



PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA GESTIÓ I IMPARTICIÓ DE DETERMINADA FORMACIÓ INCLOSA EN EL I PLA INTERN DE FORMACIÓ DEL CONSELL COMARCAL

ÍNDEX

CAPÍTOL I. PRESTACIÓ DE LA PART CONTRACTISTA	2
Clàusula 1. Entitat organitzadora.....	2
Clàusula 2. Objecte i abast del contracte.....	2
Clàusula 3. Descripció dels lots	6
Eix 4. Benestar, autocura i gestió emocional.....	17
Eix 5. Planificació, gestió de projectes i tasques	19
Eix 6. Marc normatiu, procedimental i qualitat de servei	22
CAPÍTOL II. CONSIDERACIONS GENERALS	25
Clàusula 4. Ubicació del servei.....	25
Clàusula 5. Cronograma i horaris	25
CAPÍTOL III. GESTIÓ DE LES ACCIONS FORMATIVES.....	28
Clàusula 6. Agrupació de les persones participants.....	28
Clàusula 7. Gestió de la documentació	29
Clàusula 8. Seguiment de les accions formatives i de l'alumnat	29
Clàusula 9. Tractament de dades.....	30
Clàusula 10. Finalització i tancament de les accions formatives	30
CAPÍTOL IV. OBLIGACIONS DE LA PART CONTRACTISTA.....	30
Clàusula 11. Obligacions respecte al servei	30
Clàusula 12. Obligacions essencials.....	31



CAPÍTOL I. PRESTACIÓ DE LA PART CONTRACTISTA

Clàusula 1. Entitat organitzadora

El Consell Comarcal del Vallès Oriental (d'ara endavant, Consell Comarcal) és l'entitat organitzadora del servei, i assumeix l'obligació d'exigir a la part contractista el compliment de les obligacions descrites en aquest Plec, en el Plec de prescripcions administratives i en la normativa aplicable.

El servei s'ha de prestar d'acord amb aquest Plec i el Plec de prescripcions administratives.

Clàusula 2. Objecte i abast del contracte

L'objecte d'aquest contracte és la realització de determinades accions formatives incloses en el I Pla intern de formació del Consell Comarcal del Vallès Oriental així com de les actuacions necessàries per a la gestió integral de les activitats incloses.

El I Pla intern de formació del Consell Comarcal del Vallès Oriental es va aprovar pel Ple del Consell Comarcal el 25 de març de 2026 (X2026002250).

Els lots en què es divideix, i les accions formatives que són objecte del contracte, són les següents:

Lot	Eix	Nom de l'Eix	Acció Formativa
LOT 1	Eix 1	Lideratge i direcció pública de persones i equips	1.A1. Lideratge en contextos de complexitat
LOT 1	Eix 1	Lideratge i direcció pública de persones i equips	1.A2. Direcció i desenvolupament d'equips
LOT 2	Eix 2	Gestió del canvi, transformació digital i eines corporatives.	2.A1. Resolució de problemes pensant de disseny i presa de decisions
LOT 2	Eix 2	Gestió del canvi, transformació digital i eines corporatives.	2.A2. Treball en equip com a metodologia
LOT 2	Eix 2	Gestió del canvi, transformació digital i eines corporatives.	2.A4. IA aplicada al servei públic
LOT 3	Eix 3	Comunicació, habilitats relacionals i atenció a la ciutadania	3.A1. Gestió constructiva del conflicte i converses difícils en el servei públic.
LOT 3	Eix 3	Comunicació, habilitats relacionals i atenció a la ciutadania	3.A2. Comunicació, gestió emocional i atenció ciutadania
LOT 3	Eix 3	Comunicació, habilitats relacionals i atenció a la ciutadania	3.A3. Habilitats per al treball col·laboratiu
LOT 3	Eix 3	Comunicació, habilitats relacionals i atenció a la ciutadania	3.A4. Comunicació clara a l'Adm. Pública
LOT 4	Eix 4	Benestar, autocura i gestió emocional	4.A1. Benestar i autoregulació
LOT 4	Eix 4	Benestar, autocura i gestió emocional	4.A2. Autolideratge i cos
LOT 5	Eix 5	Planificació, gestió de projectes i tasques	5.A1. Planificació per objectius i ACR
LOT 5	Eix 5	Planificació, gestió de projectes i tasques	5.A2. Gestió de projectes
LOT 5	Eix 5	Planificació, gestió de projectes i tasques	5.A3. Organització del treball i temps
LOT 6	Eix 6	Marc normatiu, procedimental i qualitat de servei	6.A1. Procediment administratiu virtual
LOT 6	Eix 6	Marc normatiu, procedimental i qualitat de servei	6.A4. Protecció de dades i confidencialitat

L'abast del servei és el següent:

1. Gestió integral de l'Acció formativa.



La part contractista assumirà la coordinació tècnica, logística i administrativa de les accions formatives vinculades al Lot, garantint la interlocució constant amb els tres agents implicats i assegurant la incorporació transversal de la perspectiva de gènere en totes les fases d'execució, en compliment de l'Acció A.3.2 del Pla d'Igualtat vigent.

A. Dimensió de l'Alumnat

Actuarà com a punt de referència per als participants, garantint:

Fase Prèvia:

- 1) Convocatòria formal en català via correu electrònic, a la relació de persones que indiqui el Consell Comarcal, que inclogui una "Guia de les persones participants" amb el programa detallat, materials descarregables, horaris i accessos logístics/virtuals així com detall del sistema d'avaluació i aprofitament). Tota la comunicació, tant escrita com digital, s'ha d'ajustar estrictament als criteris de llenguatge inclusiu i no sexista. Així mateix organitzarà un sistema d'alertes automatitzades per recordar les sessions a les persones participants 24 hores abans.
- 2) Programa
Els participants han de rebre, una setmana abans d'iniciar la formació, un programa en català que detalli els objectius, continguts (preferiblement temporalitzats) i calendari del curs.

La programació formativa per a cadascuna de les accions formatives haurà de contenir:

- a. La programació formativa que haurà de respondre a les definicions de les accions incloses en el Pla de formació que es podran desenvolupar i adaptar al col·lectiu, però en cap cas modificar en la seva essència. El desenvolupament de cadascuna de les accions formatives, amb definició d'objectius, continguts, metodologia, calendari i sistema d'avaluació.

Totes les accions formatives hauran d'incloure de manera transversal una explicació o píndola informativa sobre la incorporació de la perspectiva de gènere en el marc de l'organització i el Pla d'Igualtat que el Consell Comarcal està executant.

- b. Pla de contingències que defineixi les actuacions i circuits per resoldre les incidències que puguin sorgir durant l'execució de les accions formatives.

En el programa i tots els materials ha d'aparèixer el logo del Consell Comarcal.

El fet que els participants no hagin rebut el programa o que aquest no contingui els logos es considera una incidència en el desenvolupament del curs.

En la documentació preparada per fer seguiment i justificació de l'assistència s'ha de preveure espai per fer constar que s'ha lliurat a cada persona participant el programa del curs i els materials didàctics.



3) Materials didàctics:

Les persones participants han de rebre un material de suport que els permeti seguir amb aprofitament el curs editat en català i amb el logotip del Consell Comarcal. L'entitat pot triar el material que consideri més apropiat: un material elaborat per ells mateixos, un llibre editat, material en suport digital, etc. La part contractista garantirà que els continguts, imatges, exemples i exercicis pràctics dels materials didàctics estiguin lliures d'estereotips de gènere i promoguin la igualtat efectiva.

4) Altres materials:

A més del programa i materials didàctics també han de rebre, en les formacions presencials, el material fungible mínim següent: un bolígraf i una llibreta.

Fase d'Execució:

Control automatitzat de l'assistència i gestió proactiva d'incidències tècniques (especialment en entorns virtuals) per minimitzar l'abandonament. Els sistemes de control d'assistència (tant físics com digitals) estaran dissenyats per recollir la variable del gènere de les persones participants per al seu posterior tractament estadístic.

Fase de Tancament:

Administració de qüestionaris/enquesta de satisfacció i tramesa de certificats d'aprofitament o assistència (segons correspongui), tot en català i amb l'emblema del Consell.

En els certificats de formació acreditaran que s'ha assistit a l'acció formativa i incorporaran com a mínim els aspectes següents:

- Nom del curs
- Entitat que l'organitza
- Dates d'impartició
- Durada en hores
- Emblema del Consell Comarcal

Els qüestionaris de satisfacció incorporaran com a mínim preguntes per l'avaluació sobre:

- el contingut i disseny del curs (utilitat i rellevància, claredat i estructura, equilibri entre continguts teòrics i pràctics)
- la persona formadora (domini de la matèria, habilitats pedagògiques, gestió del grup, empatia, comunicació)
- organització, logística i recursos (materials didàctics, espai, gestió de l'acció formativa)
- autoavaluació de les persones participants (impacte de l'aprenentatge, assoliment objectius, coneixement adquirit i transferibilitat, grau de sensibilització en relació amb la perspectiva de gènere aplicada al curs).
- satisfacció general



B. Dimensió del Professorat: suport al docent

Garantir que la persona formadora es focalitzi exclusivament en la transferència de coneixement:

Logística Docent:

Validació prèvia de la idoneïtat de la plataforma o aula, i suport en la digitalització de continguts si calgués.

Es lliurarà al personal docent una guia breu de pautes obligatòries sobre l'ús del llenguatge inclusiu i no sexista a l'aula.

Control de Seguiment:

Provisió dels fulls de signatures i plantilles d'avaluació segons el model normalitzat i validat pel Consell Comarcal i sistema similar en el cas de formacions virtuals, dissenyades per permetre el registre de dades desagregades per gènere.

Retorn Pedagògic:

Elaboració del "Document resum post-formatiu" on el docent reculli el grau de participació i l'assoliment d'objectius del grup incloent una valoració qualitativa del docent en relació amb la incorporació de la perspectiva de gènere en la matèria impartida.

C. Dimensió del Consell Comarcal amb l'Àrea de Persones i Valors

Garantirà el control i seguiment del contracte així com la rendició de comptes:

Documentació mínima disponible per cada curs.

Amb una setmana d'antelació a l'inici de la formació es presentarà a supervisió de l'Àrea de Persones i Valors la documentació següent:

- Programa que s'ha de lliurar als participants amb incorporació expressa de la píndola/mòdul/explicació en relació amb la perspectiva de gènere.
- Material didàctic
- CV de la persona formadora
- Proves d'aprofitament
- Mostra del material fungible que posarà a disposició de l'alumnat.

Des de l'Àrea de Persones i Valors es podrà demanar qualsevol altra documentació complementària que consideri necessària per a l'acreditació de la qualitat de l'acció formativa.

Monitoratge en temps real:

Comunicació immediata d'incidències crítiques (ex. manca de quòrum o absència de docent).



Memòria Tècnica Final:

Lliurament d'un expedient únic per acció formativa, que inclogui:

- Dades d'execució i anàlisi quantitativa desagregada: Calendari real, lloc, detall de participants i ràtio final d'assistència.
- Totes aquestes dades s'hauran de presentar completament desagregades per gènere i creuades per grup/categoria professional (A1, A2, C1), per tal de detectar possibles bretxes de gènere en l'accés i abandonament de la formació.
- Avaluació: Anàlisi agregada de les enquestes/qüestionaris de satisfacció de les persones participants.
- Valoració sobre l'encaix de l'acció en les competències estratègiques del Pla de Formació vigent.

Visita de seguiment:

Un representant de l'Àrea de Persones i Valors farà una o més visites de seguiment in situ de la formació.

2. Impartir les sessions de formació per cadascun dels participants per personal tècnic expert, d'acord amb el que preveu el II Conveni col·lectiu autonòmic d'ensenyament i formació no reglada de Catalunya (codi de conveni núm.7910025012020) i amb una experiència mínima acreditada de 80 hores.
3. Posar a disposició les aules per a la formació amb un espai mínim de dos metres quadrats per persona participant, i equipades amb el mobiliari adequat. Les aules han de disposar d'espai per un mínim de 25 persones.

Els centres on es podrà executar la formació seran els informats en la documentació presentada de participació en aquest procediment. Únicament, en casos excepcionals, es podran donar d'alta noves instal·lacions sempre que s'aporti el corresponent acord de disponibilitat i es notifiqui al Consell Comarcal amb una antelació mínima de 10 dies respecte de l'inici del curs.

4. Participar en el seguiment de les accions formatives amb el Consell Comarcal, durant el termini de planificació, realització i tancament de la formació.

L'esmentat contracte s'ha d'executar d'acord amb les condicions i requisits previstos en el plec de prescripcions tècniques i plec de prescripcions administratives.

Clàusula 3. Descripció dels lots

Lot 1: Eix 1. Lideratge i direcció pública de persones i equips

Eix orientat a facilitar l'aprenentatge d'habilitats i coneixements per exercir el lideratge en contextos de complexitat, alineant l'acció directiva amb els valors del servei públic. Inclou la capacitat de dirigir persones i equips, impulsar la cooperació i coordinació interdepartamental, gestionar el canvi organitzatiu i exercir una supervisió que s'orienti a l'acompanyament de les persones amb sensibilitat cap a l'assoliment de resultats.

L'objectiu és consolidar un model de direcció orientat a resultats i coherent amb els principis ètics de la institució.



Àmbits temàtics que integra:

- Lideratge i habilitats de direcció pública.
- Treball en equip, cooperació i corresponsabilitat.
- Gestió i desenvolupament d'equips.
- Gestió del canvi organitzatiu.
- Supervisió i acompanyament d'equips

Principals destinataris: Personal amb rol de direcció i comandament i personal tècnic amb funcions de coordinació. D'acord amb l'estructura organitzativa vigent en el moment de redacció d'aquest informe 22 persones.

Principis ètics vinculats: Exercir el lideratge, servir a l'interès públic, sensibilitat, exercir l'autoritat de forma legítima.

Eix	Accions	Nombre d'accions per eix
Eix 1. Lideratge i direcció pública de persones i equips.	• Eix 1.A1. Lideratge en contextos de complexitat. • Eix 1.A2. Direcció i desenvolupament d'equips i persones.	2

Accions formatives de l'Eix:

Eix 1.A1. Lideratge en contextos de complexitat

Eix 1.A1. Lideratge en contextos de complexitat		
Objectiu d'aprenentatge: Enfortir el lideratge en contextos de canvi mitjançant un pla de treball individual d'aplicació que millori les habilitats directives i de comandament per impulsar els canvis i l'aplicació pràctica de l'ètica institucional.		
Principis ètics vinculats	Eix	Col·lectiu
Exercir el lideratge. Sensibilitat. Servir a l'interès públic. Exercir l'autoritat de forma legítima. Rendició de comptes.	Eix 1. Lideratge i direcció pública de persones i equips.	• Direcció i comandaments • Tècnic amb funcions de coordinació.
Estructura		
• 4 sessions presencials de 5 hores. • 1 sessió de seguiment de 5 hores després de tres setmanes. • Total: 25 hores. • 22 participants.		
Continguts clau		



• Lideratge en entorns complexos, volàtils i canviants (entorn BANI). • Autoconeixement a través del model Insights Discovery®. • Les noves habilitats per liderar el futur. • Consciència del rol de comandament. • Ètica institucional aplicada al rol.
Recomanacions metodològiques
Enfocament: • Basat en la cultura organitzacional i en casos reals del CCVO, per construir criteris compartits de comandament i coherència en l'exercici del rol des de l'autoconeixement per identificar un decàleg de comportaments de directius excel·lents. Materials de suport: • Recull de productes elaborats resultants del treball compartit. • Perfil personal i Insights Discovery®. Consideracions: • Es proposa la incorporació d'un repte d'aplicació entre sessions per part dels i les participants per afavorir la transferència de coneixement. • S'incorpora una sessió de seguiment per assegurar la transferència de coneixement, la revisió d'evidències, l'ajust de criteris i resolució d'obstacles d'aplicació.
Impacte desitjat
• Més claredat i seguretat en el rol de lideratge, ús pràctic del Codi Ètic en situacions reals. • Presa de decisions més traçables i orientades a resultats; millora de la coherència directiva i del funcionament transversal.

Eix 1.A2. Direcció i desenvolupament d'equips i persones

Eix 1.A2. Direcció i desenvolupament d'equips i persones		
Objectiu d'aprenentatge: Definir i aplicar un marc de direcció que permeti optimitzar el funcionament dels equips del CCVO, desenvolupant les persones i assegurant coherència en l'exercici del rol de comandament i la cultura de la institució.		
Principis ètics vinculats	Eix	Col·lectiu
Exercir el lideratge. Exercir l'autoritat de forma legítima. Servir a l'interès públic. Integritat. Rendició de comptes.	Eix 1. Lideratge i direcció pública de persones i equips.	• Direcció i comandaments • Tècnic amb funcions de coordinació.
Estructura		
• 4 sessions presencials de 5 hores. • Total: 20 hores. • 22 participants		
Continguts clau		
• El rol directiu amb sentit: actitud, voluntat, coherència i impacte en la cultura de servei. • Rols i responsabilitats del comandament. • Estils de direcció i lideratge situacional adaptatiu. • Factors bàsics per dirigir equips: valors, motivació, comunicació, seguretat psicològica, confiança i corresponsabilitat. • Supervisió i desenvolupament de persones.		
Recomanacions metodològiques		



Enfocament: - Treball basat en situacions reals del CCVO per construir criteris compartits de comandament i un llenguatge comú sobre direcció i desenvolupament dins l'organització. - Cada sessió combina marc d'introducció de referències sintètic, intercanvi i pràctica i síntesi i compromís d'acció. Materials de suport: - Productes elaborats resultants del treball compartit. Consideracions: - Repte d'aplicació entre sessions.
Impacte desitjat
- Més claredat i coherència en l'exercici del rol de comandament; lideratge més ajustat a les necessitats dels equips. - Millora del desenvolupament i rendiment dels equips: converses de supervisió més efectives, seguiment més consistent i objectius més clars. - Construcció de criteris compartits de direcció al CCVO que redueixin friccions i reforcin la qualitat del servei i l'orientació a resultats.

Lot 2. Eix 2. Gestió del canvi, transformació digital i eines corporatives

S'articula al voltant del domini d'eines i pràctiques digitals clau i impulsa una actualització progressiva de les competències digitals de tota l'organització, del nivell bàsic a l'avançat, per donar resposta a les noves necessitats derivades de la digitalització i de la incorporació de la intel·ligència artificial. Es desplega en el domini de les eines corporatives, la gestió i l'ús de dades, el treball col·laboratiu en entorns digitals i l'aplicació de criteris d'ús responsable de la IA. L'objectiu és consolidar un model de treball més eficient, transparent i modern, alineat amb els requeriments tecnològics actuals.

Àmbits que integra:

- Competències digitals bàsiques i avançades (ACTIC, ofimàtica, gestors documentals).
- Eines tecnològiques corporatives (Gènesis, aplicatius interns).
- Intel·ligència artificial: criteris, aplicacions i ús responsable.
- Gestió de dades i explotació d'informació.
- Treball col·laboratiu en entorns digitals fent ús d'eines avançades.

Principals destinataris: Tot el personal, amb nivells diferenciats segons punt de partida i necessitats del rol.

Principis ètics vinculats: Transparència, rendició de comptes, confidencialitat.

Eix	Accions	Nombre d'accions per eix
Eix 2. Gestió del canvi transformació digital i eines corporatives.	- Eix 2.A1. Resolució de problemes, pensament de disseny i presa de decisions. - Eix 2.A2. Treball en equip com a metodologia corporativa. - Eix 2.A4. Intel·ligència artificial aplicada al servei públic: criteris i ús responsable.	3



Accions formatives:

Eix 2.A1. Resolució de problemes, pensament de disseny i presa de decisions

Eix 2.A1. Resolució de problemes, pensament de disseny i presa de decisions		
Objectiu d'aprenentatge: Enfortir la capacitat de transitar entorns complexos dotant de metodologies de pensament de disseny i de presa de decisions per actuar amb criteri, coherència i orientació al servei públic.		
Principis ètics vinculats	Eix	Col·lectiu
Servir a l'interès públic. Exercir el lideratge. Exercir l'autoritat de forma legítima. Integritat.	Eix 2. Gestió del canvi transformació digital i eines corporatives.	- Direcció i comandaments - Tècnic amb funcions de coordinació.
Estructura		
3 sessions presencials de 5 hores. - Total: 15 hores. 22 participants per sessió.		
Continguts clau		
- Entorns complexos i incertesa: comprendre la complexitat abans d'actuar i ajustar l'enfocament. - Definició del repte i diagnòstic del problema: acotar, identificar causes i criteris d'èxit. - Pensament de disseny aplicat al servei públic: generar alternatives i prototipar opcions. - Presa de decisions robusta i traçable: criteris, prioritització, gestió de riscos i registre de decisions.		
Recomanacions metodològiques		
Enfocament: - Taller aplicat tipus "laboratori": aprenentatge basat en situacions reals del CCVO (reptes de coordinació, millora de processos, presa de decisions amb incertesa, etc.), per construir criteri compartit i metodologies comunes. - Iteració i pràctica guiada: cada sessió combina un marc breu (conceptes clau) amb aplicació immediata a casos i síntesi de criteris. - Treball col·laboratiu en subgrups per incorporar mirades complementàries i reforçar la coherència transversal. Materials de suport: - Recull de productes elaborats: síntesi dels casos, criteris acordats i solucions/propostes generades (material que queda com a base interna). - Plantilles de treball (enunciat del repte, prioritització, matriu de decisió i registre de decisions). Consideracions: - Repte d'aplicació entre sessions: cada participant fa una microaplicació al seu entorn i aporta evidències a la sessió següent. - Condicions d'èxit: acord mínim sobre com es documentaran decisions i com es compartiran criteris (per reforçar coherència i traçabilitat).		
Impacte desitjat		
- Més capacitat per actuar en contextos complexos: seguretat i criteri per orientar-se, prioritzar i avançar amb incertesa sense bloqueig. - Decisions més coherents i traçables: criteris explícits, alternatives comparades, riscos identificats i decisions més defensables (amb registre i rendició de comptes). - Millora de la coordinació transversal: llenguatge comú i marc compartit entre àrees per reduir friccions i augmentar consistència en l'acció. - Impuls a la transformació i a la millora del servei: decisions i prototips de millora més orientats a l'interès públic, amb proves pilot i aprenentatge pràctic.		



Eix 2.A2. Treball en equip com a metodologia corporativa

Eix 2.A2. Treball en equip com a metodologia corporativa		
Objectiu d'aprenentatge: Definir i aplicar un marc corporatiu de treball en equip que faciliti la coordinació transversal, la claredat de rols i responsabilitats, la gestió efectiva per millorar l'eficiència interna i la qualitat del servei públic.		
Principis ètics vinculats	Eix	Col·lectiu
Servir a l'interès públic. Exercir el lideratge. Exercir l'autoritat de forma legítima. Integritat. Rendició de comptes.	Eix 2. Gestió del canvi transformació digital i eines corporatives.	- Direcció i comandaments - Tècnic amb funcions de coordinació.
Estructura		
3 sessions presencials de 5 hores. - Total: 15 hores. 22 participants per sessió.		
Continguts clau		
- Equip: propòsit compartit, objectius i aportació de valor. - Marc corporatiu de treball en equip: acords de funcionament (normes, canals, disponibilitat, compromisos, criteris de qualitat). - Rols, responsabilitats i coordinació: claredat de rols. - Rituals i sistemes de treball: arrencada d'equip/projecte, seguiment, revisió i aprenentatge. - Treball en entorns híbrids i digitals: criteris d'ús d'eines corporatives col·laboratives per coordinar, documentar i compartir coneixement.		
Recomanacions metodològiques		
Enfocament: - Seminari productiu: cada sessió combina marc breu de criteris, treball sobre casos reals (equips/projectes del CCVO) i síntesi d'acords i compromisos. - Treball orientat a productes: l'objectiu és sortir amb una proposta operativa de "metodologia d'equip" aplicable. - Dinàmica de contrast i alineament: posada en comú entre equips/àrees per construir criteri compartit i coherència transversal. Materials de suport: - Recull de productes elaborats: acords i criteris consensuats, exemples d'aplicació i bones pràctiques internes. Consideracions: - Repte d'aplicació entre sessions. - Condicions d'èxit: acord mínim de comandaments sobre el marc comú i sobre com es documentaran i compartiran acords i decisions per reforçar coherència.		
Impacte desitjat		
- Equips més alineats i autònoms: objectius compartits, acords clars i menys ambigüitat. - Millor coordinació transversal: reducció de friccions i dependències mal gestionades; més coherència en criteris i maneres de treballar. - Millora de la qualitat del servei: equips que funcionen millor sostenen millor el canvi, la digitalització i la resposta a demandes creixents.		

Eix 2.A4. Intel·ligència artificial aplicada al servei públic: criteris i ús responsable

Eix 2.A4. Intel·ligència artificial aplicada al servei públic: criteris i ús responsable
--



Objectiu d'aprenentatge: Proporcionar criteris, coneixements i pautes pràctiques per a l'ús responsable de la intel·ligència artificial i eines derivades en l'àmbit del servei públic, identificant aplicacions útils, riscos i límits, amb especial atenció a la protecció de dades i la qualitat del servei.		
Principis ètics vinculats	Eix	Col·lectiu
Transparència. Confidencialitat. Legalitat . Servir a l'interès públic.	Eix 2. Gestió del canvi transformació digital i eines corporatives.	Personal de diferents col·lectius que en tinguin necessitat.
Estructura		
• 2 sessions presencials de 5 hores cadascuna. • Total: 10 hores. • Grups de 20 participants. • Edicions diferenciades segons col·lectiu (direcció i comandament / personal tècnic / personal administratiu i de suport). • Previsió d'edicions repetides fins arribar al total de llocs.		
Continguts clau		
• Què és la IA i com funciona: conceptes bàsics. • Riscos i límits: fiabilitat de la informació, biaixos, dependència tecnològica. • Protecció de dades i confidencialitat. • Criteris d'ús responsable. • Marc normatiu i ètic: alineament amb els valors del servei públic. • Aplicacions pràctiques en l'administració pública: automatització de tasques, generació de textos, anàlisi de dades, assistents.		
Recomanacions metodològiques		
Enfocament: • Sessions pràctiques amb demostracions en viu d'eines d'IA (ChatGPT, Copilot, etc.) aplicades a casos reals del CCVO. • Treball en grups per identificar possibles usos en el propi àmbit de treball. • Elaboració conjunta d'un decàleg de bones pràctiques d'ús de la IA al CCVO. Materials de suport: • Guia ràpida de criteris d'ús responsable de la IA. • Llistat d'aplicacions recomanades i no recomanades. • Preguntes freqüents amb dubtes freqüents sobre protecció de dades i IA. Consideracions: • Prèviament a l'inici de l'acció formativa, cal disposar d'un acord/decisió del Consell que defineixi i validi quines eines d'IA corporatives s'incorporen (i en quines condicions d'ús), per garantir un marc comú i coherent. • Considerar una sessió específica per a direcció i comandament centrada en la presa de decisions sobre implantació d'IA als serveis. • Actualitzar continguts periòdicament atesa l'evolució ràpida d'aquest àmbit. • Vincular amb la normativa marc sobre l'ús de la IA.		
Impacte desitjat		
• Ús informat i responsable de la IA per part de la plantilla, evitant riscos per desconeixement. • Criteris compartits sobre què és acceptable i què no en l'ús d'aquestes eines. • Millora de l'eficiència en tasques susceptibles d'automatització, sense comprometre la qualitat ni la seguretat.		

LOT 3. Eix 3. Comunicació, habilitats relacionals i atenció a la ciutadania



L'atenció a la ciutadania i la comunicació institucional requereixen criteri, claredat i habilitats relacionals. Aquest eix reforça la capacitat de comunicar-se amb claredat, eficàcia i adequació al context, tant en la representació institucional com en la relació amb agents i entitats i en l'atenció directa a la ciutadania. Desenvolupa habilitats per conduir converses i interaccions complexes, aplicar tècniques de llenguatge clar, gestionar queixes i demandes exigents i abordar situacions de tensió o conflicte amb criteri i respecte. L'objectiu és millorar la qualitat relacional del servei públic, reduir friccions i generar experiències d'atenció més coherents, equitatives i satisfactòries.

Àmbits que integra:

- Comunicació pública i institucional.
- Habilitats comunicatives en l'atenció a la ciutadania.
- Comunicació interpersonal i relacional.
- Llenguatge clar.
- Gestió d'interaccions complexes i situacions de tensió.

Principals destinataris: Tot el personal, amb èmfasi diferent segons rol: atenció directa (administratiu), relació amb agents (tècnic), representació institucional (direcció)

Principis ètics vinculats: Servir a l'interès públic, sensibilitat, igualtat i respecte.

Eix	Accions	Nombre d'accions per eix
Eix 3. Comunicació, habilitats relacionals i atenció a la ciutadania.	• Eix 3.A1. Gestió constructiva del conflicte i converses difícils en el servei públic. • Eix 3.A2. Comunicació, gestió emocional i atenció a la ciutadania. • Eix 3.A3. Habilitats relacionals per al treball col·laboratiu. • Eix 3.A4. Comunicació clara a l'administració pública.	4

Accions formatives:

Eix 3.A1. Gestió constructiva del conflicte i converses difícils en el servei públic

Eix 3.A1. Gestió constructiva del conflicte i converses difícils en el servei públic		
Objectiu d'aprenentatge: Dotar les persones participants d'eines i criteris per prevenir, abordar i reconduir conflictes mitjançant converses difícils, negociació col·laborativa i intervenció en escalades, actuant amb respecte, fermesa i coherència.		
Principis ètics vinculats	Eix	Col·lectiu
Servir a l'interès públic Sensibilitat Respecte Integritat	Eix 3. Comunicació, habilitats relacionals i atenció a la ciutadania.	• Personal tècnic amb atenció directa. • Personal administratiu i de suport.
Estructura		
• 2 sessions presencials de 5 hores cadascuna. • Total: 10 hores.		



• Grups de 20 participants. • Edicions diferenciades per àrees amb casuístiques similars. • Previsió edicions repetides fins arribar al total de llocs.
Continguts clau
• Comprensió del conflicte: tipus de conflicte, senyals d'alerta i factors que el mantenen. • Escalada i desescalada. • Estils personals davant el conflicte: recursos i riscos (evitació, competició, acomodació, compromís, col·laboració) i flexibilitat segons context. • Converses difícils: preparar, conduir i tancar converses amb fermesa i respecte (missatge, límits, petició clara i acord verificable). • Gestió emocional en tensió: autoregulació, escolta, validació sense cedir criteri, i comunicació assertiva.
Recomanacions metodològiques
Enfocament: • Seminari productiu i vivencial: marc breu i pràctica intensiva sobre situacions reals del CCVO. • Simulació amb guions de casos: converses de límits, desacords entre àrees, tensió en projectes, reclamacions, etc. Materials de suport: • Recull de casos i criteris treballats (bones pràctiques internes). • Guies breus i plantilles per preparar converses, gestionar acords... Consideracions: • Repte d'aplicació entre sessions: aplicar una conversa difícil a l'entorn professional. • Condicions d'èxit: legitimar converses pendents i facilitar temps/espai per aplicar i fer seguiment d'acords.
Impacte desitjat
• Reducció d'escalades, tensions i més capacitat per intervenir a temps i reconduir situacions difícils. • Converses més clares i efectives: límits, peticions i acords verificables. • Millor coordinació i clima: disminució de friccions entre àrees i augment de confiança i col·laboració. • Qualitat de servei més consistent: gestió de conflictes alineada amb criteri institucional, respecte i orientació a l'interès públic.

Eix 3.A2. Comunicació, gestió emocional i atenció a la ciutadania

Eix 3.A2. Comunicació, gestió emocional i atenció a la ciutadania		
Objectiu d'aprenentatge: Desenvolupar les habilitats de comunicació necessàries per oferir una atenció de qualitat a la ciutadania, gestionant de manera efectiva les diferents situacions que es presenten en el contacte directe, incloent-hi queixes, consultes complexes i situacions de tensió.		
Principis ètics vinculats	Eix	Col·lectiu
Servir a l'interès públic. Sensibilitat. Respecte. Integritat.	Eix 3. Comunicació, habilitats relacionals i atenció a la ciutadania.	• Personal tècnic amb atenció directa. • Personal administratiu i de suport
Estructura		
• 2 sessions presencials de 5 hores cadascuna. • Total: 10 hores. • Grups de 20 participants. • Edicions diferenciades per àrees amb casuístiques similars. • Previsió edicions repetides fins arribar al total de llocs.		
Continguts clau		



• Elements clau de la comunicació en l'atenció a la ciutadania. • Gestió emocional de situacions sensibles. • Gestió de situacions sensibles: queixes, reclamacions, persones en situació de vulnerabilitat o alteració emocional. • Comunicació assertiva: expressar límits i informació negativa de manera respectuosa.
Recomanacions metodològiques
Enfocament: • Sessions eminentment pràctiques basades en situacions reals del CCVO. • Treball amb casos pràctics i situacions de simulació per posar en pràctica respostes en situacions sensibles. • Anàlisi de bones pràctiques i errors habituals a partir de l'experiència dels i les participants. Materials de suport: • Guia de bones pràctiques en atenció ciutadana. • Fitxa amb frases i recursos per a situacions tipus. Consideracions: • Configurar grups amb casuístiques similars. • Connectar amb el principi ètic de "Servir a l'interès públic" com a fil conductor.
Impacte desitjat
• Major seguretat i satisfacció del personal que atén directament la ciutadania. • Millora de la qualitat percebuda del servei per part de la ciutadania. • Reducció de situacions de conflicte per una gestió comunicativa inadequada. • Coherència en la imatge i el tracte del CCVO com a institució.

Eix 3.A3. Habilitats relacionals per al treball col·laboratiu

Eix 3.A3. Habilitats relacionals per al treball col·laboratiu		
Objectiu d'aprenentatge: Desenvolupar i enfortir les habilitats de comunicació interpersonal i de relació entre companys/es per promoure un clima de treball col·laboratiu, gestionar les diferències de manera constructiva i reforçar la cohesió dels equips.		
Principis ètics vinculats	Eix	Col·lectiu
Respecte Sensibilitat Integritat	Eix 3. Comunicació, habilitats relacionals i atenció a la ciutadania.	• Personal tècnic amb atenció directa. • Personal administratiu i de suport.
Estructura		
• 2 sessions presencials de 5 hores cadascuna. • Total: 10 hores. • Grups de 20 participants. • Edicions mixtes (barrejant col·lectius) per afavorir el coneixement mutu. • Previsió d'edicions repetides fins arribar al total de llocs.		
Continguts clau		
• Comunicació interpersonal efectiva. • Intercanvi constructiu: com donar i rebre observacions sense generar conflicte. • Gestió de diferències i desacords: del conflicte a la col·laboració. • Comunicació amable en el context laboral: expressar necessitats i límits de manera respectuosa. • Confiança i cooperació. • Comunicació en entorns híbrids: presencial i a distància.		
Recomanacions metodològiques		



Enfocament: - Sessions vivencials amb dinàmiques de grup que permetin experimentar els conceptes. - Treball sobre situacions reals de comunicació interna al CCVO. - Espai per a la reflexió individual i l'elaboració de compromisos de millora. Materials de suport: - Fitxa de compromisos personals de millora. Consideracions: - Grups heterogenis per àrees per afavorir el coneixement transversal. - Vincular amb l'Eix 1 (lideratge) en el cas de persones amb funcions de comandament. - Connectar amb el "Pla per a la Millora de la Comunicació Interna" que consta als antecedents del CCVO.
Impacte desitjat
- Millora de les relacions entre persones i equips. - Reducció de malentesos i tensions per problemes de comunicació. - Increment de la col·laboració transversal entre àrees. - Enfortiment de la cultura organitzativa.

Eix 3.A4. Comunicació clara a l'administració pública

Eix 3.A4. Comunicació clara a l'administració pública		
Objectiu d'aprenentatge: Aplicar criteris operatius de comunicació clara i llenguatge planer per redactar documents i comunicacions administratives més comprensibles, accessibles i orientades a la ciutadania, millorant la qualitat del servei, reduint errors i incrementant l'eficiència en la tramitació.		
Principis ètics vinculats	Eix	Col·lectiu
Servir a l'interès públic. Transparència. Respecte. Sensibilitat. Integritat.	Eix 3. Comunicació, habilitats relacionals i atenció a la ciutadania.	- Personal tècnic amb atenció directa. - Personal administratiu i de suport
Estructura		
5 sessions presencials de 2 hores cadascuna. - Total: 10 hores. - Grups de 20 participants. - Previsió d'edicions repetides fins arribar al total de llocs.		
Continguts clau		
- Què és llenguatge planer en l'administració: claredat, precisió, utilitat i orientació a la persona usuària. - Principis de comunicació clara. - Redacció administrativa entenedora. - Documents clau: requeriments, notificacions, instruccions, correus tipus, convocatòries, actes, formularis i textos web. - Llenguatge respectuós, orientat a solució, i reducció de fricció comunicativa. - Accessibilitat i inclusió: llegibilitat, formats i consideracions bàsiques.		
Recomanacions metodològiques		
Enfocament: - Seminari productiu. - Aprenentatge basat en reescriptura de textos seguint els criteris de comunicació clara. - Orientació a producte: disposar de models i plantilles que es puguin reutilitzar de manera immediata. Materials de suport: - Guia breu de llenguatge planer del CCVO. - Banc de formulacions i estructures recomanades. - Recull de productes elaborats: plantilles i exemples de textos millorats. Consideracions:		



- Treball amb documents reals. - Coherència corporativa: validar criteris i plantilles acordades perquè siguin aplicables i sostingudes, evitant la dispersió entre àrees.
Impacte desitjat
- Millora de la comprensió dels documents i comunicacions: menys dubtes, reclamacions i errors per manca de claredat. - Més eficiència i reducció d'interaccions repetides i incidències en tramitació. - Millor experiència de servei: comunicacions més respectuoses, orientades a solució i alineades amb la transparència. - Criteri corporatiu compartit que facilita aplicació homogènia i sostinguda.

Eix 4. Benestar, autocura i gestió emocional

Per sostenir la qualitat del servei i reforçar els recursos personals i col·lectius en contextos d'alta exigència emocional, especialment en l'atenció directa, es proposa aquest eix enfocat en el benestar i la cura. Incorporar la prevenció del desgast professional, la gestió de l'estrès, l'establiment de límits saludables i la seguretat psicoemocional, incorporant estratègies pràctiques de regulació i afrontament. L'objectiu és millorar el benestar i la qualitat de vida professional, i incrementar la capacitat de resposta davant situacions de càrrega, tensió o conflicte.

Àmbits que integra:

- Autocura i gestió de l'estrès.
- Prevenció del desgast professional.
- Gestió emocional en contextos d'alta càrrega.
- Seguretat personal i psicoemocional.
- Límits saludables i equilibri professional.

Principals destinataris: Tot el personal, amb especial orientació als serveis d'atenció directa.

Principis ètics vinculats: Sensibilitat, integritat.

Eix 4. Benestar, autocura i gestió emocional.	- Eix 4.A1. Benestar i autoregulació en l'entorn de treball. - Eix 4.A2. Autolideratge i cos.	2
---	--	---

Eix 4.A1. Benestar i autoregulació en l'entorn de treball

Eix 4.A1. Benestar i autoregulació en l'entorn de treball		
Objectiu d'aprenentatge: Reconèixer els principals factors d'estrès en el context laboral i incorporar estratègies pràctiques d'autoregulació i autocura per prevenir el desgast professional, sostenir el benestar i millorar la gestió diària.		
Principis ètics vinculats	Eix	Col·lectiu
Respecte Sensibilitat Integritat	Eix 4. Benestar, autocura i gestió emocional.	- Personal tècnic amb atenció directa. - Personal administratiu i de suport



Estructura
3 sessions presencials de 5 hores cadascuna. - Total: 15 hores. - Grups de 20 participants. - Edicions obertes a tot el personal que ho necessiti. - Previsió edicions repetides fins arribar al total de llocs.
Continguts clau
- Què és l'estrès: causes, símptomes i efectes en la salut i el rendiment. - Identificació dels factors estressors en el propi context de treball. - Estratègies d'autocura: hàbits, rutines i recursos per al dia a dia. - Tècniques pràctiques de regulació: respiració, atenció plena, desconnexió. - Senyals d'alerta i quan demanar ajuda.
Recomanacions metodològiques
Enfocament: - Sessions amb equilibri entre marc conceptual i pràctica d'eines concretes. - Espais de reflexió individual per identificar els propis patrons i factors de risc. - Pràctica guiada de tècniques de regulació (respiració, centrament, micropauses). Materials de suport: - Fitxa d'eines i recursos per a l'autocura. - Guia de micropauses i exercicis de desconnexió. Consideracions: - Crear un espai de confiança que permeti compartir en un espai segur. - Vincular amb les mesures del Pla de Riscos Psicosocials del CCVO (càrrega de treball, conflicte de rol). - Oferir informació sobre recursos de suport disponibles (mútua, serveis de salut laboral).
Impacte desitjat
- Major consciència del personal sobre els senyals d'estrès i les eines per gestionar-lo. - Incorporació d'hàbits i pràctiques d'autocura en el dia a dia laboral. - Reducció dels efectes negatius de l'estrès sobre el benestar i el rendiment. - Prevenició del desgast professional i millora del clima laboral.

Eix 4.A2. Autolideratge i cos

Eix 4.A2. Autolideratge i cos		
Objectiu d'aprenentatge: Incorporar eines d'autolideratge conscient i autoregulació mitjançant el treball amb el cos (moviment, respiració i meditació), per sostenir el benestar i la qualitat relacional en contextos d'incertesa, i millorar la presència, la comunicació i la gestió de la vulnerabilitat en l'entorn laboral.		
Principis ètics vinculats	Eix	Col·lectiu
Respecte. Sensibilitat. Integritat.	Eix 4. Benestar, autocura i gestió emocional.	Tot el personal.
Estructura		
4 sessions presencials de 5 hores cadascuna. - Total: 20 hores. - Grups de 20 participants. - Previsió d'edicions repetides fins arribar al total de llocs.		



Continguts clau
• El context actual i els seus efectes en la persona i en els equips (canvi, incertesa i pressió) i la necessitat d'autogestió. • Un enfocament efectiu: l'autolideratge conscient (centrament, autoconsciència i criteri personal). • Productivitat i prioritats amb sentit: rellotge i brúixola; visió, valors i focus. • Atenció i intenció: diferenciar estats de "supervivència" i "creació", i entrenar la presència. • Proactivitat i hàbits: recursos per sostenir canvis i pràctiques quotidianes. • Comunicació no violenta i empatia: comunicar per impactar de manera conscient; aplicacions assertives a situacions reals. • Vulnerabilitat i confiança: comprendre dimensions, generar relacions autèntiques i segures, i autogestionar la vulnerabilitat en el rol professional. • Cos i autoregulació: moviment, respiració i meditació com a eines per complementar el treball mental i integrar hàbits (treball "experiencial" per consolidar aprenentatges).
Recomanacions metodològiques
Enfocament: • Seminari productiu i vivencial: cada sessió combina un marc d'introducció de conceptes breu, dinàmiques aplicades i una segona part experiencial de treball corporal (moviment, respiració i meditació) per integrar els aprenentatges. • Pla personal de pràctiques: orientat a instaurar hàbits d'autolideratge en el dia a dia. Materials de suport: • Síntesi de cada sessió amb idees clau i exercicis guiats. • Recull de productes elaborats (plans personals de pràctica, compromisos i aprenentatges compartits). Consideracions: • Pràctica individual aplicada entre sessions: propostes de microhàbits (atenció, respiració, centrament, comunicació) i registre simple d'evidències per facilitar transferència. • Espai segur i confidencial: acord de respecte i cura per treballar vulnerabilitat i qualitat relacional sense exposició innecessària. • Els i les participants han de portar roba còmoda i una estora per la pràctica corporal. • L'espai on es realitzi ha de permetre la pràctica corporal.
Impacte desitjat
• Millora en la gestió de l'estrès i de la reactivitat en el dia a dia. • Hàbits d'autoregulació incorporats (respiració, atenció, pràctica corporal) com a suport. • Millora de la qualitat relacional: més empatia, comunicació conscient i amable.

Eix 5. Planificació, gestió de projectes i tasques

Eix que desenvolupa les habilitats i coneixements necessaris per organitzar la feina, gestionar projectes orientats a resultats i prioritzar tasques de manera eficient. Inclou eines de planificació, seguiment i avaluació que permeten optimitzar recursos, complir terminis i orientar l'acció cap als objectius estratègics de l'organització. S'adreça tant a la gestió de projectes complexos com a l'organització del treball quotidià.

Àmbits que integra:

- Planificació i organització.
- Gestió de projectes: metodologies, fases i seguiment.
- Priorització de tasques i gestió del temps i l'atenció.
- Orientació a resultats i indicadors.
- Coordinació i treball transversal entre àrees.

Principals destinataris: Personal tècnic i personal amb funcions de coordinació.

Extensible a personal administratiu amb responsabilitat en gestió de processos.

Principis ètics vinculats: Servir a l'interès públic, rendició de comptes, sostenibilitat.



Eix 5. Planificació, gestió de projectes i tasques.	- Eix 5.A1. Planificació per objectius i gestió de projectes amb sentit des d'una mirada transversal. - Eix 5.A2. Gestió de projectes. - Eix 5.A3. Organització del treball: gestió del temps i de l'atenció.	3
---	---	---

Eix 5.A1. Planificació per objectius i gestió de projectes amb sentit des d'una mirada transversal

Eix 5.A1. Planificació per objectius i gestió de projectes amb sentit des d'una mirada transversal		
Objectiu d'aprenentatge: Potenciar la capacitat de la direcció i els comandaments per planificar amb sentit en contextos de canvi i incertesa, alineant missió, visió i principis ètics amb finalitats, objectius, àrees clau de resultats i traduint-los en plans d'acció i projectes amb governança, seguiment i coordinació transversal.		
Principis ètics vinculats	Eix	Col·lectiu
Legalitat. Exercir el lideratge. Exercir l'autoritat de forma legítima. Transparència. Rendició de comptes.	Eix 5. Planificació, gestió de projectes i tasques	Col·lectiu de direcció i comandament.
Estructura		
4 sessions presencials de 5 hores cadascuna. - Total: 20 hores. - Grups de 22 participants.		
Continguts clau		
- Conceptes clau en la gestió estratègica. - Els contextos de canvi i incertesa. - La planificació estratègica amb sentit. - Principis ètics, missió i visió. - Anàlisi i diagnòstic estratègics. - Les finalitats, el far que orienta. - Objectius. - Àrees clau de resultats. - Plans d'acció.		
Recomanacions metodològiques		
Enfocament: - Seminari productiu: marcs breus d'aplicació immediata a reptes reals del CCVO. - Treball orientat a productes: cada participant construeix peces reals de planificació: finalitats, objectius, ACR, i plans d'acció. - Mirada transversal: dinàmiques per identificar interdependències, impactes creuats, alineament entre àrees i criteris compartits de prioritització. - Síntesi i alineament directiu: posades en comú per construir coherència institucional. Materials de suport: - Plantilles operatives per realitzar: diagnosi estratègica, ACR, plans d'acció. - Recull de productes elaborats: síntesi dels criteris compartits i del model de planificació acordat. Consideracions: - Repte d'aplicació entre sessions: microtasques d'aterratge i revisió a la sessió següent. - Connexió amb projectes: vinculació amb projectes reals.		
Impacte desitjat		



- Més claredat estratègica i coherència institucional: finalitats i objectius més clars, compartits i comunicables.
- Millor prioritització i orientació a resultats.
- Millora del seguiment.
- Més capacitat de coordinació transversal: menys friccions interàrees i millor resposta a contextos de canvi.

Eix 5.A2. Gestió de projectes

Eix 5.A2. Gestió de projectes		
Objectiu d'aprenentatge: Conèixer i aplicar els principis i eines bàsiques de la gestió de projectes per planificar, executar i fer seguiment d'iniciatives i actuacions en el context de l'administració pública incorporant la mirada transversal.		
Principis ètics vinculats	Eix	Col·lectiu
Legalitat. Exercir l'autoritat de forma legítima. Transparència Rendició de comptes.	Eix 5. Planificació, gestió de projectes i tasques.	• Personal tècnic.
Estructura		
• 4 sessions presencials de 5 hores cadascuna. • Total: 20 hores. • Grups de 20 participants. • Edicions diferenciades per àrees o tipus de projectes • Previsió d'edicions repetides fins arribar al total de llocs.		
Continguts clau		
• Identificar les característiques clau d'un projecte. • Definir el paper i les responsabilitats de la persona gestora de projectes. • Definir el propòsit d'utilitzar un pla de projecte. • Identificar fonts comunes de conflicte dins d'un entorn de projecte. • Identificar les necessitats de recursos del projecte. • Definir fites i crear un calendari de fites. • Estimar les quantitats i els costos dels recursos necessaris per dur a terme les activitats del projecte. • Utilitzar una matriu d'assignació de responsabilitat per assignar responsabilitats. • Definir components del pla de gestió de comunicacions. • Identificar els esdeveniments de risc del projecte. • Eines digitals de suport a la gestió de projectes (adaptades al CCVO).		
Recomanacions metodològiques		
Enfocament: • Sessions aplicades a projectes reals del CCVO. • Cada participant treballa amb un projecte propi (en curs o previst). • Elaboració de productes concrets: fitxa de projecte, cronograma, quadre de seguiment. Materials de suport: • Plantilla de fitxes de projecte. • Model de cronograma / diagrama de Gantt simplificat. • Quadre de seguiment d'indicadors. Consideracions: • Adaptar la metodologia a la realitat del CCVO i als projectes en curs. • Connectar amb l'Eix 1 (lideratge) per a les persones amb funcions de comandament. • Valorar la possibilitat d'acompanyament posterior en projectes concrets (mentoria o supervisió).		
Impacte desitjat		
• Major capacitat per planificar i gestionar projectes de manera estructurada. • Reducció de la improvisació i les urgències evitables. • Millora del seguiment i la rendició de comptes de les actuacions. • Increment de l'efectivitat en l'assoliment d'objectius i resultats.		

**Eix 5.A3. Organització del treball: gestió del temps i de l'atenció**

Eix 5.A3. Organització del treball: gestió del temps i de l'atenció		
Objectiu d'aprenentatge: Adquirir criteris i eines pràctiques per organitzar el treball diari de manera més efectiva, priorititzant tasques, gestionant interrupcions i optimitzant l'ús del temps disponible.		
Principis ètics vinculats	Eix	Col·lectiu
Legalitat. Transparència. Rendició de comptes.	Eix 5. Planificació, gestió de projectes i tasques.	Personal administratiu i de suport.
Estructura		
2 sessions presencials de 4 hores cadascuna. - Total: 8 hores. - Grups de 20 participants. - Edicions obertes a tot el personal. - Previsió d'edicions repetides fins arribar al total de llocs.		
Continguts clau		
- De la gestió del temps a la gestió de l'atenció. - Diagnòstic del propi ús del temps: on se'n va realment? - Urgent vs. important: la matriu de prioritització. - Planificació setmanal i diària: del caos a l'estructura. - Gestió d'interrupcions i imprevistos: estratègies realistes. - Eines digitals d'organització del treball (calendaris, llistes, aplicacions corporatives). - Hàbits productius: concentració, pauses, tancament de tasques.		
Recomanacions metodològiques		
Enfocament: - Sessions pràctiques on cada participant treballa amb la seva pròpia realitat. - Exercicis d'autodiagnòstic i planificació real. - Intercanvi d'estratègies entre participants. Materials de suport: - Plantilla de planificació setmanal. - Fitxa d'autodiagnòstic de l'ús del temps. - Guia d'eines digitals recomanades. Consideracions: - Adaptar exemples i exercicis als contextos dels diferents col·lectius. - Connectar amb l'Eix 4 (benestar) pel que fa a la relació entre organització ineficient i estrès. - Vincular amb el factor "Càrrega de treball" del Pla de Riscos Psicosocials.		
Impacte desitjat		
- Millora de l'efectivitat individual. - Incorporació d'hàbits i eines d'organització diària. - Major capacitat per prioritzar i gestionar imprevistos. - Disminució de l'estrès associat a la gestió ineficient del temps i de l'atenció.		

Eix 6. Marc normatiu, procedimental i qualitat de servei

Per reforçar la consistència en l'actuació pública, aquest eix treballa els marcs jurídics i normatius, els procediments i els estàndards de qualitat associats que regeixen l'actuació del servei públic: procediment administratiu, protecció de dades, transparència, igualtat i protocols vigents. L'objectiu és garantir el compliment normatiu,



l'estandardització i qualitat del servei, utilitzant el marc procedimental com a base per a la prevenció d'errors i la millora continuada.

Àmbits que integra:

- Procediment administratiu i marc jurídic actualitzat.
- Protecció de dades i confidencialitat.
- Pla d'Igualtat i protocols vigents.
- Qualitat i millora de processos.
- Transparència i rendició de comptes.

Principals destinataris: Tot el personal, amb aprofundiment diferenciat segons responsabilitats.

Principis ètics vinculats: Legalitat, transparència, integritat, imparcialitat, honestedat, respectar la llei.

Eix 6. Marc normatiu, procedimental i qualitat de servei.	• Eix 6.A1. Actualització en procediment administratiu en el món virtual, règim jurídic, competències municipals. • Eix 6.A4. Protecció de dades i confidencialitat en el servei públic.	2
---	---	---

Eix 6.A1. Actualització en procediment administratiu en el món virtual, règim jurídic, competències administració local

Eix 6.A1. Actualització en procediment administratiu en el món virtual, règim jurídic, competències administració local		
Objectiu d'aprenentatge: Adquirir criteris i eines pràctiques per organitzar el treball diari de manera més efectiva, prioritant tasques, gestionant interrupcions i optimitzant l'ús del temps disponible.		
Principis ètics vinculats	Eix	Col·lectiu
Legalitat. Servir a l'interès públic. Transparència. Rendició de comptes.	Eix 6. Marc normatiu, procedimental i qualitat de servei.	• Personal tècnic. • Personal administratiu i de suport.
Estructura		
• 3 sessions presencials de 5 hores cadascuna. • Total: 15 hores. • Grups de 20 participants. • Previsió edicions fins arribar a tot el públic objectiu.		
Continguts clau		
• El procediment administratiu: concepte, finalitat, marc normatiu. Principals característiques i novetats de la llei 39/2015. La legislació en matèria de procediment administratiu a l'àmbit local. • Drets i/o obligacions de relacionar-se amb l'administració amb mitjans electrònics. • El dret d'accés a la informació pública. • Els interessats en el procediment. Les novetats en relació amb la capacitat. • El Registre electrònic, el Registre d'apoderaments electrònics, el Registre de funcionaris habilitats i l'Arxiu únic electrònic i la incidència del Reial Decret Llei 11/2018, de 31 d'agost, pel qual es modifica la disposició final 7a de la Llei 39/2015. • Novetats amb relació al còmput de terminis. • Abstenció i recusació.		



- Publicació i notificació dels actes. La notificació electrònica i presencial. - La iniciació del procediment, les sol·licituds d'inici, la instrucció, pràctica de proves i finalització. - El procediment simplificat: causa, iniciació i finalització. - L'obligació de resoldre. El silenci administratiu i les novetats en relació amb la certificació acreditativa del silenci, la caducitat. - La finalització del procediment administratiu: la resolució, el desistiment, la renúncia i finalització convencional. - Els recursos administratius. Novetats en relació amb el termini d'interposició. Novetats en revisió d'ofici d'acte nul. Actes nuls, anul·lables i irregulars. Mecanismes d'execució dels actes administratius. - Especialitats del procediment administratiu: la responsabilitat patrimonial i la potestat sancionadora. Principis de la Llei 40/2015, i tramitació dels procediments.
Recomanacions metodològiques
Enfocament: - Seminari productiu. Materials de suport: - Seguiran la metodologia del seminari productiu: aportació breu de criteris i eines, treball aplicat sobre activitats o casos reals, contrast de resultats i síntesi final dels aprenentatges. Per consolidar la transferència, es plantejarà un repte d'aplicació que es compartirà i revisarà en la darrera sessió. Consideracions: - La persona docent externa ha de tenir un coneixement ampli dels aspectes a tractar i que pugui aportar experiències.
Impacte desitjat
Reducció d'errors de tramitació, millora de terminis i evidències.

Eix 6.A4. Protecció de dades i confidencialitat en el servei públic

Eix 6.A4. Protecció de dades i confidencialitat en el servei públic		
Objectiu d'aprenentatge: Aplicar criteris operatius de protecció de dades i confidencialitat identificant riscos habituals i actuant correctament en el tractament de dades personals d'acord amb els circuits i mesures establertes per garantir un servei públic segur i responsable.		
Principis ètics vinculats	Eix	Col·lectiu
Legalitat. Confidencialitat. Servir a l'interès públic Respectar la llei. Rendició de comptes.	Eix 6. Marc normatiu, procedimental i qualitat de servei.	- Personal tècnic. - Personal administratiu i de suport.
Estructura		
2 sessions presencials de 5 hores cadascuna. - Total: 10 hores. - Grups de 20 participants. - Previsió d'edicions repetides fins arribar a tot el públic objectiu.		
Continguts clau		
- Dades personals, categories especials, dades sensibles en el context públic; principis del tractament de les dades. - Bases jurídiques del tractament de dades a l'administració pública. - Drets de les persones pel que fa a les dades. - Tractaments i tercers. - Gestió documental i conservació. - Seguretat i protecció de dades en les tasques diàries a l'entorn laboral. - Incidents i bretxes de seguretat. - Ús d'eines digitals i IA: criteri per evitar riscos amb dades personals, confidencialitat, i pautes corporatives d'ús.		



Recomanacions metodològiques
Enfocament: • Seminari productiu on es treballin situacions reals i freqüents aplicades al context del CCVO. • Aprenentatge basat en casos: anàlisi de “què faries si...” per aterrar criteris. • Construcció de criteri compartit: homogeneïtzar pràctiques. Materials de suport: • Guia breu operativa de protecció de dades al CCVO (què fer/què no fer). • Flux de gestió d'incidències i contacte de referència. • Recull de productes elaborats. Consideracions: • Aterratge a circuits interns: incorporar els canals i figures de referència del CCVO. • Repte d'aplicació entre sessions (opcional).
Impacte desitjat
• Reducció d'incidències (enviaments erronis, accessos indeguts, exposicions involuntàries) i millora dels hàbits de seguretat. • Aplicació homogènia i segura dels criteris de protecció de dades en tramitació, atenció i gestió documental. • Més claredat de rols i circuits: millor capacitat d'actuar davant sol·licituds de drets i incidències, amb rendició de comptes. • Millora de la confiança i la qualitat del servei: tractament respectuós i responsable de la informació personal, alineat amb valors i marc normatiu.

CAPÍTOL II. CONSIDERACIONS GENERALS

Clàusula 4. Ubicació del servei

El lloc d'execució de cada acció formativa serà a les instal·lacions que posi a disposició la part contractista específicament per al desenvolupament de les accions formatives indicades en aquest Plec.

Clàusula 5. Cronograma i horaris

Cronograma, previsió data primera edició:

	Eix	Nom de l'Eix	Acció Formativa	Cronograma data inici primera edició
1	Eix 1	Lideratge i direcció pública de persones i equips	1.A1. Lideratge en contextos de complexitat	T4 2026
1	Eix 1	Lideratge i direcció pública de persones i equips	1.A2. Direcció i desenvolupament d'equips	T1 2027
2	Eix 2	Gestió del canvi, transformació digital i eines corporatives.	2.A1. Resolució de problemes pensament de disseny i presa de decisions	T3 2027
2	Eix 2	Gestió del canvi, transformació digital i eines corporatives.	2.A2. Treball en equip com a metodologia	T4 2027
2	Eix 2	Gestió del canvi, transformació digital i eines corporatives.	2.A4. IA aplicada al servei públic	T1 2027
3	Eix 3	Comunicació, habilitats relacionals i atenció a la ciutadania	3.A1. Gestió constructiva del conflicte i converses difícils en el servei públic.	T4 2027
3	Eix 3	Comunicació, habilitats relacionals i atenció a la ciutadania	3.A2. Comunicació, gestió emocional i atenció ciutadania	T3 2026
3	Eix 3	Comunicació, habilitats relacionals i atenció a la ciutadania	3.A3. Habilitats per al treball col·laboratiu	T2 2027
3	Eix 3	Comunicació, habilitats relacionals i atenció a la ciutadania	3.A4. Comunicació clara a l'Adm. Pública	T1 2027



4	Eix 4	Benestar, autocura i gestió emocional	4.A1. Benestar i autoregulació	T3 2026
4	Eix 4	Benestar, autocura i gestió emocional	4.A2. Autolideratge i cos	T1 2027
5	Eix 5	Planificació, gestió de projectes i tasques	5.A1. Planificació per objectius i ACR	T2 2027
5	Eix 5	Planificació, gestió de projectes i tasques	5.A2. Gestió de projectes	T2 2027
5	Eix 5	Planificació, gestió de projectes i tasques	5.A3. Organització del treball i temps	T3 2026
6	Eix 6	Marc normatiu, procedimental i qualitat de servei	6.A1. Procediment administratiu virtual	T2 2027
6	Eix 6	Marc normatiu, procedimental i qualitat de servei	6.A4. Protecció de dades i confidencialitat	T 4 2027

Horaris:

L'horari de les sessions formatives serà de 9 a 14 hores de dilluns a divendres i en el cas de format presencial les aules es localitzaran a Granollers i/o les Franqueses del Vallès.

Les formacions que requereixen de més de d'una sessió es planificaran com a màxim amb dos dies alterns en setmana.

Les formacions que requereixen de més d'una edició per arribar al total del públic objectiu es planificaran per tal que entre el final d'una sessió i el començament de l'altra no hi hagi transcorregut més de 3 setmanes.

Si alguna de les dates programades coincideix amb l'últim dia de celebració del Ramadam, i alguna de les persones participants sol·licita el permís reconegut per la Llei 26/1992 de 10 de novembre, es canviarà per una altra data, preferiblement de la mateixa setmana.

Els calendaris definitius poden canviar en funció de les necessitats detectades per part de l'equip tècnic del Consell Comarcal.



Resum:

Lot	Eix	Nom de l'Eix	Acció Formativa	Públic Objectiu	Metodologia	Hores	Sessions/edició	Ràtio (Part.)	Estimació participació total	Edicions	Perfil Docent Requerit	Aula Logística	/	Edicions (Est.)	Cronograma data inici primera edició
LOT 1	Eix 1	Lideratge i direcció pública de persones equips	1.A1. Lideratge en contextos de complexitat	Direcció, comandaments i tècnics coordinació	4 sessions presencials + 1 seguiment	25h	5	22	18	1	Expert en lideratge i Insights Discovery®	Aula presencial		1 edició inicial	T4 2026
LOT 1	Eix 1	Lideratge i direcció pública de persones equips	1.A2. Direcció i desenvolupament d'equips	Direcció, comandaments i tècnics coordinació	4 sessions presencials	20h	4	22	18	1	Expert en lideratge i situacional equips	Aula presencial		1 edició inicial	T1 2027
LOT 2	Eix 2	Gestió del canvi, transformació digital i eines corporatives.	2.A1. Resolució de problemes pensament de disseny i presa de decisions	Direcció, comandaments i tècnics coordinació	3 sessions presencials	15h	3	22	18	1	Expert en Design Thinking	Aula presencial		1 edició inicial	T3 2027
LOT 2	Eix 2	Gestió del canvi, transformació digital i eines corporatives.	2.A2. Treball en equip com a metodologia	Direcció, comandaments i tècnics coordinació	3 sessions presencials	15h	3	22	18	1	Expert en equips i entorns híbrids	Aula presencial		1 edició inicial	T4 2027
LOT 2	Eix 2	Gestió del canvi, transformació digital i eines corporatives.	2.A4. IA aplicada al servei públic	Diferents col·lectius (edicions separades)	2 sessions presencials	10h	2	20	103	5	Expert en IA, protecció dades i Adm. Pública	Aula Informàtica (demos en viu)		Múltiples (segons plantilla)	T1 2027
LOT 3	Eix 3	Comunicació, habilitats relacionals i atenció a la ciutadania	3.A1. Gestió constructiva del conflicte i converses difícils en el servei públic.	Tècnics atenció directa i administratius	2 sessions presencials (Seminari vivencial)	10h	2	20	103	5	Expert en mediació i negociació	Aula presencial (per simulacions)		Múltiples (segons plantilla)	T4 2027
LOT 3	Eix 3	Comunicació, habilitats relacionals i atenció a la ciutadania	3.A2. Comunicació, gestió emocional i atenció ciutadania	Tècnics atenció directa i administratius	2 sessions presencials	10h	2	20	103	5	Expert en gestió emocional i comunicació	Aula presencial		Múltiples (segons plantilla)	T3 2026
LOT 3	Eix 3	Comunicació, habilitats relacionals i atenció a la ciutadania	3.A3. Habilitats per al treball col·laboratiu	Tècnics atenció directa i administratius	2 sessions presencials (Vivencial)	10h	2	20	103	5	Expert en comunicació interpersonal	Aula presencial		Múltiples (grups mixtos)	T2 2027
LOT 3	Eix 3	Comunicació, habilitats relacionals i atenció a la ciutadania	3.A4. Comunicació clara a l'Adm. Pública	Tècnics atenció directa i administratius	5 sessions de 2h	10h	5	20	103	5	Expert en llenguatge planer i redacció	Aula presencial		Múltiples (segons plantilla)	T1 2027
LOT 4	Eix 4	Benestar, autocura i gestió emocional	4.A1. Benestar i autoregulació	Tècnics atenció directa i administratius	3 sessions presencials	15h	3	20	103	5	Expert en salut laboral i estrès	Aula presencial		Múltiples (obertes)	T3 2026
LOT 4	Eix 4	Benestar, autocura i gestió emocional	4.A2. Autolideratge i cos	Tot el personal	4 sessions presencials	20h	4	20	138	7	Expert en autolideratge i treball corporal	Aula diàfana i estores		Múltiples (segons plantilla)	T1 2027
LOT 5	Eix 5	Planificació, gestió de projectes i tasques	5.A1. Planificació per objectius i ACR	Direcció, comandaments i tècnics coordinació	4 sessions presencials	20h	4	22	18	1	Expert en gestió estratègica	Aula presencial		1 edició inicial	T2 2027
LOT 5	Eix 5	Planificació, gestió de projectes i tasques	5.A2. Gestió de projectes	Personal tècnic	4 sessions presencials	20h	4	20	102	5	Expert en eines de gestió de projectes	Aula presencial		Múltiples (per àrees)	T2 2027
LOT 5	Eix 5	Planificació, gestió de projectes i tasques	5.A3. Organització del treball i temps	Personal tècnic i administratiu i suport	2 sessions presencials de 4h	8h	2	20	36	2	Expert en productivitat i gestió temps	Aula presencial		Múltiples (segons plantilla)	T3 2026
LOT 6	Eix 6	Marc normatiu, procedimental i qualitat de servei	6.A1. Procediment administratiu virtual	Personal tècnic i administratiu	3 sessions presencials	15h	3	20	103	5	Jurista expert en Dret Local i Llei 39/2015	Aula presencial		Múltiples (segons plantilla)	T2 2027
LOT 6	Eix 6	Marc normatiu, procedimental i qualitat de servei	6.A4. Protecció de dades i confidencialitat	Personal tècnic i administratiu	2 sessions presencials	10h	2	20	103	5	Expert en RGPD i Administració	Aula presencial		Múltiples (segons plantilla)	T 4 2027



CAPÍTOL III. GESTIÓ DE LES ACCIONS FORMATIVES

Clàusula 6. Agrupació de les persones participants

Les accions formatives es realitzaran en grups de 20 participants, excepcionalment es pot ampliar el grup fins a un màxim de 25 persones si no s'arriba a suficients participants per organitzar una nova edició o per altres causes organitzatives.

El Consell Comarcal facilitarà la relació de persones, perfil professional, àrea d'adscripció que han de fer cada acció formativa i correu de contacte.

Persones participants en les accions formatives

La plantilla del Consell Comarcal per l'any 2026 aprovada pel Ple del Consell Comarcal del 17 de desembre de 2025 l'integren les places agrupades en la forma següent:

- Grup A1: 39 places
- Grup A2: 88 places
- Grup C1 i C2 i Agrupacions professionals 45

En la data d'elaboració d'aquest informe hi ha 22 persones que amb independència del grup de classificació de la seva plaça estan adscrites a llocs de treball de comandament o particular responsabilitat (Caps d'àrea, coordinació o particular responsabilitat).

Per a la determinació del públic objectiu de les accions formatives es considera inicialment que un 80% de les persones que integren cada grup de classificació o col·lectiu objectiu de la formació participaran. Aquesta previsió es formula tenint en compte que en el moment d'execució de les accions formatives no tothom està en situació d'alta, hi ha permisos i vacances o impossibilitats de participació per altres motius que condicionen la participació. No obstant això amb caràcter posterior a la realització de cada acció formativa s'estudiarà com garantir l'accés de les persones que no han participat amb causa justificada per garantir l'accés a la formació.

Per a la determinació del públic objectiu quan es refereix en la fitxa de les accions on refereix "personal amb necessitats" s'aplica com a criteri un 60% del col·lectiu global de referència.

Per això d'acord amb la classificació que consta en el I Pla de formació el públic objectiu es concreta de la forma següent:

	TOTAL	ESTIMACIO PARTICIPACIÓ
Diferents col·lectius	172	103
Direcció, comandaments i tècnics coordinació	22	18
Personal administratiu i suport	45	36
Personal amb necessitat (tots col·lectius)	172	103
Personal de tota l'organització	172	138
Personal tècnic	127	102
Personal tècnic i administratiu	172	103
Tècnics atenció directa i administratius	172	103



 Tot el personal

172

138

Clàusula 7. Gestió de la documentació

La part contractista gestionarà la documentació corresponent al mòdul impartit segons els requeriments del Consell Comarcal.

El control d'assistència s'haurà de trametre a l'Àrea de Persones i Valors. No obstant, la part contractista informará, en el mateix moment en què es detecti, qualsevol absència a les sessions de formació, siguin justificades o no. Els justificants seran custodiats per l'entitat formadora i lliurats al Consell Comarcal.

La part contractista lliurarà al Consell Comarcal els originals de la documentació generada.

Clàusula 8. Seguiment de les accions formatives i de l'alumnat

Durant el desenvolupament de les accions formatives es mantindrà el contacte per informar i coordinar-se amb el Consell Comarcal. Un/a tècnic/a de l'Àrea de Persones i Valors podrà realitzar visites de seguiment i reunions amb les persones formadores, així com amb la persona que la part contractista hagi designat com a interlocutora per a la gestió de les accions formatives.

Qualsevol incidència de l'acció formativa o amb alguna de les persones participants ha de ser informada immediatament a la coordinació del programa en el mateix moment o dia en què es produeixi.

El centre de formació passarà una enquesta/qüestionari anònim de valoració als participants en els diferents cursos realitzats, un cop finalitzada la formació definida en la descripció del contracte.

Els qüestionaris de satisfacció incorporaran com a mínim preguntes per l'avaluació sobre:

- el contingut i disseny del curs (utilitat i rellevància, claredat i estructura, equilibri entre continguts teòrics i pràctics)
- la persona formadora (domini de la matèria, habilitats pedagògiques, gestió del grup, empatia, comunicació)
- organització, logística i recursos (materials didàctics, espai, gestió de l'acció formativa)
- autoavaluació de les persones participants (impacte de l'aprenentatge, assoliment objectius, coneixement adquirit i transferibilitat, grau de sensibilització en relació amb la perspectiva de gènere aplicada al curs).
- satisfacció general

La coordinació del Programa del Consell Comarcal i el personal de verificació del SOC, podran realitzar visites de seguiment a l'aula.



Clàusula 9. Tractament de dades.

En relació amb les dades personals a les quals es tingui accés amb ocasió del contracte, les parts contractistes s'obliguen al compliment de tot allò que estableix el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE, d'ara endavant RGPD, i a tota la normativa vigent en matèria de protecció de dades sempre que no s'hi oposi.

D'acord amb la disposició addicional 25 de la LCSP, la part contractista que resulti de l'adjudicació de cada lot té la consideració d'encarregat de tractament, en els termes de l'article 28 del RGPD. A aquests efectes, la part contractista i el Consell Comarcal han de signar l'acord d'encàrrec de tractament corresponent que figura com annex en el Plec de clàusules administratives particulars d'aquesta licitació.

En tot cas, el personal de la part contractista que accedeixi a dades personals, quedarà subjecte al compliment del RGPD i altra normativa en matèria de protecció de dades, en especial al deure de confidencialitat respecte a les dades que hagi pogut conèixer amb motiu de la prestació del servei.

La part contractista que resulti de l'adjudicació de cada lot ha de posar en coneixement de l'òrgan de contractació, de forma immediata, qualsevol incidència que es produeixi durant l'execució del contracte que pugui afectar la integritat o la confidencialitat de les dades de caràcter personal tractades per l'Administració contractant, la qual ho anotarà al Registre d'incidències.

Quan en aquest plec s'exigeixi la comunicació de dades del personal de la part contractista al Consell Comarcal, el contractista que resulti de l'adjudicació de cada lot serà la responsable d'informar-ne les persones afectades.

Clàusula 10. Finalització i tancament de les accions formatives

La part contractista haurà d'avaluar l'aprofitament de la formació i el comunicarà al Consell Comarcal.

Les accions formatives es consideraran completades i tancades quan tota la documentació estigui signada i lliurada correctament a la coordinació del Programa.

CAPÍTOL IV. OBLIGACIONS DE LA PART CONTRACTISTA

Clàusula 11. Obligacions respecte al servei

Les obligacions de la part contractista respecte al servei són les següents:

1. Compliment dels Lots: Executar el servei complint estrictament amb tot el que es preveu en la descripció del lot corresponent d'aquest plec.



2. Destinar una persona de contacte per a la interlocució amb el Consell Comarcal del Vallès Oriental pel seguiment i control de l'actuació formativa i dels participants.
3. Incorporar a cada document, programa, presentació o material didàctic els emblemes i logotips oficials del Consell Comarcal del Vallès Oriental.
4. Cedir en exclusiva al Consell Comarcal els drets d'explotació, reproducció, comunicació i difusió pública que resultin de l'execució de l'objecte d'aquest contracte. L'adjudicatària garanteix que els materials utilitzats estan lliures de drets de tercers i de biaixos o estereotips de gènere.
5. Lliurament de materials: Subministrar a l'alumnat tot el material formatiu (didàctic i fungible). Un exemplar d'aquest material s'ha de presentar a l'Àrea de Persones i Valors, en format paper i digital, amb una setmana d'antelació a l'inici de la formació per verificar-ne la qualitat tècnica i el compliment dels criteris establerts en els plecs.
6. Control diari d'assistència: Informar diàriament al Consell Comarcal sobre l'assistència de l'alumnat. El sistema de registre diari s'ha de dissenyar de manera que reculli la variable del gènere de l'alumnat, preparant la traçabilitat de les dades per a la memòria final.
7. Dur a terme la preparació, impartició, avaluació de la formació i realitzar les reunions de seguiment dels/les persones participants amb el/la tutor/a del programa amb la periodicitat que aquest determini.
8. Subscriure una pòlissa d'assegurança d'accident amb caràcter previ a l'inici de l'acció formativa, que cobreixi les despeses d'accident *in itinere* i els riscos derivats de visites a empreses. Els capitals mínims garantits per a cadascuna de les persones participants seran de 23.432,25 euros en cas de mort i de 46.864,52 euros en cas d'invalidesa.
9. Substitució per baixa de la persona formadora: Substituir el personal docent en cas de baixa mèdica o imprevist en un termini màxim de 12 hores, garantint que no es produeixi cap mena d'alteració en la calendarització aprovada.
10. Substituir la persona formadora en cas que les valoracions que els/les persones participants facin d'ell/a no superin la puntuació de 6 sobre 10 segon l'enquesta/ qüestionari que s'adjunta com a Annex A El/la tutor/a del programa facilitarà després de la primera sessió de l'acció formativa.
11. Presentar la factura degudament desglossada, on s'especifiqui clarament de cada acció formativa: el lot, l'eix d'actuació, el títol de l'acció, les edicions, la data d'inici, així com el nom i NIF/CIF de l'adjudicatària.
12. Col·laborar per permetre la verificació adequada del compliment dels límits pel que fa a la naturalesa i la quantia de les despeses de la formació.
13. Els docents han de disposar de signatura electrònica.

Clàusula 12. Obligacions essencials.

Les obligacions essencials són les següents:

- a. Utilitzar el català com a llengua vehicular de les tasques incloses en el contracte. En coherència amb l'objecte del contracte, l'adjudicatària ha de garantir que tots els productes, continguts i suports utilitzin un llenguatge inclusiu i no sexista. Així mateix, s'obliga a incloure en la programació de cada curs la píndola/mòdul/ explicació informativa sobre la perspectiva de gènere.
- b. Abstenir-se de fer cap mena de tractament de les dades+ de què disposin com a conseqüència de l'aplicació del contracte. Comprometre's a no cedir a tercers les dades esmentades o els arxius que les contenen, així com a guardar estricta



confidencialitat sobre aquestes dades d'acord amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals i el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades).

- c. Complir amb la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- d. Idoneïtat i qualificació del personal docent: Garantir que el personal docent compleixi amb els requisits de competència docent, titulació i experiència laboral de l'especialitat a impartir. Així doncs, cal que el personal docent adscrit al contracte pugui acreditar, a través del currículum, almenys 80 hores d'experiència en la impartició i/o formació específica a realitzar. Destinant a l'execució del contracte persones formadores que estiguin en possessió d'una titulació relacionada amb les matèries que imparteixin, i que siguin professionals experts en la matèria.
- e. Control, seguiment i rendició de comptes d'impacte: Aportar tota la documentació de control, seguiment i avaluació del les persones participants derivades, en temps i forma, per la correcta custòdia del Consell Comarcal del Vallès Oriental. Això inclou l'obligació de lliurar la Memòria Tècnica Final amb l'anàlisi quantitativa i qualitativa completament desagregada per gènere, tal com exigeix l'objecte d'aquest contracte

Document signat electrònicament