**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL "SERVICIO DE CAPACITACION Y ASESORAMIENTO PERSONALIZADO EN RRHH PARA PYMES Y COMERCIOS DE BILBAO"**

## 1. ANTECEDENTES

Bilbao Ekintza, E.P.E.L. es una entidad municipal que promueve la generación de riqueza económica y social para Bilbao, potenciando la ciudad como destino atractivo a la inversión, a la creación y crecimiento de empresas, mejorando las oportunidades de acceso al empleo.

Entre los objetivos de Bilbao Ekintza EPEL, y más concretamente del Área de Empresa y Empleo, se encuentran promover la atracción, la creación, el crecimiento y consolidación de empresas, así como apoyar el desarrollo competencial de las Pymes y comercios del municipio en aspectos como la mejora de su gestión y proyectos de desarrollo e innovación, generando de esta forma actividad económica y empleo, priorizando la intervención en los sectores estratégicos para la ciudad.

Desde el área de Pymes se ofrece un programa de mejora de la competitividad, crecimiento y desarrollo empresarial dirigido a PYMES y comercios del municipio de Bilbao, con especial atención a las microempresas con al menos un año de antigüedad. En el marco de dicho programa, se facilita un servicio de asesoramiento personalizado, siempre que las empresas participantes presenten necesidades concretas en ámbitos temáticos relacionados con las distintas áreas de la gestión empresarial.

Este servicio constituye un apoyo integral en materias como la estrategia, la organización, las finanzas, el marketing, la digitalización o los procesos internos, contribuyendo al fortalecimiento de la competitividad empresarial en el municipio.

No obstante, la experiencia acumulada en la atención y acompañamiento a empresas evidencia que una parte significativa de los retos que afrontan las PYMES está vinculada a la gestión de equipos, el liderazgo empresarial y la organización interna del talento, ámbitos que requieren una intervención más especializada y metodologías específicas.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la **contratación de un servicio de capacitación y asesoramiento individualizado** dirigido a titulares y responsables de PYMES y comercios del municipio de Bilbao, con más de un año de actividad y **tres o más personas en plantilla (incluida la propiedad)**, en el ámbito del liderazgo empresarial, la organización de la empresa y la gestión de los recursos humanos.

De este modo, este servicio aporta un acompañamiento especializado que permite abordar de manera más profunda aquellos retos vinculados a la gestión del talento que incide directamente en la competitividad, la eficiencia y la sostenibilidad de las empresas de Bilbao.

El objetivo general del contrato consiste en impulsar la eficiencia y competitividad de las empresas participantes, así como potenciar y retener el talento de personas y equipos y el liderazgo de sus responsables.

Asimismo, el servicio se estructura en diferentes áreas de actuación que permitirán abordar las necesidades detectadas en las empresas participantes, mediante:

**2.1 Liderazgo y competencias directivas**

- Fortalecer las habilidades de liderazgo y la capacidad de dirección y gestión empresarial.
- Mejorar las competencias directivas y el nivel de salud organizativa.
- Acompañar en el desarrollo de habilidades y competencias directivas mediante procesos de reflexión y aprendizaje.
- Proporcionar herramientas, metodologías, formación *in company* y recursos adaptados a las necesidades de cada empresa.

**2.2 Organización y desarrollo del equipo**

- Optimizar la estructura organizativa y los procesos internos de trabajo.
- Asesorar en la organización y desarrollo del equipo: identificación, definición o reajuste de procesos.
- Definir roles, responsabilidades, puestos de trabajo y tareas asociadas.
- Identificar figuras clave y configurar un equipo de confianza.
- Analizar fortalezas y áreas de mejora del equipo, tanto a nivel interno como en la coordinación con otras áreas y la gerencia.
- Fomentar una comunicación interna eficaz y la gestión constructiva de conflictos.

**2.3 Gestión del desempeño y desarrollo del talento**

- Diseñar y desarrollar un plan de talento alineado con la estrategia empresarial.
- Implantar sistemas de evaluación y seguimiento del desempeño.
- Establecer objetivos y planes de desarrollo individual y colectivo.
- Analizar la situación profesional de cada persona del equipo.
- Potenciar la motivación, el compromiso, la evolución y la retención del talento.
- Identificar necesidades formativas y diseñar itinerarios de aprendizaje continuado.
- Desarrollar estrategias de reconocimiento y fidelización del personal clave.

**2.4 Procesos y herramientas de recursos humanos**

- Acompañar en la implantación de planes y metodologías de gestión de personas.
- Asesorar en los procesos de reclutamiento y selección alineados con la estrategia empresarial.
- Diseñar procesos de entrevistas basados en competencias, incluyendo fichas de observación.
- Implementar metodologías modernas de organización y gestión de recursos humanos.

- Diseñar herramientas operativas: protocolos de acogida, fichas de trabajo, plantillas y soportes para la preparación, desarrollo y seguimiento de reuniones.
- Diseñar, acompañar y evaluar reuniones de equipo para favorecer la mejora continua y la cultura de aprendizaje.

## 3. METODOLOGIA, SEGUIMIENTO Y CONTROL

El servicio se desarrollará mediante un proceso estructurado que combina sensibilización, capacitación y asesoramiento personalizado en las materias relativas al liderazgo empresarial, la organización de la empresa y la gestión de los recursos humanos, orientado a mejorar la organización interna, el liderazgo y la gestión y retención del talento en PYMES y comercios del municipio de Bilbao.

El servicio se estructurará en tres fases:

### 3.1. Sensibilización y capacitación grupal

Como primera fase, se llevarán a cabo dos jornadas grupales anuales dirigidas a empresas interesadas en mejorar la gestión de personas y el liderazgo. Estas sesiones tendrán un enfoque divulgativo y práctico, con el fin de:

- Introducir conceptos clave de organización, liderazgo y talento.
- Presentar metodologías y casos aplicables a la realidad de las PYMES.
- Facilitar a las empresas un espacio inicial de reflexión para detectar retos internos vinculados a sus equipos y estructura organizativa.

Esta fase permite crear una base común de conocimiento y servir de preparación para las empresas que posteriormente deseen acceder al asesoramiento individualizado.

### 3.2. Diagnóstico de necesidades y definición del plan de actuación

Una vez finalizada la fase grupal, o cuando la empresa solicite directamente el asesoramiento, el equipo técnico de Bilbao Ekintza elaborará un diagnóstico individual de necesidades, que será remitido a la entidad adjudicataria antes del inicio de la intervención.

El diagnóstico servirá como base para definir un plan de trabajo personalizado, que concretará los objetivos, ámbitos de intervención y prioridades para cada empresa.

En caso necesario, la entidad adjudicataria podrá colaborar en esta fase, siempre bajo la coordinación y supervisión de Bilbao Ekintza.

### 3.3. Asesoramiento individualizado

El contrato tendrá una estimación de 220 horas para la prestación del asesoramiento individualizado.

Durante esta fase se llevarán a cabo:

- Sesiones presenciales y/u online, adaptadas a la disponibilidad de cada empresa.
- Acompañamiento técnico personalizado, orientado a abordar los retos definidos en el diagnóstico.
- Análisis y mejora de procesos organizativos, definición de roles, estructura y funciones.
- Asesoramiento en liderazgo y competencias directivas, desarrollo del equipo y gestión de conflictos.
- Implantación de herramientas y metodologías de recursos humanos, incluyendo protocolos, fichas de trabajo y modelos de evaluación del desempeño.
- Preparación de materiales y actas, así como coordinación continua con Bilbao Ekintza.

El **asesoramiento deberá iniciarse** en un **plazo máximo de dos (2) semanas desde la recepción del diagnóstico** por parte de la entidad adjudicataria. Bilbao Ekintza podrá flexibilizar los plazos cuando las características del caso lo justifiquen. El asesoramiento individualizado se desarrollará en un plazo máximo de cuatro (4) meses desde su inicio.

La prestación del servicio se realizará en el lugar que indique Bilbao Ekintza, teniendo en cuenta en el caso del asesoramiento individualizado las preferencias de las personas destinatarias de éste, pudiendo realizarse, bien en las oficinas de Bilbao Ekintza sitas en el Edificio del Ensanche, bien en los locales de las propias empresas destinatarias o bien, en los de la entidad adjudicataria, en caso de tener oficinas en Bilbao o alrededores, o en formato online.

La entidad adjudicataria deberá aportar todos los medios, equipos y desplazamientos necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio.

La entidad adjudicataria llevará un registro de horas presenciales y no presenciales, utilizando el modelo facilitado por Bilbao Ekintza.

Al menos con **periodicidad mensual** la entidad adjudicataria deberá entregar a Bilbao Ekintza un **informe de seguimiento** donde se recoja de manera clara y precisa, el contenido del servicio prestado, identificando los principales hitos o tareas realizadas y a realizar en las próximas sesiones.

La entidad adjudicataria deberá comunicar de inmediato cualquier incidencia relevante al equipo técnico de Bilbao Ekintza.

A la conclusión del asesoramiento la entidad adjudicataria del servicio deberá:

- Entregar un **Informe Final** que incluya un balance de resultados que entregara tanto a la empresa beneficiaria como a Bilbao Ekintza.
- **Certificación firmada de horas invertidas**.

Al finalizar el proceso, la empresa beneficiaria contará con un plan de mejora en organización y liderazgo, herramientas implantadas adaptadas a su realidad, y un informe de resultados que recoge avances, aprendizajes y recomendaciones para continuar fortaleciendo su gestión de personas.

Se abonarán únicamente las actuaciones debidamente justificadas y documentadas.

## 4. EQUIPO DE TRABAJO

De acuerdo con el objeto contractual, y en función de las actividades que se especifican, el servicio requiere perfiles especializados en organización, liderazgo y gestión del talento. A tal efecto, al inicio de la ejecución del contrato el contratista presentará relación nominal y currículo profesional del personal encargado de la ejecución del contrato que deberá cumplir, como mínimo, los siguientes perfiles:

| Responsabilidad | Experiencia |
|---|---|
| **Jefatura de proyecto (1 persona)** | |
| - dirección ejecutiva y efectiva del contrato<br>- coordinación del equipo de trabajo y, en su caso, interlocución con Bilbao Ekintza<br>- organización de la ejecución del trabajo, asegurando el control de los plazos que se establezcan y los niveles de calidad<br>- gestión de acciones correctivas a las incidencias | **Titulación universitaria** en áreas como Psicología, Sociología, Ciencias del Trabajo, Administración y Dirección de Empresas, Relaciones Laborales, o similares.<br>Formación complementaria en Recursos Humanos, Desarrollo Organizacional, Liderazgo, Coaching Ejecutivo o Gestión del Talento.<br>**Experiencia acreditada de al menos 5 años** en asesoramiento a empresas en materia de organización, liderazgo y gestión de personas.<br>**Experiencia demostrable en la gestión y coordinación de equipos de consultores**, incluyendo planificación, supervisión y control de calidad en proyectos similares. |
| **Equipo Consultor senior (Mínimo 1 persona)** | |
| Ejecución de los trabajos necesarios para la consecución de las tareas indicadas en el contenido del contrato | **Titulación universitaria** en áreas como Psicología, Sociología, Ciencias del Trabajo, Administración y Dirección de Empresas, o similares.<br>Formación complementaria en Recursos Humanos, Desarrollo Organizacional, Coaching Ejecutivo, Liderazgo o Gestión del Talento.<br>**Experiencia acreditada** de al menos **5 años** en asesoramiento a empresas en materia de organización, liderazgo y gestión de personas, preferiblemente en PYMES y comercios. |

El equipo de trabajo adscrito deberá estar en disposición de garantizar, de ser necesario, la ejecución de las prestaciones objeto del presente contrato, en euskera.

Se acepta que la jefatura del proyecto pueda desarrollarla una de las personas propuestas en el equipo consultor senior para la ejecución de los trabajos. En este caso, deberá cumplir con los perfiles descritos en ambos puestos.

Se considera obligación contractual esencial la adscripción del equipo de trabajo con los perfiles, responsabilidades y experiencia establecidos en el cuadro, de forma que su incumplimiento por la entidad adjudicataria será causa de resolución del contrato.

Bilbao Ekintza se reserva el derecho a exigir la sustitución del personal asignado al contrato en caso de no idoneidad, por inadecuación de su perfil profesional, por carecer de las habilidades necesarias para el correcto desempeño de sus funciones o por cualquier otra causa justificada, debiendo ponerlo en conocimiento de la entidad adjudicataria con la antelación suficiente para facilitar la organización de sus recursos.

La sustitución por parte de la entidad adjudicataria de cualquier miembro del equipo de trabajo adscrito a la ejecución, deberá ser autorizada expresamente por Bilbao Ekintza EPEL, debiendo acreditarse que los/as nuevos/as profesionales ostenten las condiciones, en cuanto a titulación, capacitación lingüística y experiencia, exigidas para la contratación.

La entidad adjudicataria deberá desarrollar el servicio de forma regular y continua, quedando obligada a cubrir las bajas del personal que se adscriba para prestarlo y que se produzcan por accidente o enfermedad u otras causas durante la vigencia del contrato, no pudiendo en ningún caso interrumpir la prestación de este. La sustitución deberá hacerse por personal de similares características y capacitación.

La entidad adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia fiscal, laboral y de seguridad social, así como las relativas a seguridad e higiene en el trabajo. Bilbao Ekintza EPEL se reserva expresamente el derecho de exigir cuanta documentación y justificantes estimen precisos para acreditar el cumplimiento por la entidad adjudicataria de las obligaciones anteriores.

El incumplimiento de estas disposiciones podrá ser causa de resolución del contrato.

## 5. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

La entidad adjudicataria deberá velar por la correcta ejecución de los trabajos. A tal efecto, designará una persona responsable e interlocutora, que deberá estar, en todo momento, a disposición del Bilbao Ekintza EPEL para aclarar cualquier cuestión que el responsable del contrato considere necesaria, acudiendo a cuantas reuniones de coordinación Bilbao Ekintza EPEL le convoque, siendo a cargo del adjudicatario los gastos de desplazamiento que se pudieran ocasionar.

Todos los documentos y resultados de los trabajos realizados serán propiedad de Bilbao Ekintza EPEL, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. La entidad adjudicataria podrá hacer uso de estos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa de esta.

La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder de Bilbao Ekintza EPEL. Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente

en materia de propiedad intelectual la documentación generada al amparo del presente contrato corresponde únicamente a Bilbao Ekintza EPEL, con exclusividad y a todos los efectos.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la entidad adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a Bilbao Ekintza EPEL la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de los métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo, la entidad adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria a los equipos de trabajo adscritos al contrato con el fin de garantizar la correcta ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

Todos aquellos datos relacionados con el presente contrato que haya de suministrarse a la entidad adjudicataria para la realización de los servicios convenidos se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo su custodia, debiendo salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones, así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado. Quienes colaboren con la entidad adjudicataria están obligados no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente a las personal usuarias y responsables del servicio. Toda la información que se les proporcione o confíe, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales.

La entidad adjudicataria se obliga a guardar secreto profesional respecto de los datos, tanto de carácter empresarial como de carácter personal, a los que tuviera acceso, obligación que subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con Bilbao Ekintza. La entidad adjudicataria establecerá las medidas técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado conforme a los requisitos establecidos en la Ley de protección de datos de carácter personal.

La adjudicación del contrato conlleva la obligación de identificar claramente el servicio en cuanta documentación se pueda generar, haciendo expresa mención a su condición de servicio municipal dependiente de Bilbao Ekintza EPEL, con la utilización del logotipo/s correspondiente/s que esta determine.

La entidad adjudicataria realizará una adecuada gestión y uso de los recursos materiales que Bilbao Ekintza EPEL ponga a su disposición, siendo responsable de los posibles daños ocasionados por el personal adscrito al servicio en el ejercicio de sus funciones.

JAVIER ALVAREZ ARAS - 30585500P

Firmado digitalmente por JAVIER ALVAREZ ARAS - 30585500P
Fecha: 2026.03.10 13:51:27 +01'00'

**RESPONSABLE DEL ÁREA DE EMPRESA Y EMPLEO**