

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Gestió emocional situacions crítiques

Expedient número: 16093398

Aprovat en data 14 de maig de 2025





ÍNDEX

1. Objecte
2. Perfil del personal docent
3. Característiques del Servei de Formació
 - 3.1. Descripció dels treballs a realitzar
 - 3.2. Metodologia
 - 3.3. Execució de les accions formatives
 - 3.4. Avaluació de l'aprenentatge
 - 3.5. Coordinació tècnica de l'acció formativa
 - 3.6. Requisits tècnics per realitzar els serveis
 - 3.7. Finalització de les accions
 - 3.8. Deure de Confidencialitat i compliment de la LOPD
4. Seguiment de l'execució del contracte
 - 4.1. Seguiment de l'acció formativa
 - 4.2. Abonament de l'acció formativa
 - 4.3. Avaluació de la qualitat de la formació
 - 4.4. Documentació relacionada amb cada acció formativa
 - 4.5. Resolució d'incidències / Incompliment del contracte

Annexes

Acta CAE (Annex I)
Autocertificat CAE (Annex II)
Model de Contracte de Tractament de dades (Annex III)
Model de Formulari de mesures de seguretat (Annex IV)
Model de certificació de casos d'èxit (Annex V)

1. OBJECTE

El present Plec de Prescripcions Tècniques té per objectiu regular les condicions tècniques d'execució del servei pel Desenvolupament de Competències / Gestió emocional de situacions crítiques, per assolir el compliment de les necessitats formatives en aquesta matèria a Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A (FMB).

La Unitat de Formació de TMB, juntament amb els Serveis de l'organització demandants d'aquestes necessitats formatives, coordinaran els objectius i l'estructura de continguts de cada acció formativa amb el proveïdor de la formació, basant-se en les necessitats reals del servei, de les persones empleades, la legislació vigent i la normativa de referència.

TMB vol capacitar a les persones que treballen a la línia davant situacions crítiques en les que una persona pugui manifestar una conducta autolítica, o s'evidenciïn objectivament conductes enfocades a aquesta intenció, amb un enfoc el màxim entenedor i pràctic possible, i amb una doble vessant vinculada a:

- Formació per l'acompanyament emocional per a la **prevenció del suïcidi**.
- Gestió emocional i auto cura per a professionals de la **prevenció del suïcidi**.

La millora d'aquestes competències es realitzarà a 225 grups de Metro (180 grups per 1800 AAC, 25 grups per 154 CTO, 9 grups per 50 ACI, 11 grups per 90 ingressos estiu AAC)

Els càlculs per a dimensionar aquestes tasques són els següents:

En primer lloc, es deixarà un temps per a la immersió a FMB i la preparació de la formació (segons s'indicarà més endavant).

El nombre de persones participants per cada grup formatiu serà d'entre 10 i 15.

Les jornades es repartiran durant tota la setmana segons els interessos de TMB, havent la possibilitat de treballar amb grups de matí, tarda o nit els 7 dies de la setmana.

Per a la immersió i preparació de materials didàctics es pot estimar un màxim de setmanes de temps que, per al contractista, amb dues persones implicades, representarà 10 jornades de 6 hores per 2 persones, que són 120 hores.

Així doncs, el temps d'execució del contracte tindrà en compte també dues activitats prèvies a l'inici de les accions formatives:

- Immersió en la cultura organitzativa de TMB durant 10 dies (2 setmanes de 5 dies) de l'equip docent del contractista, en els que personal propi de TMB els mostrarà com funciona l'organització i es determinaran els interessos i punts rellevants que haurà d'aportar la formació contractada.
- Preparació, revisió i correcció dels continguts, materials lectius, calendaris i recursos, tant personals com físics, que requerirà la formació que es durà a terme, amb el visat de personal propi de TMB.

La participació en la present licitació i la presentació d'ofertes suposarà l'acceptació plena i íntegra de totes les condicions establertes en els Plecs de Condicions Particulars, de condicions Generals i de Condicions Tècniques.

2. PERFIL DEL PERSONAL DOCENT

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar el personal docent necessari per atendre els serveis adjudicats (com a mínim un parell de persones, per poder preveure qualsevol incidència personal que hi pugui haver en qualsevol moment, sense que la mateixa afecti al regular desenvolupament de les sessions acordades en les amplies franges comentades).

Aquest personal docent, haurà de disposar d'experiència en atenció a persones amb ideació suïcida, i per tant, gestionant serveis d'intervenció directa en crisi suïcida, així com experiència en docència en el camp de la prevenció del suïcidi.

3. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI DE FORMACIÓ

3.1. Descripció dels treballs a realitzar

Els objectius i fites que es pretenen assolir amb el desenvolupament en habilitats i competències per la Gestió emocional de situacions crítiques són dotar a les persones que desenvolupen la seva activitat directa a la línia de la capacitat de gestionar, de forma presencial, situacions crítiques en les que una persona manifesti una conducta autolítica, o s'evidenciï objectivament aquesta intenció, incidint de forma específica en:

- Formació per l'acompanyament emocional per a la prevenció del suïcidi.
- Gestió emocional i autocura per a professionals de la prevenció del suïcidi.

Els continguts estaran supeditats als objectius descrits, alineats amb la cultura organitzativa de TMB, i hauran de ser consensuats entre l'empresa adjudicatària, FMB i la Unitat de Formació de TMB.

3.2. Metodologia

La metodologia haurà de ser presencial, activa i participativa.

S'utilitzaran com a principal recurs les tècniques de gamificació amb l'objectiu d'aconseguir més motivació i participació a la sessió, així com una assimilació millor dels conceptes i habilitats treballats a l'aula.

Es facilitarà també material audiovisual de referència perquè pugui ser consultat pels participants en qualsevol moment que ho necessitin en el futur.

3.3. Execució de les accions formatives

Les diferents accions formatives s'hauran d'impartir d'acord amb:

- Les condicions generals i particulars d'execució establertes en el present plec, en el plec de clàusules administratives i en la fitxa de concreció de condicions de cada acció formativa corresponent al contracte derivat.
- La normativa en matèria de Prevenció de Riscos Laborals aplicable i altres normes de referència. Aquest punt suposa l'entrega de la següent documentació, com a mínim 10 dies abans de l'inici de la formació:
 - Acta CAE (Annex I)
 - Auto certificat CAE (Annex II)
- La normativa vigent en matèria de Protecció de Dades aplicable i altres normes de referència. Aquest punt suposa el compliment i signatura del Contracte de Tractament de dades (model Annex III) i del Formulari de mesures de seguretat (Annex IV), com a mínim 10 dies abans de l'inici de la formació.
- Els compromisos adquirits per l'empresa licitadora en l'oferta de licitació si resulta adjudicatària.
- Les indicacions donades per la Unitat de Formació de TMB, així com altres possibles indicacions i guies que defineixin condicions de compliment general en les accions formatives.

Les accions de formació regulades en aquest plec hauran de ser impartides sempre de manera presencial preferentment a les instal·lacions de TMB. Podrien realitzar-se en altres modalitats si així ho considera TMB.

En el cas de realitzar-se part de la sessió mitjançant tecnologies e-learning, es facilitarà el material a TMB en format SCORM i es posaran a disposició un/a tutor/a i un/a dinamitzador/a de la formació, sempre i quan s'hagi acordat amb la Unitat de Formació de TMB i es consideri adequat.

La participació de l'alumnat no podrà ser superior a 8 hores diàries.

Els adjudicataris hauran de complir tots els requisits especificats respecte a instal·lacions, equipaments i professionals.

S'efectuaran auditories pedagògiques per part de la Unitat de Formació de TMB, per a valorar les sessions, el/la qual realitzarà les observacions pertinents per validar els continguts, metodologia i capacitat dels formadors, i l'adjudicatari realitzarà les modificacions necessàries per al correcte desenvolupament de la resta de sessions, si s'escau.

3.4. Avaluació de l'aprenentatge

L'avaluació dels aprenentatges es desenvoluparà de manera sistemàtica, ajustant-se a una planificació prèvia, que s'haurà d'incloure a l'expedient de l'acció formativa, en la qual constaran, almenys, per a cada acció formativa, els instruments d'avaluació que seran utilitzats i la durada que comporta la seva aplicació.

L'avaluació de cada acció formativa es realitzarà:

- Durant el procés d'aprenentatge mitjançant una combinació de diferents mètodes i instruments, si no s'especifica el contrari, la valoració per part del professor dels coneixements adquirits pels alumnes.
- En el cas de que ho requereixi el tipus de formació, a la finalització de cada acció formativa, mitjançant una prova d'avaluació final, de caràcter teòric-pràctic, que estarà referida al conjunt de les capacitats, criteris d'avaluació i continguts associats al mòdul.

El personal docent elaborarà un informe d'avaluació en el qual quedarà constància dels resultats obtinguts per l'alumnat. L'informe estarà signat pel personal docent i per la persona responsable de l'entitat que hagi impartit l'acció formativa.

El personal docent, en acabar la formació, passarà el qüestionari d'avaluació de la qualitat de les accions formatives o avaluació de la satisfacció de l'alumne participant a la mateixa.

També haurà de complimentar el document d'avaluació individual per cadascun dels participants.

3.5. Coordinació tècnica de l'acció formativa

L'empresa adjudicatària haurà de proposar com a mínim un/a responsable de la coordinació tècnica de les accions objecte dels contractes derivats, com a interlocutor únic i vàlid amb els/les responsables tècnics de la Unitat de Formació de TMB, el seu perfil professional i funcions s'hauran d'ajustar a l'exposat a continuació.

a) Perfil professional:

- Coneixedor/a del projecte en totes les seves variables (infraestructura, equipament, perfil de l'alumnat, continguts formatius, cronograma, etc.)
- Capacitat de coordinar els diferents aspectes que intervenen en l'acció formativa, ajustant el desenvolupament a les necessitats i problemàtica que es vagin detectant.
- Capacitat i disponibilitat d'interlocució amb les persones designades per TMB per a realitzar un treball de seguiment i avaluació permanent del procés formatiu.
- Capacitat executiva en la presa de decisions.

b) Funcions:

- Planificar la posada en marxa de l'acció formativa i garantir el seu funcionament en col·laboració amb els responsables de TMB.
- Realitzar el seguiment de les sessions i resoldre qualsevol incidència que pugui sorgir-hi relativa al professorat, infraestructures i equipaments.
- Coordinar l'activitat de l'equip docent.

- Coordinar el treball administratiu inherent a cada curs i proporcionar-li-ho a l'interlocutor/a assignat/da de TMB per a la seva correcta gestió.
 - Informar de qualsevol altre dificultat o demanda que sorgeixi durant l'acció formativa a l'interlocutor/a assignat/da de TMB, de tal manera que les decisions que es prenguin al respecte puguin realitzar-se de forma conjunta.
- c) Estar en disposició de mantenir las reunions que li siguin requerides per TMB.

3.6. Requisits tècnics per realitzar els serveis

L'adjudicatari del contracte derivat haurà de disposar de l'equip docent, els mitjans tècnics de producció d'audiovisuals, materials fungibles (paper per a notes, bolígrafs, altres...), i el material didàctic (manuals, presentacions, eines, dispositius,...) que determini el programa formatiu del lot en el qual estigui homologat. Respecte a l'equip docent, l'adjudicatari tindrà en compte el següent:

- a) Els materials didàctics i les sessions formatives, han d'estar redactats i s'han d'impartir, preferentment en català, i opcionalment en castellà. En cas d'haver contingut en qualsevol altre idioma, o la persona formadora no parlar ni el català ni castellà, la traducció i subtítols, anirà a càrrec de l'empresa adjudicatària.
- b) Garantir la realització de les sessions tenint present la possibilitat de que es puguin fer en diferents torns (matí, tarda, nit), 7 dies a la setmana i la possibilitat de simultaneïtat de varis grups al mateix dia i hora.
- c) Garantir que el docent/professional reuneix els requisits indicats per a l'acció formativa que ha d'impartir.

Respecte el material didàctic:

- a) El material didàctic es subministrarà en format digital tres setmanes abans de la realització de la primera sessió planificada, al tècnic/a de TMB i es sotmetrà, mitjançant una sessió pilot, a l'acceptació dels continguts definitius per part del/a tècnic de Formació i el responsable del Negoci competent de TMB, i caldrà afegirles esmenes que aquest proposi.
- b) L'adjudicatari haurà d'entregar als assistents la documentació ajustada als temes i material necessari per a l'aprofitament i seguiment de l'acció formativa. La documentació referida a cada mòdul s'entregarà a l'inici de l'acció formativa. Els materials didàctics han d'estar redactats en català i/o castellà.
- c) L'adjudicatari haurà d'aportar tots aquells materials tècnic-audiovisuals que siguin necessaris per a la impartició de l'acció formativa (PC, projectors, altaveus portàtils), pel que és indispensable que tinguin la capacitat de produir material formatiu impactant pel participant de manera àgil en forma de vídeos, dinàmiques adequades i altres eines formatives, amb la qualitat requerida per a que es compleixi l'objectiu d'aquesta formació, al marge de paper i bolígraf per prendre nota per a cadascun dels diversos assistents.
- d) L'adjudicatari també haurà d'aportar els certificats corresponents a l'aprofitament de l'acció formativa per l'alumnat.

3.7. Finalització de les accions

L'adjudicatari i/o l'equip docent, en finalitzar cada acció formativa, informará, mitjançant el document adient, la relació d'alumnes que finalitzen l'acció formativa indicant el grau d'aprofitament del curs.

Al mateix temps, posarà a disposició de TMB, en format digital i/o paper, la documentació, correctament complimentada, relacionada amb cada sessió realitzada:

1. Registre de signatures de l'alumnat (signat per l'alumnat i l'equip docent)
2. Enquestes de satisfacció
3. Avaluació dels alumnes per part del professor.
4. Registre de signatures / rebut del Certificat
5. Certificats de formació
6. Factura de la sessió
7. Exàmens i/o tests dels alumnes, si s'han fet.

En un termini no superior a 15 dies, farà arribar en paper la documentació dels punts anteriors 1, 2, 3 i 4 al tècnic/a de TMB.

La factura corresponent a la sessió serà escanejada en color i enviada via e-mail al tècnic/a de Formació. No s'haurà d'enviar factura per correu postal, doncs la Unitat Formació de TMB, la tramitarà al departament de Comptabilitat de la manera adequada.

En la factura haurà de constar la informació requerida per la FUNDAE:

- Denominació acció formativa: DDDDDDDDDDDDDDD
- Número Acció Formativa: NNN
- Grup: GGG
- Durada: hores presencials
- Data inici: DD/MM/AAAA
- Data fi: DD/MM/AAAA
- Total assistents: xx
- Referència Comanda: xxxxxxxx/10
- Cost: x.xxx,00 € (sense IVA)

3.8. Deure de confidencialitat i compliment de la LOPD

D'acord amb l'article 133.2 de la LCSP, el contractista haurà de respectar el caràcter confidencial de la informació a la qual tingui accés degut a l'execució del contracte.

El deure de confidencialitat tindrà una vigència de cinc anys, a comptar des del coneixement de la informació de referència.

De conformitat amb l'art. 133.1 de la LCSP, l'òrgan de contractació no podrà divulgar la informació facilitada pels licitadors i designada per aquest com a confidencial.

L'empresa/es adjudicatària/es haurà de complir i respectar els principis definits a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades Personals i garantia dels drets digital (LOPD i GDD).

4. SEGUIMENT DE L'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

4.1. Seguiment de l'acció formativa

L'empresa adjudicatària portarà a terme totes les activitats necessàries i col·laborarà activament amb TMB, al llarg de tot el desenvolupament del contracte, per tal de facilitar el seguiment, control de qualitat i avaluació de les sessions, la verificació que el seu desenvolupament és adequat, el nivell de satisfacció dels/les alumnes i professors/es, la documentació entregada als/les alumnes, així com la qualitat i idoneïtat de les instal·lacions i equipaments. Serà responsabilitat de l'adjudicatari:

- Mantenir, al llarg del contracte, totes les reunions de coordinació amb la Unitat de Formació de TMB i els especialistes de TMB que siguin necessàries per garantir el bon desenvolupament d'aquest.
- Col·laborar amb la Unitat de Formació de TMB, mitjançant l'emissió d'informes, l'entrega de documentació, la implantació de millores de gestió, la comunicació de les incidències en l'acció i la seva correcció, així com qualsevol altre tipus d'actuació relacionada amb el desenvolupament de l'acció formativa, ja sigui per pròpia iniciativa o a instància de TMB.
- Col·laborar en les comprovacions "in situ" que faci TMB, facilitant l'accés a l'acció formativa i a la documentació relacionada.
- Lliurar a la Unitat de Formació de TMB, conjuntament amb la factura (aquesta per e-mail), els originals en paper de Control d'assistència i altres documents (exàmens, avaluacions, rebuts de certificats,), que hauran de signar l'alumnat i l'equip docent.

4.2. Abonament de l'acció formativa

El preu del contracte és un preu màxim i TMB no queda obligada a exhaurir l'import esmentat, de manera que el valor total facturat; un cop finalitzat el contracte, podria ascendir a una quantitat inferior a la inicialment prevista. En aquest sentit, TMB no abonarà cap quantitat per avançat i únicament pagarà els serveis efectivament executats per l'adjudicatària, segons les condicions de pagament vigents en el moment de facturació.

4.3. Avaluació de la qualitat de la formació

Sense perjudici de les accions de seguiment de l'execució del contracte que dugui a terme TMB, l'adjudicatari haurà de realitzar una avaluació i control de la qualitat, durant l'execució de les accions formatives, inclosos els qüestionaris d'avaluació de satisfacció.

4.4. Documentació relacionada amb cada acció formativa

La documentació necessària per al correcte desenvolupament de les accions formatives s'anirà facilitant per part de la/es empresa/es adjudicatària/es a la Unitat de Formació de TMB, de manera seqüencial, segons es detalla a continuació:

- a. Abans de la realització d'una acció formativa i en un termini no inferior a quinze dies abans de la realització de la primera acció formativa s'enviarà per e-mail a la Unitat de Formació de TMB, la següent documentació:
- Dades dels/les formadors/es: noms, NIF, telèfon, adreça correu electrònic.
 - Currículums dels/les formadors/es on s'acrediti la formació i experiència requerida.
 - Materials a lliurar als/les participants (al menys una còpia ja sigui en paper o en format electrònic en memòria flash o altres mitjans informàtics).
- b. En el moment de la realització de les sessions, disposarà com a mínim, de la documentació:
- Registre de signatures amb nom del/la professor/a, el/la qual haurà de signar tant ell/a com els/les assistents a la formació. Aquest document es remetrà, en format digital, a la Unitat de Formació de TMB en un termini no superior a 48 hores
 - Manuals a entregar als/les alumnes en paper o altre suport.
 - Paper per a notes i bolígrafs per a l'alumnat.
 - Avaluació dels/les assistents per part del/la professor/a.
 - Enquestes de valoració de la formació per part dels/les alumnes.
 - Registre de signatures de rebut dels certificats.
 - Altre documentació que sigui necessària per al desenvolupament de la formació o a criteri de TMB.
- c. Després de la realització d'una acció formativa s'entregarà la documentació, en un termini no superior a 14 dies, en format paper:
- Registre de signatures amb nom del/la professor/a, el qual haurà de signar tant ell/a com els/les assistents a la formació.
 - Avaluació dels/les assistents per part del professor/a.
 - Exàmens o informe d'avaluació dels/les alumnes per part de l'equip docent.
 - Enquestes de valoració de la formació per part dels/les alumnes.
 - Documentació que sigui necessària per al desenvolupament de la formació o a criteri de TMB.
 - Memòria de les accions realitzades i valoració global a la finalització de l'any lectiu.
 - Còpia escanejada en color via e-mail de la factura corresponent a la formació realitzada (no s'ha d'enviar per correu postal).

4.5. Resolució d'incidències / Incompliment del contracte

L'entitat de formació adjudicatària haurà de tenir els mitjans necessaris per poder resoldre les incidències i complir els requisits que s'exposen a continuació:

- Les indisponibilitats del personal docent per qualsevol motiu o circumstància s'hauran de cobrir amb personal propi de l'empresa adjudicatària.
- En cas d'haver-hi una força de causa major que faci necessària la substitució permanent de l'equip docent que habitualment presta el servei, l'empresa adjudicatària haurà de facilitar al nou equip docent les dades del curs, per tal de garantir el seguiment del pla de treball establert.
- Si es dona la circumstància que l'equip docent no compleix amb el programa establert o no aconsegueix tenir una bona sinèrgia amb els grups que se li han assignat, TMB pot sol·licitar la seva substitució per un altre que sigui de l'empresa adjudicatària.
- Quan una sessió de formació hagi de ser anul·lada per motius aliens a TMB i atribuïbles a l'empresa adjudicatària, es proposarà en un termini de 24 hores, una data per a la seva posterior recuperació. En els casos que aquesta sessió no pugui ser recuperada i s'hagi d'anul·lar definitivament, TMB podrà repercutir els costos justificats derivats de la mateixa. Per altra banda, TMB podrà anul·lar un grup sempre que les circumstàncies així ho requereixin, sense cost addicional.
- Si es dona la circumstància que, excepcionalment, no es pot fer ús de les instal·lacions de TMB per realitzar les accions formatives, l'empresa adjudicatària haurà de poder facilitar, sense cost addicional, els serveis de formació en instal·lacions externes a TMB (preferentment en aules del mateix proveïdor), i en qualsevol cas, que estiguin a l'abast del transport de la xarxa de busos i metro de TMB.

Signat per Montse Castro

Formació TMB