

III. VALORACIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS

Valore los siguientes aspectos del curso utilizando una escala de puntuación del 1 al 4. Marque con una X la puntuación correspondiente:

1 Completamente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 De acuerdo, 4 Completamente de acuerdo

1. Organización del curso	1	2	3	4
1.1 El curso ha estado bien organizado (información, cumplimiento fechas y de horarios, entrega material)				
1.2 El número de alumnos del grupo ha sido adecuado para el desarrollo del curso				
2. Contenidos y metodología de impartición	1	2	3	4
2.1 Los contenidos del curso han respondido a mis necesidades formativas				
2.2 Ha habido una combinación adecuada de teoría y aplicación práctica				
3. Duración y horario	1	2	3	4
3.1 La duración del curso ha sido suficiente según los objetivos y contenidos del mismo				
3.2 El horario ha favorecido la asistencia al curso				
4. Formadores / Tutores	1	2	3	4
4.1 La forma de impartir o tutorizar el curso ha facilitado el aprendizaje				
4.2 Conocen los temas impartidos en profundidad				
5. Medios didácticos (guías, manuales, fichas...)	1	2	3	4
5.1 La documentación y materiales entregados son comprensibles y adecuados				
5.2 Los medios didácticos están actualizados				
6. Instalaciones y medios técnicos (pizarra, pantalla, proyector, TV, vídeo, ordenador, programas, máquinas, herramientas...)	1	2	3	4
6.1 El aula, el taller o las instalaciones han sido apropiadas para el desarrollo del curso				
6.2 Los medios técnicos han sido adecuados para desarrollar el contenido del curso (ordenadores, pizarra, proyector, TV, máquinas)				
7. Sólo cuando el curso se ha realizado en la modalidad a distancia, telefonación o mixta	1	2	3	4
7.1 Las guías tutoriales y los materiales didácticos han permitido realizar fácilmente el curso (impresos, aplicaciones)				
7.2 Se ha contado con medios de apoyo suficientes (tutorías individualizadas, correo y listas de distribución, teleconferencia, biblioteca virtual, buscadores...)				
8. Mecanismos para la evaluación del aprendizaje				
8.1 Se ha dispuesto de pruebas de evaluación y autoevaluación que me permiten conocer el nivel de aprendizaje alcanzado	1.	2.		
8.2 El curso me permite obtener una acreditación donde se reconoce mi cualificación	1.	2.		
9. Valoración general del curso	1	2	3	4
9.1 Puede contribuir a mi incorporación al mercado de trabajo				
9.2 Me ha permitido adquirir nuevas habilidades/capacidades que puedo aplicar al puesto de trabajo				
9.3 Ha mejorado mis posibilidades para cambiar de puesto de trabajo en la empresa o fuera de ella				
9.4 Ha ampliado conocimientos para progresar en mi carrera profesional				
9.5 Ha favorecido mi desarrollo personal				
10. Grado de satisfacción general con el curso	1	2	3	4
11. Si desea realizar cualquier sugerencia u observación, por favor, utilice el espacio reservado a continuación				

Fecha de cumplimentación del cuestionario

Muchas gracias por su colaboración