
PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS

***LICITACIÓ PÚBLICA MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT
SIMPLIFICAT ABREUJAT***

*CONTRACTACIÓ DE PROVEÏDORS PER PRESTAR SERVEIS DE FORMACIÓ EN
COMUNICACIONS CRÍTIQUES FERROVIÀRIES*



ÍNDIX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE	2
2. ACTUACIONS	2
2.1. Objectius	2
2.2. Continguts	2
2.3. Metodologia	3
2.4. Durada	3
2.5. Lloc de realització	3
2.6. Recursos humans	4
2.7. Gestió dels cursos	4
2.8. Avaluació	4
2.9. Documents acreditatius	4
2.10. Material i propietat intel·lectual	4
3. COM PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓ	5



1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Constitueix l'objecte principal del contracte de proveïdors per prestar serveis per desenvolupar i impartir programes formatius en comunicacions crítiques ferroviàries, pel que fa a la formació i a la transmissió de coneixement, tant en formacions teòriques com en formacions pràctiques, sobre el terreny o en el mateix lloc de treball.

2. ACTUACIONS

2.1. Objectius

Els objectius genèrics de les formacions són:

- Conèixer la influència dels errors de comunicació en l'activitat ferroviària i la seva contribució a accidents i incidents.
- Comprendre la importància de la comunicació professional com un element de prevenció.
- Evitar l'ús de comunicacions familiars i argot.
- Percebre el risc real de l'ús de comunicacions no professionals.
- Entendre la importància de la difusió de bons models de comunicació.
- Comprendre la necessitat d'ús de protocols estàndard per a garantir la fiabilitat de les comunicacions ferroviàries.
- Identificar errors a través de l'anàlisi de comunicacions ferroviàries.
- Generalitzar l'ús de comunicacions professionals ferroviàries.

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.

S'hauran d'impartir, com a mínim, els següents continguts:

- Comunicacions crítiques a la Seguretat Ferroviària. Protocols, estàndards i telefonemes. Identificació d'errors.
- Creences errònies. Percepció del risc Constitueixen les comunicacions incorrectes un risc per a la seguretat ferroviària.
- Comunicacions: per què són un element crític.
- El perquè de l'ús d'estàndards en tots els modes de transport ferroviari.
- Estructura del missatge: Començament-Intercanvi-Finalització.
- Responsabilitat a les comunicacions.
- Naturalesa del missatge.
- Telefonemes i protocols.
- Confirmació de l'entesa.
- Identificació d'errors en comunicacions ferroviàries reals.



- Classificació d'errors.
- La comunicació segura i professional.
- Feed-back i acció de col·lacionar.
- Assertivitat i situacions conflictives.
- L'escolta activa.
- Consciència situacional i situacions degradades.
- Missatges a usuaris.

Anàlisi de Casos pràctics de successos on s'analitza el paper de les comunicacions.

2.3. Metodologia

L'acció formativa s'ha de plantejar com un taller teoricopràctic, 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, simulacions i "role play", així com enregistraments de missatges que permetin l'autoavaluació dels participants.

2.4. Durada

A continuació s'indiquen les accions formatives que podrien ser considerades com a formacions tipus:

- Jornada comunicacions crítiques ferroviàries: 8 hores
- Tallers o seminaris a mida (preu/hora)

Qualsevol altre acció es realitzarà en el format i durada més adequat als continguts que s'hagin determinat en el programa.

2.5. Lloc de realització

Formacions en modalitat presencial:

Es podrà realitzar en les instal·lacions d'FGC, en instal·lacions que FGC comuniqui o de l'adjudicatari

En el cas de la formació en presencial la despesa que comporti el lloguer d'espais i dietes del personal formador seran assumides per l'adjudicatari.



2.6. Recursos humans

L'adjudicatari ha de preveure i incloure els mitjans tècnics i humans necessaris per tal de no suspendre o ajornar cap de les sessions de formació per causes que li siguin atribuïbles.

L'adjudicatari aportarà tots/es els/les experts/es necessaris/es pel desenvolupament de les sessions i activitats que figurin en la proposta.

2.7. Gestió dels cursos

El cursos es podran avisar amb una antelació de fins a 14 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.

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.

2.8. Avaluació

L'avaluació dels/les participants serà continua a partir de diferents activitats realitzades per les persones participants durant el desenvolupament de la jornada o el curs de comunicacions crítiques ferroviàries.

Caldrà que el/la docent realitzi una avaluació i un informe qualitatiu per a cada persona assistent a la jornada o al curs, amb l'assoliment o no dels continguts, indicant si la valoració final és d'aprofitament o no.

També elaborarà un informe explicant el desenvolupament de la jornada o el curs de comunicacions crítiques ferroviàries 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.

2.9. 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.

2.10. Material i propietat intel·lectual

L'adjudicatari es farà càrrec de tot el material necessari per a la realització del programa. Això inclou tant el material didàctic (manuals, dossiers o altres suports digitals), com del material, desplaçaments i estades que se'n puguin derivar.



L'adjudicatari haurà de demostrar que disposa 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.

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 per als treballs objecte del contracte.
- Experiència del formador/a en els treballs objecte del contracte.
- Fets diferencials de l'oferta, evidències de major qualitat (certificacions ISO, pertinença a associacions, rànquings empreses, etc.).