PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE FORMACIÓ ADREÇADA AL PERSONAL LABORAL DEL CENTRE D'INICIATIVES PER A LA REINSERCIO (CIRE)
(EXPEDIENT PO SR 0081 2024)

ÍNDEX DE CLÀUSULES

Primera: Objecte del contracte.
Segona: Normativa de compliment
Tercera: Habilitació professional
Quarta: Accions formatives i distribució en lots
Cinquena: Característiques de la prestació del servei.

5.1 Continguts de les accions formatives
5.2 Perfil dels formadors
5.3 Adaptació de la formació a l'activitat CIRE i al grup professional adreçat
5.4 Controls de qualitat de la formació
5.5 Ubicació, horaris i recursos
5.6 Valoració de la qualitat de l'acció formativa
5.7 Avaluació i certificació dels alumnes
5.8 Memòria final

Sisena Dubtes i consultes

ÍNDEX D'ANNEXES

Annex 1: Dades de contacte i adreces
Annex 2: R_fitxa acció formativa
Annex 3: R_fitxa perfil formador
Annex 4: Model de declaració segons els licitadors manifesten haver visitat els centres penitenciaris.
Annex 5: Declaració responsable que han de presentar totes les empreses licitadores i compromís de confidencialitat.
Annex 6: Compromís de compliment de Procediment de No Conformitat
Annex 7: Informe de No Conformitat
Annex 8: R_ fitxa sobre les instal·lacions pròpies de l'empresa de formació

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE FORMACIÓ ADREÇADA AL PERSONAL LABORAL DEL CENTRE D'INICIATIVES PER A LA REINSERCIO (CIRE)
(EXPEDIENT PO SR 0081 2024)

PRIMERA. Objecte del contracte
La present licitació té per objecte la **contractació del servei de formació per al personal laboral del centre d'Iniciatives per a la Reinserció.**

El CIRE té com a missió la reinserció de les persones privades de llibertat que executa a través de la gestió de programes de formació professional, el treball productiu i de serveis i l'acompanyament integral de les persones internes mitjançant un servei d'orientació personalitzat. Aquests serveis, a vegades singulars, abasten multitud d'especialitats i es porten a terme en els centres de referència del territori de Catalunya. Atenent aquesta complicada missió, pren especial rellevància la millora continuada en la capacitació del personal professional.

L'objectiu de la formació és que el personal laboral millori o adquireixi noves habilitats, capacitats i coneixements, per a la seva la millora professional i personal i la consecució dels objectius d'empresa.

La formació ha de ser capaç de donar resposta a:
- Missió de l'organització
- Línies estratègiques
- Objectius dels diferents processos. Aquests objectius poden precisar, per al seu acompliment, de canvis als sistemes, millores que requereixin noves fórmules de treball.
- Compliment dels requisits de client o necessitats de parts interessades
- Necessitats professionals i personals dels treballadors

La formació ha de ser actualitzada, adaptada, flexible i viva per donar resposta a l'entorn canviant i la realitat singular, multi producte i multi servei del CIRE.

La formació necessàriament ha de donar resposta a canvis normatius, tecnològics i socials.

SEGONA. Normativa de compliment
L'empresa adjudicatària haurà de complir amb tota la normativa europea, estatal i/o autonòmica, vigent durant el desenvolupament del contracte, relativa a la prestació del servei.

Igualment les empreses adjudicatàries hauran de complir amb tota la normativa de seguretat vigent als centres penitenciaris, si és que la formació es portés a terme en aquestes instal·lacions.

És d'obligat compliment que la formació oferta sigui:

- D'acord als requisits previstos en aquests plecs (en característiques, continguts i requisits de prestació i del formador, entre d'altres).
- Que incorpori les novetats legislatives, tecnològiques, socials vigents i sobrevingudes durant l'execució del contracte.
- Que sigui flexible davant qualsevol canvi, sempre vinculat amb l'objecte del contracte.

És d'obligat compliment la política d'identificació tant de centres penitenciaris/educatius com del Districte Administratiu (seu central del Centre d'Iniciatives per a la Reinserció).

TERCERA. Habilitació professional

El contractista haurà de complir tots els requisits com a empresa de formació. Aquest aspecte haurà de documentar-se en el moment de signatura del contracte.

QUARTA. Accions formatives i distribució en lots

Atenent a la diversificació de l'activitat del CIRE i la seva complexa missió, les accions formatives objecte d'aquesta licitació s'estructuren en bloc amb la finalitat d'afavorir l'especialització de les empreses de formació.

- Lot 1, 2, 3 i 4: Competències tècniques i operatives: alimentació, qualitat, formació digital i competències lingüístiques (180 hores)
- Lot 5: Desenvolupament personal i destreses (60 hores)
- Lot 6: Formació estratègica (30 hores)

Total hores licitades: **270**

Composició dels lots:

Lots 1, 2 ,3 i 4: Competències tècniques i operatives						
Lot 1 Alimentació						
Denominació	**Lot**	**Tipus**	**Modalitat**	**Hores**	**Edicions**	**hores totals**
Elaboracións de pastisseria i fleca	1	Taller	Presencial	5	3	15
					Total hores	15
Lot 2 Qualitat						
Denominació	**Lot**	**Tipus**	**Modalitat**	**Hores**	**Edicions**	**hores totals**
Millora continuada	2	Curs	Online	15	1	15
Atenció de persones internes, gestió de queixes i suggeriments	2	Curs	Presencial	15	2	30
Atenció de clients i altres parts interessades	2	Curs	Presencial	15	2	30
					Total hores	75
Lot 3 Formació digital						
Denominació	**Lot**	**Tipus**	**Modalitat**	**Hores**	**Edicions**	**hores totals**
Introducció a la teleformació	3	Curs	Online	30	2	60
					Total hores	60
Lot 4 Competències lingüístiques						
Denominació	**Lot**	**Tipus**	**Modalitat**	**Hores**	**Edicions**	**hores totals**
Preparació al nivell C1 de Català	4	Curs	Presencial	30	1	30
					Total hores	30

Lot 5: Desenvolupament personal i destreses						
Denominació	**Lot**	**Tipus**	**Modalitat**	**Hores**	**Edicions**	**hores totals**
Mindfulness	5	Taller	Presencial	10	2	20
Design Thinking	5	Taller	Presencial	10	2	20
Sensibilització, igualtat i gestió de la diversitat	5	Taller	Presencial	10	2	20
					Total hores	60

Lot 6: Formació estratègica						
Denominació	**Lot**	**Tipus**	**Modalitat**	**Hores**	**Edicions**	**hores totals**
Activitats de Team building	6	Curs	Presencial	5	6	30
					Total hores	30

Es valorarà, com a criteri de valoració, expressat a l'apartat H del Quadre de Característiques del Plec de Clàusules Administratives Particulars (en endavant PCAP) l'oferta dels licitadors de paquets permanents de formació extra i diferenciada de la licitada, en format SCORM o similar que es pugui carregar a l'Aula Virtual de CIRE (Moodle). Aquesta formació ha d'estar vinculada amb les especialitats licitades (lots) i no poden durar més de 3 hores. Aquestes formacions hauran d'estar disponibles pel personal de CIRE mínim un any des de la seva càrrega a la plataforma. Serà responsabilitat del contractista la càrrega de la formació (previ permís de CIRE d'accés a la plataforma). La formació no tindrà limitació d'alumnes.

Com a criteri de valoració expressats a l'apartat H del Quadre de Característiques del PCAP els licitadors poden proposar formació presencial i formació online síncrona, extra vinculada amb les temàtiques d'aquesta licitació. La formació online síncrona consistirà en sessions de 3 hores i serà com a màxim per a 25 alumnes. La formació presencial seran sessions de 5 hores com a màxim per a 15 persones.

El CIRE, previ acord amb el contractista, es reserva el dret d'agrupar o distribuir les hores ofertes de manera diferent a la proposada amb l'objectiu de la millora i optimització del procés de formació del personal de CIRE. El contractista presentarà el temari, metodologia i tota la informació addicional que consideri necessària. Els horaris impartició també seran pactats amb CIRE.

CINQUENA. Característiques de la prestació del servei

5.1 Continguts de les accions formatives

Amb caràcter general els continguts de la formació tindran les següents característiques:

- Adaptat a l'activitat i categoria/funcions del personal professional de CIRE
- Enfocat a l'objectiu
- En llengua catalana, correctament escrit i presentat
- Visual i atractiu pels alumnes
- Amb una orientació pràctica amb exemples, casos
- Participatiu que fomenti valors com la cohesió, treball en equip, igualtat de gènere, compliment normatiu

Les principals característiques de la formació estan definides a la R_fitxa acció formativa (Annex 2). Pel que fa als continguts, aquesta no contempla una descripció exhaustiva. Els contractistes podran fer propostes d'ampliació i millora dels continguts en la fase de planificació de la formació després de la signatura del contracte. En aquest moment els contractistes presentaran, també, la proposta completa de contingut que inclourà, com a mínim,:

- Nom del curs, hores. Es detallarà el nom del curs, hores i edicions tal qual estan descrits en el present plec.
- Objectius. Els objectius mínims obligatoris estan expressats a l'Annex núm. 2 R_ fitxa acció formativa.
- Temari. Els temes mínims obligatoris estan expressats a l'Annex núm. 2 R_ fitxa acció formativa.
- Desenvolupament de cada tema. El contingut estarà en concordança amb la duració del curs.
- Metodologia i recursos pedagògics. Els contractistes descriuran la metodologia d'impartició i els recursos educatius, pedagògics emprats per facilitar l'aprenentatge dels alumnes.
- Recursos materials: Els contractistes hauran de descriure els recursos materials que posaran a disposició per impartir la formació.

Pel que fa a les especificitats de les activitats Team Building o de construcció d'equip han de constar de dinàmiques atractives, fora de l'entorn laboral amb l'objectiu de proporcionar habilitats i destreses amb la finalitat que millori:

- El coneixement de la missió de l'empresa
- El coneixement i respecte de l'activitat i les funcions dels companys
- El concepte d'equip i treball col·laboratiu per fites i objectius comuns

Les activitats han de reforçar aspectes com:

- La comunicació i l'empatia entre persones, assertivitat, escolta
- La identificació de fortaleses
- La identificació de debilitats per superar-les
- Foment d'un clima agradable de treball
- El desenvolupament d'eines per resoldre positivament conflictes
- La motivació i l'impuls del talent i la innovació per sortir de la zona de confort.

Pel que fa a aquestes activitats els contractistes faran una proposta de 5 activitats diferents explicant el objectius, la dinàmica, metodologia i lloc d'impartició entre d'altres. El responsable del contracte es reserva el dret de demanar modificacions en les temàtiques ofertes, sempre vinculades amb l'objecte del contracte, i previ acord amb el contractista.

5.2 Perfil dels formadors

El perfil mínim exigit per als formadors està descrit a la R_fitxa perfil del formador (Annex 3).

El contractista haurà de presentar el perfil del formador amb la deguda antelació al responsable de CIRE acreditant:

- el nivell formatiu, amb els certificats de les titulacions
- l'experiència laboral, amb vides laborals vigents i amb certificats de les empreses contractants.
- Acreditació del nivell C de català. Informació de consulta per a l'acreditació https://llengua.gencat.cat/ca/serveis/acreditacio_coneixements/certificats_de_catala/equivalencies-acreditacions/#bloc4

Si durant la vigència del contracte el formador s'hagués de substituir, el perfil professional haurà de ser igual o de nivell superior. Haurà de ser comunicat a la Direcció de RRHH, Prevenció, Seguretat Alimentària i Qualitat de CIRE per a la seva validació prèvia.

El responsable del contracte es reserva el dret de demanar un canvi de formador al contractista, si hi ha incompliment dels requisits previstos en aquest plec o la valoració de la qualitat formativa majoritària per part dels alumnes no és positiva.

El formador actuarà amb deguda correcció durant les accions formatives (conducta ètica professional) i sensibilitat envers la tasca de reinserció. Haurà de vetllar, també, pel tractament transversal de la igualtat d´oportunitats en el treball entre dones i homes, del foment d´una cultura de prevenció de riscos laborals i salut laboral, etc. El formador impartirà les classes en llengua catalana i els documents entregats i utilitzats també seran en aquesta llengua.

5.3 Adaptació de la formació a l'activitat CIRE i al grup professional adreçat

Per tal d'ajustar el contingut ofert als requisits sol·licitats i especificitats i necessitats concretes de CIRE cal conèixer de primera mà l'activitat del CIRE. Serà obligatori pel contractista (però només els lots 1, 2 i 6) realitzar una visita a un centre per tal d'acabar d'ajustar els continguts de les accions formatives.

El contractista haurà de signar, obligatòriament, els Annexos 4 i 5, declaració responsable de visita dels centres i compromís de confidencialitat.

Per tramitar els passis per poder accedir als centres penitenciaris, les empreses adjudicatàries hauran de presentar al CIRE quan els hi sigui demanat la identificació personal de les persones que sol·liciten realitzar les visites (fotocòpia del DNI). Només s'autoritzarà a 1 o 2 persones per empresa.

Els contractistes també hauran de mantenir les reunions que siguin escaients amb el personal responsable de les diferents àrees amb caràcter previ a l'inici de les accions formatives. D'aquesta manera podran adequar la formació amb la informació obtinguda a les visites i a les reunions. La formació que finalment serà impartida ha d'estar validada pels professionals del CIRE.

5.4 Controls de qualitat de la formació

El responsable del contracte o el personal que aquest designi comprovarà la documentació preceptiva de l'acció formativa abans del seu inici i verificarà el grau de compliment del perfil del formador. També s'encarregarà de les validacions dels perfils dels seus substituts si els hi ha.

CIRE pot portar a terme verificacions del procés de formació. Els incompliments poden ser objecte de tramitació de No conformitat i l'activació del procediment sancionador regulat a la clàusula 3 de l'Annex 5 Procediment per les infraccions o incompliments del PCAP. Els contractistes estan obligats a signar el compromís d'adhesió a aquest procediment (Annex 6). L'Annex 7 mostra el format de l'informe de no conformitat.

5.5 Ubicació, horaris i recursos

Els cursos seran majoritàriament presencials excepte els expressats al quadre de lots de la clàusula quarta d'aquest plec, com a format online.

Pel que fa a la formació online:

La formació online serà majoritàriament síncrona tot i que es pot combinar amb parts asíncrones (lectures, exercicis entre d'altres). La distribució es pactarà en el moment de la planificació entre CIRE i el contractista en funció dels continguts, característiques i disponibilitat del grup.

Per a la gestió del curs, els contractistes tenen l'obligació de facilitar un enllaç a la plataforma de formació, webinar o videoconferència amb la deguda antelació i fer la convocatòria dels alumnes seguint instruccions del responsable del contracte. La plataforma ha de permetre opcions de formació atractiva i dinàmica per facilitar l'assimilació de continguts.

La plataforma ha de permetre la gestió d'almenys 30 alumnes i ha de tenir característiques com:

- Xat
- Sales
- Compartició de contingut audiovisual
- Possibilitat d'enregistrament al núvol

Els contractistes tenen l'obligació de documentar un control d'assistència per sessió, encara que la formació sigui online. CIRE demanarà l'enregistrament de la sessió i la compartició temporal del mateix.

El contractista està obligat a oferir un servei d'atenció als alumnes en el moment de la connexió a la plataforma per solucionar possibles incidències tecnològiques que es puguin produir.

Pel que fa a la formació presencial:

En termes generals, les accions formatives presencials es realitzaran a les instal·lacions del Districte administratiu de CIRE a Barcelona o en un centre penitenciari en funció de les necessitats de CIRE en cada moment o de la naturalesa de la formació. Aquest aspecte està descrit a l'**Annex núm. 2 R_ fitxa acció formativa.**

El contractista, però, ha de disposar obligatòriament d'aules disponibles per a la formació en les dates programades per si no hi hagués disponibilitat a la seu central del CIRE al Districte Administratiu. El contractista ha d'informar, obligatòriament, a través a l'Annex 8 **R_ fitxa sobre les instal·lacions de l'empresa de formació**, del número d'aules disponibles i de les seves característiques.

Pels cursos realitzats al Districte Administratiu, CIRE oferirà aula amb projector i pissarra. Els formadors han de portar ordinador propi i mòbil per l'autentificació del sistema wifi del Districte Administratiu i el material que necessitin per impartir la formació.

Pel que respecta a la formació d'Elaboracions de pastisseria i fleca es realitzarà a tres instal·lacions de fleca de CIRE als centres penitenciaris. La ubicació se li comunicarà al contractista i dependrà de la procedència dels alumnes i de les necessitats productives.

Pel que respecta a la formació de Teleformació, en les sessions que es requereixin equipaments informàtics, serà el contractista qui posarà a disposició les aules dotades amb equipaments informàtics. Aquestes aules estaran ubicades a la ciutat de Barcelona i seran descrites obligatòriament pel contractista a l'Annex 8 **R_ fitxa sobre les instal·lacions de l'empresa de** formació especificant la tipologia i número dels equipaments informàtics a disposició.

Pel que respecta a les formacions del lot 5 Activitats de Team Building es realitzaran sempre a les instal·lacions que proposi el contractista a la seva oferta que no seran, en cap cas, instal·lacions pròpies de l'administració.

El contractista serà l'encarregat de les convocatòries dels alumnes en els termes que indiqui el responsable del contracte. El contractista té l'obligació, també, de documentar un control d'assistència per sessió (format facilitat per CIRE).

Horaris

Les accions formatives s'han d'executar en els dies, hores i en l'horari definit per CIRE que sempre serà de matí. Si la formació es fes dins un centre penitenciari el formador haurà de tenir en compte els temps d'entrada i d'acreditació als accessos. Si es produeixen disfuncions alienes a l'empresa adjudicatària hauran de ser comunicades a CIRE amb immediatesa per ser solucionades.

Recursos

El contractista haurà d'aportar els mitjans que siguin requerits per l'objecte i objectiu de la formació i que seran, com a mínim: carpeta corporativa amb documentació en paper del contingut de la formació, bolígraf i llibreta o bloc de notes o fulles per a notes. L'empresa adjudicatària està obligada a portar la documentació/material amb la suficient antelació al lloc d'impartició de la formació.

5.6 Valoració de la qualitat de l'acció formativa

El formador té la responsabilitat d'informar als alumnes de l'obligatorietat de contestar el Qüestionari de valoració de la qualitat de la formació de l'alumne tot informant-los què és requisit per assolir/ superar la formació. També haurà de complimentar el seu propi Qüestionari de valoració de la qualitat de la formació del formador. Aquests qüestionaris són els propis de CIRE i seran tramesos per correu electrònic en format Microsoft Forms.

5.7 Avaluació i certificació dels alumnes

El contractista, mitjançant la designació d'un responsable interlocutor, està obligat a la:

- Comunicacions de canvis
- Gestió de les assistències amb els documents que CIRE li faciliti
- Gestió de les avaluacions
- Certificacions i enviament de les mateixes (en format paper i digital)
- Memòria final

L'empresa adjudicatària ha de seguir la sistemàtica d'avaluació de la qualitat formativa estipulada per CIRE.

Els sistemes d'avaluació de les accions formatives seran:

- Avaluació per part del tutor (en forma de test independentment de la durada en hores del curs). Donarà dret a l'alumne a un Certificat de Superació. Sistema voluntari per el contractista.
- Aprofitament. Donarà dret a un Certificat d'Aprofitament. Sistema obligatori per el contractista.

- Els Tallers d'entre 5 i 10 hores requeriran d'una assistència del 100%.
- Els cursos d'entre 15 i 20 hores (requisit d'assistència del 100% de les sessions).
- Els cursos de 30 o 40 hores requeriran una assistència del 80% de les sessions i justificació de les absències.

Els alumnes que no superin l'avaluació i/o no acreditin assistència no obtindran certificat. Es responsabilitat del contractista certificar només segons les condicions expressades en aquesta clàusula.

El contractista expedirà les certificacions de la formació incloent: la durada del curs, el títol del curs, el nom i cognoms de l'alumne, indicant la superació o aprofitament. Hi figuraran els logotips de l'empresa, el del Departament de Justícia i el de CIRE que seran facilitats al contractista en temps i forma. Les certificacions s'adreçaran a la persona interessada (alumne) i al responsable del contracte de CIRE per correu electrònic en un termini no superior a 7 dies després de la finalització de l'acció formativa. CIRE facilitarà al contractista les adreces de correu electrònic a tal efecte. Per les formacions presencials, el contractista també entregarà, el darrer dia, de classe còpia en paper als alumnes que reuneixin requisits.

5.8 Memòria final

És de caràcter obligatori la presentació d'una breu memòria al finalitzar el curs amb una valoració qualitativa i quantitativa de l'evolució de l'acció formativa, la descripció de possibles incidents i amb una proposta de millores.

Serà objecte de valoració, expressat a l'apartat H del Quadre de Característiques del PCAP, que els licitadors ofereixin un sistema de consulta obert després de les imparticions de les accions formatives durant el període contractual per a satisfer els dubtes o consultes dels alumnes. Aquest servei haurà de ser online.

6. Dubtes i consultes

Les consultes de caire tècnic que les empreses licitadores necessitin es realitzaran i es respondran, per a coneixement de totes les empreses interessades o licitadores, mitjançant l'opció d'"ENVIAR PREGUNTA" disponible a aquests efectes a la Plataforma de Contractació Pública. Les preguntes enviades 24 hores abans de la finalització del termini de presentació d'ofertes no seran contestades. Les consultes adreçades per altre mitjà o a altres persones no seran respostes.

Barcelona, febrer 2024

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE FORMACIÓ ADREÇADA AL PERSONAL LABORAL DEL CENTRE D'INICIATIVES PER A LA REINSERCIO (CIRE)
(EXPEDIENT PO SR 0081 2024)

Annex 1: Dades de contacte i adreces

Districte Administratiu
Carrer del Foc 57 | 08038 Barcelona
| 93 857 39 77 | Mòbil 695 35 75 95
rgallego@gencat.cat

Pel cas en que la formació fos requerida a la instal·lació d'un centre penitenciari, les adreces són:

CP DONES
C/ Doctor Trueta, 76-98
08005 Barcelona
Tel. 932 251 554 / Fax. 932 251 530

CP QUATRE CAMINS
Ctra. De Granollers al Masnou, s/n
08430 La Roca del Vallès
Tel. 938 424 412 / Fax. 938 422 661

CP BRIANS 1
Ctra. De Martorell a Capellades, Km.23
08781 Sant Esteve Sesrovires
Tel. 937 758 033 / Fax. 937 714 699

CP BRIANS 2
Ctra. de Martorell a Capellades, Km.23
08781 Sant Esteve Sesrovires
Tel. 936 935 030 / Fax. 936 935 013

CP PONENT
C/ Victòria Kent, s/n
25071 Lleida
Tel. 973 245 650 / Fax. 973 221 286

CP LLEDONERS
Crta. C-55 de Manresa a Solsona, Km.37
08250 Sant Joan de Vilatorrada
Cap de cuina: Yolanda Torres (ytorrres@gencat.cat)
Horari de descàrrega: de 9 a 13 hores.
Tel. 936 930 700

CP JOVES
Ctra. De Granollers al Masnou, s/n
08430 La Roca del Vallès
Tel. 936 934 125

CP MAS D'ENRIC
Urbanització Mas d'Enric – C/ de l'Oreneta, 77
43764 El Catllar (Tarragona)

CP PUIG DE LES BASSES
c/ Del Raval Disseminat, 53
17600 Figueres (Girona)

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE FORMACIÓ ADREÇADA AL PERSONAL LABORAL DEL CENTRE D'INICIATIVES PER A LA REINSERCIO (CIRE)
(EXPEDIENT PO SR 0081 2024)

Annex núm. 2 R_ fitxa acció formativa

COMPETÈNCIES TÈCNIQUES I OPERATIVES

Lot 1 Alimentació

Nom	**Elaboracions de pastisseria i fleca**
Tipologia	Taller
Modalitat	Presencial
Instal·lacions/ plataforma	Centres penitenciaris
Hores	5
Edicions	3
Objectius	Millores del processos de producció del pa i pastes
Temari	Matèries primeres Productes semielaborats Equipaments i usos Tècniques Processos d'elaboració

Lot 2 Qualitat

Nom	**Millora continuada**
Tipologia	Curs
Modalitat	Online
Instal·lacions/ plataforma	A càrrec del licitador
Hores	15
Edicions	1
Objectius	Integrar la cultura de qualitat i millora com a estratègia
Temari	Conceptes bàsics de qualitat i integració de la qualitat Diagrama causa-efecto (Ishikawa) Diagrama de pareto Diagrama SIPOC Metodologia Kaizen Metodologia Kanban Metodologia Scrum Principis PDCA Plans personalitzats de millora

Nom	**Atenció de persones internes, gestió de queixes i suggeriments**
Tipologia	Curs
Modalitat	Presencial

Instal·lacions/ plataforma	Districte Administratiu
Hores	15
Edicions	2
Objectius	Aprenentatge de tècniques encaminades a la millora de l'atenció dels usuaris
Temari	Atenció personal de queixes i reclamacions Habilitats per a la gestió d'usuaris insatisfets Gestió positiva de la queixa o reclamació Habilitats: escolta, empatia, assertivitat Feedback Resolució positiva de conflictes Maneig de situacions complexes

Nom	**Atenció de clients i altres parts interessades**
Tipologia	Curs
Modalitat	Presencial
Instal·lacions/ plataforma	Districte Administratiu
Hores	15
Edicions	2
Objectius	Aprenentatge de tècniques encaminades a la satisfacció de clients i altres parts interessades
Temari	Tipologia de clients Orientació al client El servei al client, tipologia El servei al client, fases Tècniques innovadores d'atenció al client Tècnica del blueprinting

Lot 3 Formació digital

Nom	**Teleformació**
Tipologia	Curs
Modalitat	Presencial
Instal·lacions/ plataforma	A càrrec del licitador
Hores	30
Edicions	2
Objectius	Adquisició de competències per exercir la formació en línia.
Temari	Principals característiques de la formació en línia Singularitats de l'aprenentatge en línia Metodologia i estratègies de formació L'ús de plataformes Programes i eines informàtiques per tutoritzar als alumnes Comunicació Xarxes socials com a recurs

Lot 4 Competències lingüístiques

Nom	Preparació al nivell C1 de Català
Tipologia	Curs
Modalitat	Presencial
Instal·lacions/ plataforma	Districte Administratiu
Hores	15
Edicions	2
Objectius	Preparació pel nivell C1 per a l'examen de suficiència de llengua catalana
Temari	Competències necessaris per superar l'examen C1 Estratègies per obtenir bons resultats als diferents exàmens Revisió dels punts crítics de la gramàtica Activitats pròpies de la sistemàtica d'avaluació oficial en pràctiques orals i escrites. Aportació d'exercicis autocorregibles

Lot 5: Desenvolupament personal i destreses

Nom	*Mindfulness*
Tipologia	Taller
Modalitat	Presencial
Instal·lacions/ plataforma	Districte Administratiu
Hores	10
Edicions	2
Objectius	Aprenentatge de tècniques per gestionar emocions, aconseguir l'atenció plena i gestionar situacions d'estrès.
Temari	Història i evolució Què és el *Mindfulness* segons la ciència L'atenció plena: Beneficis Tècniques: la meditació Aplicacions per l'estrès, per gestionar el dolor o les emocions negatives Prendre acció, canviar hàbits

Nom	*Design Thinking*
Tipologia	Taller
Modalitat	Presencial
Instal·lacions/ plataforma	Districte Administratiu
Hores	10
Edicions	2
Objectius	Aprendre la metodologia del *Design Thinking* per potenciar la creativitat i la innovació
Temari	Coneixement i aplicació de la Metodologia *Design Thinking* Explotació del pensament creatiu per resoldre problemes i innovar *Visual thinking*

	Critical thinking Projectes innovadors Agile/ Scrum i gestió de projectes

Nom	**Sensibilització, igualtat i gestió de la diversitat**
Tipologia	Taller
Modalitat	Presencial
Instal·lacions/ plataforma	Districte Administratiu
Hores	10
Edicions	2
Objectius	Sensibilitzar en el valor social de la igualtat Promoure la incorporació de la perspectiva de gènere a les nostres actuacions Capacitar per dur a terme accions encaminades a garantir l'atenció a la diversitat
Temari	La globalització i els canvis socials Anàlisi de la situació actual Marc legal Polítiques per a la igualtat La diversitat: tipologies Estereotips, prejudicis Gestió de la diversitat, obstacles Atenció personalitzada

Lot 6: Formació estratègica

Nom	***Activitats de Team Building***
Tipologia	Dinàmiques formatives
Modalitat	Presencial
Instal·lacions/ plataforma	A càrrec del licitador
Hores	5
Edicions	6
Objectius	Construir equips de treball i millorar destreses com la comunicació, la creativitat, la innovació o el lideratge...entre d'altres
Temari	Dinàmiques grupals a través de jocs, activitats fora del lloc de treball i no relacionades amb la feina.

Annex núm. 3 R_fitxa perfil formador

Lot 1	**Perfil exigit**
Elaboracions pastisseria i fleca	**Experiència de 5 anys com a flequer-pastisser** **Acreditar més de 200 hores Formació en operacions bàsiques de fleca i pastisseria** **Formacions per ser formador.**
Millora continuada	**Graduat. Experiència 3 anys formador i consultor en la matèria. Auditor intern ISO 9001,** **Formacions per ser formador.**

Lot 3	**Perfil exigit**
Teleformació	**Graduat i experiència 3 anys formador en la matèria** **Formacions per ser formador.**

Lot 3	**Perfil exigit**
Atenció de persones internes, gestió de queixes i suggeriments	**Graduat i experiència 3 anys formador en la matèria** **Formacions per ser formador.**
Atenció de clients i altres parts interessades	**Graduat i experiència 3 anys formador en la matèria** **Formacions per ser formador.**

Lot 4	**Perfil exigit**
Mindfulness	**Graduat i experiència 3 anys formador en la matèria** **Formacions per ser formador.**
Design Thinking	**Graduat i experiència 3 anys formador en la matèria** **Formacions per ser formador.**
Sensibilització, igualtat i gestió de la diversitat	**Graduat i experiència 3 anys formador en la matèria** **Formacions per ser formador.**

Lot 5	**Perfil exigit**
Activitats de *Team Building*	**Graduat i experiència 3 anys formador en la matèria** **Formacions per ser formador.**

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE FORMACIÓ ADREÇADA AL PERSONAL LABORAL DEL CENTRE D'INICIATIVES PER A LA REINSERCIO (CIRE)
(EXPEDIENT PO SR 0081 2024)

Annex núm. 4

MODEL DE DECLARACIÓ SEGONS LA QUAL ELS CONTRACTISTES MANIFESTEN HAVER VISITAT ELS CENTRES PENITENCIARIS.

La persona que a continuació es relaciona, en representació de l'empresa .... manifesta haver visitat les dependències del centre penitenciari descrit, en compliment del que estableix el Plec de prescripcions tècniques de l'expedient **PO SR 0081 2024)**:

CENTRE PENITENCIARI:		
NOM I COGNOMS	**NIF**	**SIGNATURA**
Conformitat de CIRE Data, nom, cognoms i signatura		

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE FORMACIÓ ADREÇADA AL PERSONAL LABORAL DEL CENTRE D'INICIATIVES PER A LA REINSERCIO (CIRE)
(EXPEDIENT PO SR 0081 2024)

Annex núm. 5

DECLARACIÓ RESPONSABLE I COMPROMÍS DE CONFIDENCIALITAT QUE HAN DE PRESENTAR ELS CONTRACTISTES.

El Sr. / Sra. ....., amb NIF núm. ....., d'ara endavant la persona interessada, en nom de l'empresa ...., cas de resultar adjudicatària d'aquest expedient, declara que té plena capacitat legal per a subscriure aquest document, i també per acomplir les obligacions i assumir les responsabilitats que contrau amb la signatura.

Aquesta declaració responsable es regula per les clàusules següents:

Primera. Que cas de resultar adjudicatària en cap cas s'al·legarà com a causa d'incompliment de qualsevol de les clàusules del contracte el desconeixement dels espais i ocupacions necessàries per tal de donar compliment a l'objecte d'aquest contracte.

Segona. Compromís de confidencialitat: La persona interessada assumeix, voluntàriament i en virtut d'aquest document, el compromís de confidencialitat sobre tota la informació relativa als centres de treball, i a les persones sotmeses a mesures judicials d'aquells, dels quals el Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE) li permeti l'accés. El compromís que assumeix la persona interessada inclou, també, l'obligació de fer-lo extensiu als seus treballadors/res, assessors/res, representants o qualsevol altra persona col·laboradora que, en nom o en benefici de la persona interessada, intervingui en la prestació de servei objecte del contracte. El compromís estableix les obligacions següents:

- La persona interessada es compromet a mantenir, en reserva i en rigorós secret, la informació que rebi dels centres penitenciaris durant l'execució del contracte, i mantenir-la degudament protegida de l'accés de persones no autoritzades a conèixer-la ni a fer-ne ús.
- La persona interessada es compromet a no divulgar ni utilitzar la informació dels centres per a finalitats diferents de les estrictament necessàries per realitzar els treballs objecte del contracte.
- La persona interessada no recavarà altra informació de les persones sotmeses a mesures judicials adscrites per CIRE a l'execució d'aquest contracte que aquelles que li siguin expressament facilitades.
- La persona interessada no farà divulgació d'aquesta informació fora de l'àmbit d'aplicació d'aquest contracte.

Tercera. Condicions d'ús i de divulgació de la informació: La persona interessada només pot donar a conèixer la documentació i la informació dels centres de treball i persones sotmeses a mesures judicials als seus treballadors/res, directors/res, socis/es, associats/des, assessors/es, agents o representants, en la mesura estricta i necessària en què cadascú necessiti conèixer-la per realitzar els treballs previstos, o bé al Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE) en el cas que li requereixi, d'acord amb les lleis de procediment. L'obligació de la confidencialitat de la informació recau, com s'ha dit a la clàusula primera, en la persona interessada i en aquelles altres que, necessàriament, hagin de conèixer la informació per a la seva feina.

Quarta. Responsabilitat: De l'incompliment de qualsevol de les obligacions de confidencialitat i custòdia de les dades dels centres penitenciaris i persones sotmeses a mesures judicials, establertes en aquest document de compromís, se'n farà responsable a la persona interessada. Aquesta haurà d'atendre les sancions per l'incompliment de les obligacions i les responsabilitats, pels perjudicis ocasionats al Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE), o a terceres persones relacionades, directament o indirectament, amb la informació del centre, sempre que la vulneració del compromís sigui imputable a la persona interessada o als seus/seves col·laboradors/es.

Cinquena. Temporalitat: El compromís de reserva i de secret rigorós relatius a la informació obtinguda per la persona interessada tindrà una vigència indefinida, llevat que el Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE) alliberi la persona interessada d'aquests compromisos, de manera expressa i per escrit.

Sisena. Modificacions: El present document constitueix la totalitat del compromís assumit per la persona interessada com a obligació a favor del Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE). Per tant, el document no podrà ser modificat unilateralment. Per modificar-lo, caldrà l'acceptació mútua, expressa i escrita de les dues parts.

La persona interessada reconeix i manifesta que coneix la totalitat del contingut d'aquest document de compromís i que entén l'abast, les obligacions i les responsabilitats directes i indirectes que se'n deriven. Com a prova d'acceptació, la persona interessada el signa a la ciutat de ....., el ..... d ..... de 2024.

(Nom, segell i signatura)

Annex núm.6

COMPROMÍS DE COMPLIMENT DE PROCEDIMENT DE NO CONFORMITAT

El/la senyor/a _____, amb el NIF núm. _____ com a _____ de l'empresa _____ _____ amb el NIF núm. _____.

DECLARA

Sota la seva responsabilitat, el compromís a respondre, en el **termini màxim de 3 dies hàbils**, als informes de No Conformitats que puguin obrir-se durant l'execució del present contracte:

Així mateix, manifesta ser coneixedor que per la validesa de la resposta de l'empresa adjudicatària, davant dels Informes de no conformitats que es puguin trametre, aquests hauran de presentar el següent continguts:

□ Accions immediates i de contenció que des del moment de conèixer la desviació s'han aplicat per part de l'empresa proveïdora

□ Anàlisi i descripció de les causes que han motivat el incompliment

□ Pla de mesures correctores que s'activarà per a cada causa detectada

□ Indicació dels responsables que activaran les mesures correctores i els terminis de compliment de les mateixes

Lloc i data

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE FORMACIÓ ADREÇADA AL PERSONAL LABORAL DEL CENTRE D'INICIATIVES PER A LA REINSERCIO (CIRE)
(EXPEDIENT PO SR 0081 2024)

Annex núm. 7 INFORME DE NO CONFORMITAT.

Nº NC		NO CONFORMITAT TIPUS:	Escollir NC Tipus

DATA		CLIENT / PROVEÏDOR:	
NÚM. PEP		TÈCNIC:	

OMPLIR CAMP EN CAS D'EXISTIR CODIFICACIÓ DE NC PER PART DEL CLIENT	
Nº NC CLIENT / PROVEÏDOR:	

Descripció de Producte:	
Quantitat Afectada:	

DESCRIPCIÓ NO CONFORMITAT
Qué ha passat?
DESCRIPCIÓ DEL PROCÉS DE DETECCIÓ
Com s'ha detectat?
ACCIONS IMMEDIATES
Com hem actuat?

ANÀLISI CAUSES DE LA NO CONFORMITAT	
Per qué ha passat?	
ACCIONS CORRECTIVES	
Data d'aplicació d'accions:	Posar Data Acció Correctiva
Qué farem perqué no torni a passar?	

VERIFICACIÓ EFICÀCIA		
Comentaris?		
La mesura ha estat eficaç?	☐ SI	☐ NO
La No Conformitat es dona per tancada?	☐ SI	☐ NO

ELIMINACIÓ I TANCAMENT D'ACCIÓ CORRECTIVA		
DATA DE TANCAMENT		
REVISAT PER EL RESPONSABLE DE QUALITAT		
Signatura Resp. Qualitat:		
Data:		

NOTA SOBRE IMATGES:
En cas que fos necessari documentar visualment alguna No Conformitat, les imatges s'han d'enviar com arxiu adjunt en un missatge de correu electrònic dirigit al responsable de Qualitat.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES RELATIU A LA PRESTACIÓ DEL SERVEI DE FORMACIÓ ADREÇADA AL PERSONAL LABORAL DEL CENTRE D'INICIATIVES PER A LA REINSERCIO (CIRE)
(EXPEDIENT PO SR 0081 2024)

Annex núm. 8 R_ fitxa sobre les instal·lacions de l'empresa de formació

CARACTERÍSTIQUES DELS ESPAIS PROPIS	
Adreça	
Transport públic proper	**SI/NO**
Tipologia d'espai	
Metre quadrats	
Capacitat	
Equipament	
Tecnologia	
Condicions: temperatura, il·luminació, insonorització	
Altres	

Els contractistes emplenaran una fitxa per cada aula disponible.