
PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

***LICITACIÓ PÚBLICA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT
NO HARMONITZAT***

*CONTRACTACIÓ DE PROVEÏDORS PER PRESTAR SERVEIS DE FORMACIÓ COMPLEMENTÀRIA I
OBLIGATÒRIA PER DOTAR EL PERSONAL D'FGC DE LES HABILITATS EN GESTIÓ DE CONFLICTES.*



ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	2
2. ACTUACIONS	2
2.1. Objectius	2
2.2. Continguts	2
2.3. Metodologia	2
2.4. Durada	3
2.5. Lloc	3
2.6. Gestió dels cursos.....	3
2.7. Avaluació	3
2.8. Documents acreditatius	4
2.9. Material i propietat intel·lectual	4
3. COM PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓ	4



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Constitueix l'objecte principal del contracte de proveïdors per prestar serveis de formació complementària i obligatòria per dotar el personal d'FGC de les habilitats en gestió de conflictes.

2. ACTUACIONS

2.1. Objectius

Aquestes accions busquen millorar l'efectivitat de les Situacions Conflictives amb Usuaris que cometen infraccions, frau o fan un ús inadequat de les instal·lacions.

Es vol que els agents d'FGC siguin capaços, com a mínim, de:

- Determinar perfils conflictius, trets i estratègies de dissuasió
- Aconseguir, mitjançant la “lectura” de la situació, un avantatge com a forma de control
- Promoure diverses tàctiques d'afrontament i de contenció
- Dissenyar protocols d'argumentari i establir una línia de millors practiques sempre en la línia persuasiva i estratègica.
- Incrementar la consciència del concepte “psicologia d'intel·ligència en seguretat” com a mesura de prevenció i control de situacions de.
- Dotar d'eines en dissuasió i control en el comportament.
- Practicar tècniques senzilles per autogestionar l'ansietat produïda per la tensió, per afavorir la recuperació emocional i l'obtenció d'energia.
- Explorar la percepció dels canvis socials en el comportament de l'usuari en l'actualitat.

2.2. Continguts.

En el marc dels objectius genèrics indicats en el punt anterior els continguts de cada acció es definiran previ a l'inici de la mateixa.

2.3. Metodologia

L'acció formativa s'ha de plantejar com un taller pràctic, focalitzat en els continguts que s'hagin definit per a cada acció formativa.

Al marge de qualsevol altre metodologia proposada per l'adjudicatari caldrà que hi hagin dinàmiques participatives i “role plays”, així com enregistraments de missatges que permetin l'autoavaluació dels participants.



2.4. Durada

La formació més habitual serà de 1 dia (7 hores/dia) per cada nivell, però es podran acordar formacions d'altres durades depenent de les necessitats detectades.

Es programaran tantes sessions com necessitats de formació hi hagi.

Alumnes per grup: màxim 16 alumnes.

La previsió de cursos a realitzar en 12 mesos és de 20 jornades de 7 hores.

2.5. Lloc

Dependències d'FGC o Instal·lacions de l'adjudicatari.

2.6. Gestió dels cursos

El cursos es podran avisar amb una antelació de fins a 7 dies naturals abans de l'inici de l'acció.

Tots aquells cursos que havent-se sol·licitat dins del termini que no s'hagin pogut realitzar per qualsevol causa atribuïble a l'adjudicatari s'hauran de realitzar en aquelles dates que FGC indiqui de manera gratuïta.

Es podran sol·licitar fins a 2 sessions simultànies (mateix dia, mateixes hores).

Les dates proposades per FGC no podran ser modificades en cap cas per l'adjudicatari.

L'adjudicatari haurà d'aportar tot el material (documentació, etc.) necessari pel curs.

2.7. Avaluació

L'avaluació dels/les participants serà continua a partir de diferents activitats realitzades per les persones participants durant el desenvolupament del curs.



Caldrà que el/la docent realitzi una avaluació i un informe qualitatiu per a cada persona assistent al curs, amb l'assoliment o no dels continguts, indicant si és apte o no per realitzar tasques de formador.

També elaborarà un informe explicant el desenvolupament del curs i una vegada recollida tota la informació es realitzarà una memòria de l'acció formativa per part de l'equip tècnic de l'adjudicatari.

El termini màxim de lliurament dels informes corresponents a cada acció formativa i alumnat serà de 2 mesos des de la finalització de l'acció formativa. En cas que un dels participants no finalitzés la formació amb aprofitament, el termini de presentació de l'informe serà com a màxim d'una setmana des de la finalització del curs.

2.8. Documents acreditatius

Al finalitzar l'acció formativa, es lliurarà un diploma acreditatiu a tots/tes aquells/les participants que superin amb aprofitament del curs. El termini màxim de lliurament del diploma acreditatiu serà de 2 mesos des de la finalització de l'acció formativa.

2.9. Material i propietat intel·lectual

Els adjudicataris hauran de demostrar que disposen dels drets, bé perquè siguin de producció pròpia, bé perquè han pagat per ells, per tal d'utilitzar qualsevol material (escrit, multimèdia, etc.) que s'utilitzi en les accions.

Qualsevol material necessari per la realització de les formacions (documentació, àudios, etc.) anirà a càrrec de l'adjudicatari.

3. COM PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓ

Per a la presentació de la documentació, el licitador haurà de presentar la informació incloent:

- Objecte, pla de treball i metodologia.
- Descripció de l'equip humà adscrit als serveis, amb acreditació de la formació acadèmica de les persones formadores i els treballs objecte del contracte que hagin realitzat.
- Experiència en els treballs objecte del contracte.



- Fets diferencials de l'oferta, evidències de major qualitat (com ara certificacions ISO, pertinença a associacions, rànquings empreses, etc.).