



FGC

Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

PROCEDIMENT OBERT SIMPLIFICAT

Servei d'atenció als clients d'FGC en cas d'accident a les instal·lacions o unitats de tren de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

Plec d'especificacions tècniques particulars

Maig 2026

Índex

1.	Objecte del servei	3
2.	Àmbit	3
3.	Servei a realitzar	5
4.	Funcions i protocol d'actuació	6
5.	Informes de seguiment.....	9
6.	Calendari del servei	10
7.	Protecció de dades i règim de confidencialitat	10

1. Objecte del servei

L'objecte del servei és garantir la disponibilitat permanent, les 24 hores del dia durant els 365 dies de l'any, per tal de proporcionar, quan sigui necessari, atenció personalitzada i suport a les persones que hagin patit algun tipus d'accident a les instal·lacions o a les unitats de tren d'FGC.

Aquest servei s'adreça tant a persones usuàries com a tercers aliens a FGC, així com als seus familiars, o a qualsevol altra persona que FGC determini que ha resultat afectada per un accident en aquests àmbits.

Cada intervenció s'associa a un fet o accident concret i pot comportar la realització de diversos contactes o visites, ja sigui a requeriment d'FGC o de l'empresa adjudicatària del servei.

A efectes d'aquest contracte, es consideren accidents, entre d'altres, els atropellaments, les caigudes a les instal·lacions o les agressions.

2. Àmbit

L'àmbit d'actuació estarà determinat a allà on sigui necessari el servei d'atenció als accidentats en les línies de ferrocarril indicades més avall, i sempre que el fet s'hagi produït dins aquestes línies

- Línia Barcelona–Vallès
- Línia Llobregat–Anoia
- Línia Lleida - La Pobla de Segur

3. Servei a realitzar

La proposta del servei haurà d'incloure, com a mínim, els aspectes següents:

3.1. Disponibilitat permanent d'un equip per intervenció

Disponibilitat permanent, això vol dir les 24 hores del dia i durant els 365 dies de l'any d'un equip de suport degudament qualificat en intervenció psicològica en situacions d'accident, amb capacitat d'actuació immediata a requeriment d'FGC.

3.2. Intervencions anuals

La cobertura de fins a un màxim de cinc (5) intervencions anuals incloses com a servei fix.

Cada intervenció correspon amb un fet o accident concret i pot comportar la realització de diversos contactes i/o visites, a petició d'FGC o de l'empresa adjudicatària.

3.3. Proposta per a cobrir la necessitat

La proposta de l'adjudicatari haurà de contemplar:

a) L'assignació d'un interlocutor únic

Hi haurà d'haver assignat un interlocutor únic amb FGC.

b) Comunicació per a l'operativa i disponibilitat

Per a totes les comunicacions que s'hagin de produir durant l'execució del contracte i per tal d'assegurar una bona cobertura del servei, s'ha de comptar amb:

- Un telèfon d'atenció 24 hores
- Una adreça de correu electrònic operativa.

c) Garantia de capacitat de resposta

L'adjudicatari haurà de garantir la capacitat de resposta davant requeriment del Centre de Comandament Integrat (CCI), Cap de Sala d'FGC, Cap de Guàrdia d'FGC Operadora i/o Cap de línia Lleida-La Pobla.

d) Temps màxim d'activació del servei

El temps màxim és de 24 hores, d'acord amb el protocol d'actuació establert.

e) Actuació com a representat d'FGC

L'adjudicatari haurà d'actuar com a representant d'FGC davant de les persones afectades i/o els seus familiars, en el marc del servei de suport i atenció i sempre per indicacions d'FGC.

4. Equip professional

Els requisits de l'equip professional seran els següents:

Psicòleg/òloga especialista en intervenció en emergències i atenció a víctimes

El perfil indicat adoptarà les funcions de Cap del servei i assumirà la responsabilitat de les actuacions dels interlocutors assignats als serveis relacionats amb l'execució del contracte. Aquests interlocutors formaran l'Equip d'intervenció.

Equip d'intervenció

Aquest equip estarà format pels professionals necessaris per al desenvolupament dels serveis que es puguin sol·licitar.

Les funcions dels membres de l'equip d'intervenció, no s'atribueixen en exclusiva a un membre fix de l'equip, sinó que es podrà designar la persona o persones més adequades per liderar cada actuació.

Aquesta designació s'haurà d'acreditar formalment a l'inici de l'execució del contracte mitjançant una declaració responsable que detalli els noms dels professionals assignats a cada tasca.

Així mateix, FGC es reserva el dret de requerir, en qualsevol moment, l'acreditació de la titulació universitària de Grau en Psicologia de les persones que hi participin.

4.1. Formació acadèmica mínima

- Titulació universitària en Psicologia.

4.2. Formació específica obligatòria

El personal haurà d'acreditar formació específica en:

- Intervenció psicològica en situacions de crisi i emergències.
- Atenció a víctimes d'accidents o esdeveniments traumàtics.
- Primers auxilis psicològics (PAP).
- Gestió del dol i acompanyament a familiars.

4.3. Formació complementària valorable

Es valorarà la formació addicional en:

- Intervenció en entorns de transport públic o espais de gran afluència.
- Coordinació amb serveis d'emergència (sanitaris, policials o protecció civil).
- Comunicació en situacions de crisi i gestió de conflictes.
- Protecció de dades i confidencialitat en l'àmbit assistencial.
- Prevenció de riscos laborals.

4.4. Experiència professional mínima

- Experiència acreditada en intervenció psicològica en situacions d'emergència, crisi o atenció a víctimes.
- Es valorarà l'experiència en serveis similars o en entorns operatius amb alta exigència emocional.

4.5. Competències professionals requerides

El personal haurà de disposar de les competències següents:

- Capacitat d'actuació en situacions d'alta càrrega emocional i pressió.
- Habilitats d'escolta activa, empatia i comunicació assertiva.
- Capacitat de contenció emocional i suport a persones afectades.
- Capacitat de coordinació amb equips operatius d'FGC i altres interlocutors.
- Flexibilitat i disponibilitat per adaptar-se als requeriments del servei.

4.6. Requisits lingüístics

- Domini del català i del castellà, tant oral com escrit.
- Es valorarà el coneixement d'altres idiomes.

4.7. Formació contínua

L'empresa adjudicatària haurà de garantir la formació contínua del personal adscrit al servei, especialment en matèria d'intervenció en crisi, actualització de protocols i bones pràctiques d'atenció a víctimes.

5. Funcions i protocol d'actuació

5.1. Funcions

1. Expressar el sentiment d'FGC, sense entrar a valorar les causes.
2. Facilitar l'adreça, el telèfon i el correu electrònic d'atenció a reclamacions d'FGC per si la persona o persones accidentades volen fer arribar qualsevol escrit de reclamació, o sol·licitar més informació, directament a FGC.
3. Facilitar les dades de la companyia d'assegurances d'FGC, recollides en el full informatiu de l'AOV (assegurança obligatòria de viatgers).
4. Identificar la persona de la família que pugui fer d'interlocutora, així com les dades per poder contactar-hi.
5. Un cop feta la visita, immediatament, informar al Cap de Guàrdia d'FGC.

Aquest serà qui informarà si procedeix fer una altra visita en les següents hores o dies, en funció de la gravetat de l'accidentat i de l'estat emocional dels familiars i del mateix accidentat.

6. Redactar i trametre un informe al Responsable del Centre de Comandament Integrat, Cap de Sala d'FGC, Cap de Guàrdia d'FGC Operadora i/o Cap de línia de Lleida la Pobra, dintre de les 24 hores de la seva intervenció.

5.2. Protocol d'actuació

1. No es facilitarà informació sobre els fets ocorreguts en cap circumstància.
2. En cap cas s'establiran discussions amb les persones accidentades o els seus familiars. S'haurà d'adoptar una actitud respectuosa i empàtica, acceptant possibles reaccions emocionals o manifestacions de disconformitat cap a FGC, i evitant qualsevol tipus de confrontació, justificació o interpretació dels fets, especialment en fases inicials en què encara no es disposa de tota la informació.
3. No es formularan preguntes relatives a les causes de l'accident, encara que la persona afectada estigui en disposició de respondre-les. La intervenció tindrà com a únic objectiu oferir suport i interessar-se pel seu estat de salut i benestar.
4. Es garantirà en tot moment la confidencialitat de la informació. L'empresa adjudicatària no podrà facilitar a tercers externs a FGC cap dada relativa a la identitat de les persones afectades ni al seu estat de salut. Tampoc es permetrà la captació, cessió o difusió d'imatges en què aquestes persones puguin ser identificades o identificables, en compliment de la normativa vigent i del dret a la intimitat.

6. Informes de seguiment

L'empresa adjudicatària, d'acord amb les funcions assignades, haurà d'elaborar i lliurar un informe de seguiment per a cada intervenció realitzada.

Aquest informe s'haurà de trametre al Responsable del Centre de Comandament Integrat, al Cap de Sala d'FGC, al Cap de Guàrdia d'FGC Operadora i/o al Cap de línia Lleida-La Pobla, en un termini màxim de 24 hores des de la finalització de la intervenció.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà d'emetre els informes de seguiment addicionals que siguin necessaris en funció de l'evolució de cada cas, amb l'objectiu de garantir que FGC disposa en tot moment d'informació actualitzada sobre l'estat i seguiment de les persones afectades.

6.1. Contingut mínim de l'informe

L'informe de seguiment haurà d'incloure, com a mínim, els aspectes següents (sens perjudici que FGC pugui requerir informació addicional en funció de cada cas):

- Descripció detallada de la intervenció realitzada, incloent-hi el desenvolupament de l'actuació i les principals respostes o manifestacions expressades per les persones ateses.
- Indicació expressa de si s'ha manifestat voluntat d'interposar reclamació o acció judicial.
- Identificació de la persona de referència familiar, si escau, així com les seves dades de contacte per a futures comunicacions.
- Valoració professional de la situació i, si escau, proposta d'actuacions o mesures de seguiment que es considerin pertinents.

D'altra banda, l'empresa adjudicatària haurà de garantir la disponibilitat immediata de tota la informació, documentació i expedients relacionats amb el servei, a fi que FGC els pugui consultar en qualsevol moment per a finalitats d'auditoria, seguiment o qualsevol altra necessitat operativa.

7. Calendari del servei

El calendari de servei és de 24 hores al dia, els 365 dies l'any. Entenent-se tal com s'indica a l'apartat 3.1, com a disponibilitat per a realitzar una intervenció.

8. Protecció de dades i règim de confidencialitat

L'adjudicatari haurà de formalitzar, en el moment de la signatura del contracte derivat de la present licitació, el corresponent contracte d'encarregat del tractament de dades personals, d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

Sense perjudici de l'anterior, es considera necessari incorporar en aquest Plec de Prescripcions Tècniques les obligacions bàsiques en matèria de protecció de dades i confidencialitat, amb l'objectiu de garantir-ne el coneixement previ per part dels licitadors.

En qualsevol cas, el contracte d'encarregat del tractament recollirà de manera específica les condicions aplicables, així com qualsevol altre aspecte requerit per la normativa vigent i pels protocols interns d'FGC.

Règim de protecció de dades

Ambdues parts es comprometen a seguir els seus respectius protocols de protecció de dades i aplicar-los al servei objecte d'aquest contracte. En aquest sentit, les parts s'obliguen a complir amb la normativa prevista tant a la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades i garantia dels drets digitals (LOPDGDD).

A aquests efectes, en el cas que la realització dels serveis objecte del present contracte comportés la necessitat de realitzar el tractament de dades per part d'un encarregat de tractament per compte del responsable, les parts haurien de regular l'esmentat tractament en un contracte per escrit o en qualsevol altra forma que permetés acreditar la seva celebració i contingut, establint-se expressament que l'encarregat del tractament únicament tractarà les dades conforme a les instruccions del responsable del tractament, i no les aplicarà o utilitzarà amb finalitat diferent a la que figuri en el contracte, ni les comunicarà, ni tan sols per a la seva conservació, a altres persones; i tot això de conformitat amb el previst a l'article 28.3 del RGPD i l'article 33 de la LOPDGDD.

Règim de confidencialitat

Tota la informació que les parts s'intercanviïn al llarg de l'execució del contracte, ja sigui verbalment o per escrit, en qualsevol mitjà o suport, es considerarà informació confidencial. En particular, les parts s'obliguen a respectar la confidencialitat de tota la informació, documentació, informes, plànols, dissenys, càlculs, polítiques empresarials, dades o qualsevol altre document o informació que pugui estar a disposició de les parts i que aquestes puguin compartir entre elles amb motiu de l'execució del contracte, amb independència de que les parts li hagin assignat aquest caràcter confidencial. Així mateix, s'obliguen a utilitzar aquella informació exclusivament per l'execució de l'objecte del contracte, així com abstenir-se de la seva difusió o distribució a tercers sense el consentiment per escrit de l'altra part. Aquesta obligació es mantindrà vigent al llarg de

tota la durada del contracte, essent una obligació essencial, així com per un període mínim de dos anys, comptats a partir de la finalització de la seva vigència.

Queda fora d'aquest àmbit de confidencialitat els casos en els que la informació:

- Sigui de domini públic
- Sigui accessible des d'una altra font diferent a les parts
- Es tingui coneixement amb anterioritat a que aquesta hagi estat lliurada per l'altra part
- Sigui requerida per tribunals o algun altre òrgan/entitat que tingui dret a sol·licitar-la