metro bilbao

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de "Apoyo, acompañamiento y gestión en bienestar emocional dirigido a toda la plantilla de Metro Bilbao"

26-LG-DC-033

Versión 0
01/03/2026

Cuadro de Características

1. Objeto del contrato

Servicio de apoyo, acompañamiento y gestión en bienestar emocional dirigido a toda la plantilla de Metro.

CPV 85121270-6

2. Pliego de Prescripciones Técnicas

26-LG-DC-033

3. Pliego de Cláusulas Administrativas

20-LG-DC-016

4. Volumen del contrato

El valor estimado del contrato asciende a un máximo de 12.000 euros/anuales incluyendo una campaña de comunicación anual.

5. Normas específicas

No procede.

6. Duración del contrato

Un (1) año, prorrogable por periodos anuales hasta un máximo de 2 años, incluidas las posibles prórrogas.

Las prórrogas solo serán ejecutadas o denegadas a voluntad de Metro Bilbao. Las prórrogas no podrán ser rechazadas por el contratista. Si las prórrogas no fueran atendidas por el adjudicatario, Metro Bilbao estará en disposición de penalizar a la empresa contratista.

7. Fecha de inicio

Previsiblemente mayo de 2026.

8. Requisitos de solvencia

Se definen los siguientes requerimientos mínimos:

- Los participantes deberán acreditar su **solvencia económica y financiera** mediante:
  - Declaración sobre el volumen global de negocio, referido al mejor de los últimos tres ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades del empresario, en la medida de que disponga de las referencias de dicho volumen de negocios, de **al menos treinta y seis mil**

euros anuales (36.000 €/anuales). Deberán especificar el importe facturado anualmente en este tipo de servicios de apoyo y asesoramiento en bienestar emocional y psicológico.

- Los licitadores deben acreditar su **solvencia técnica** en base al cumplimiento de todos los requisitos que se enumeran a continuación a través de los medios que se señalan en cada caso, siendo condición esencial de ejecución:

    - **Relación de servicios similares** ejecutados en el curso de los últimos tres años avalados por certificados de buena ejecución. La empresa licitadora deberá acreditar, mediante declaración responsable, **tres experiencias** de haber prestado servicios de asesoramiento, apoyo y acompañamiento en bienestar emocional, atención en situaciones de crisis o salud mental realizados en empresas con exposición a eventos críticos o relacionados con la operación ferroviaria metropolitano.

        - **Se deberá aportar certificados de buena ejecución** emitidos por las empresas correspondientes, acreditando un **volumen de al menos 12.000 €** en el mejor de los últimos tres ejercicios disponibles.

    - **Requisitos mínimos del equipo propuesto:** La prestación de este servicio requiere que éste cuente con el personal y medios suficientes y adecuados para cubrir las necesidades objeto de esta licitación.

        - Como mínimo, deberá garantizarse la puesta a disposición del contrato de:

            - **Una persona Coordinador/a del servicio** con formación reglada de Psicología y Habilitación Sanitaria con al menos 5 años de experiencia en gestión de programas de ayuda y acompañamiento emocional.

            - **Equipo de atención psicológica deberá tener** formación reglada de Psicología y Habilitación Sanitaria (PGS) y experiencia clínica de al menos 3 años.

    - Disponer de **certificación ISO 9001, ISO27001 e ISO 45001**, o equivalentes. El ofertante deberá acreditar la equivalencia.

Nota importante:

Las **acreditaciones del cumplimiento de los requisitos** solicitados en el punto 8 deben incluirse en el **sobre nº1** de la oferta (Documentación administrativa). En aquellas ofertas que no lo hagan así, no se abrirán el resto de los sobres.

Los citados requisitos podrán ser inicialmente presentados mediante declaración responsable (DEUC), que se incluye en la convocatoria del procedimiento. Posteriormente, al adjudicatario se le solicitará acreditación documental de todos los extremos declarados.

Caso de solicitarse expresamente la presentación física de ofertas, será obligatorio presentar **copia en formato electrónico** de la oferta **en cada uno de los sobres** presentados, según lo indicado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

En caso de empate en la puntuación TOTAL, se otorgará un (1) punto extra a la oferta que, al vencimiento del plazo de presentación de ofertas, incluya medidas de carácter social y laboral que favorezcan la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, disponer y acreditar; y sistemas auditables de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), disponer y acreditar. Si aun así siguiera produciéndose un empate, el desempate se resolverá mediante la aplicación de los criterios establecidos en el artículo 147.2 de la LCSP.

9. Condición esencial de ejecución

Se considera condición esencial de ejecución el mantenimiento durante toda la vida del contrato de cualquiera de las características del equipo (nivel de formación y experiencia) propuesto en la oferta que haya sido objeto de valoración.

Se considera asimismo condición esencial de ejecución la disponibilidad para mantener las reuniones que Metro Bilbao considere precisas para la preparación. ejecución y desarrollo de las acciones definidas en la sede social de Metro Bilbao.

Durante la vigencia del contrato, la documentación compartida de trabajo deberá regirse bajo la Guía para el uso igualitario del lenguaje de Metro Bilbao. Adicionalmente, la información de seguimiento e indicadores de gestión deberán aportarse segregadas por género.

El incumplimiento de cualquiera de las condiciones esenciales de ejecución podrá dar lugar a la resolución unilateral del contrato por parte de Metro Bilbao, con pérdida en concepto de daños y perjuicios de la totalidad de la fianza definitiva prestada.

10. Fecha límite de presentación de ofertas:

Las 12:00 h del 14 de abril de 2026.

11. Criterios de valoración de la oferta:

Criterios evaluables mediante juicio de valor: 50%

Criterio 1: Tecnología, app y sistema de reporting (22 puntos)

Se valorarán disponer de los siguientes conceptos:

- Disponibilidad de APP Nativa (Ios/Android) con chat 24/7 y login SSO (10 puntos).
- Disponibilidad de plataforma online de consulta que deberá disponer al menos de las siguientes funcionalidades: funcionalidad de dashboard de cliente, generación automática de informes pdf maquetados con nivel de detalle y segmentación de datos en tiempo real, e indicadores de impacto del programa y su uso, así como las posibilidades que éste ofrece para segmentar la información (8 puntos).
- Disponer de la posibilidad de integración de cribado clínico GHQ-12 con itinerarios automáticos. (4 puntos)

Criterio 2. Calidad y metodología del servicio propuesto (16 puntos)

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Número de canales de acceso al servicio (6 puntos).
- Propuestas de campañas de comunicación y recordatorios del servicio a la plantilla, valorándose el número de campañas y los medios utilizados para su difusión (6 puntos)
- Tipología, enfoque y ámbitos de asesoramiento emocional en el desarrollo del servicio siendo valorado ofrecer acompañamiento, por ejemplo, en ámbito de gestión emocional, autoestima y bienestar, gestión del cambio, familiar, productividad, liderazgo y gestión de equipos (4 puntos).

Criterio 3. Biblioteca de contenidos y recursos divulgativos adicionales (12 Puntos)

Se valorará la disponibilidad de ofrecer, sin coste adicional, recursos divulgativos adicionales con el objetivo de generar un compromiso con la salud emocional pudiendo ser, como ejemplo, los siguientes:

- Posibilidad de acceso a biblioteca de material didáctico en diferentes formatos (videos, documentos de consulta, buenas prácticas, …. (4 puntos).
- Lanzamiento de un mínimo de campañas psicoeducativas y sensibilización sobre bienestar emocional anuales hasta un máximo de 10 (4 puntos).

- Posibilidad de participar en talleres/webminars o similares y focalizados en obtener una mayor y mejora emocional y personal hasta un máximo de 100 (4 puntos).

La **puntuación obtenida** en el apartado de juicio de valor deberá de ser **al menos de 30 puntos**. Caso de no alcanzar esta puntuación se descartará la oferta presentada.

Criterios evaluables mediante fórmula: 50%

Criterio 1: Precio (36 puntos).

Precio resultante del cuadro de precios del anexo 1. Los precios ofertados se darán sin IVA.

Se aplicará la siguiente fórmula:

$$Plic = (Omin / Olic) * Ptot$$

Plic: Puntuación que obtiene el licitador.
Omin: Oferta mínima de las presentadas y admitidas.
Olic: Oferta del licitador.
Ptot: Puntuación total máxima del criterio evaluable por fórmula.

Criterio 2. Condiciones del Servicio (8 puntos)

- Se presta el servicio sin Límite de Usos: Tarifa plana real. Cada empleado/a podrá usar el servicio tantas veces como necesite durante la vigencia del contrato. (Sí/NO) (5 puntos)

- Se presta el servicio sin Límite de Tiempo: Las intervenciones durarán lo que el criterio clínico determine necesario para la contención. (Sí/NO) (3 puntos)

Criterio 3. Ámbito lingüístico (6 puntos)

Se valorará positivamente:

- Se ponen a disposición profesionales clínicos sanitarios que puedan desarrollar su servicio en euskera. (Sí/NO) (4 puntos)

- Se entrega la documentación en ambas lenguas oficiales de la CAPV. (Sí/NO) (2 puntos)

12. Presentación de la oferta económica:

De acuerdo al modelo del Anexo 1.

13. Revisión de precios:

No procede.

14. Fianza Definitiva:

850 €

15. Póliza de Responsabilidad civil:

Mínimo de capital asegurado: 300.000€

16. Tratamiento de los Datos Personales:

En el objeto de esta licitación es de aplicación el tratamiento de datos personales por parte del contratista de acuerdo a lo indicado en el pliego administrativo 20-LG-DC-016.

Objeto del encargo del tratamiento
Mediante las presentes cláusulas se habilita a entidad adjudicataria, encargada del tratamiento, para tratar por cuenta de METRO DE BILBAO SA, responsable del tratamiento, los datos personales necesarios para prestar el servicio detallado en estos pliegos.

El tratamiento consistirá en:

Recogida	X	Registro	
Estructuración		Modificación	
Conservación		Extracción	
Consulta	X	Comunicación por transmisión	
Difusión		Interconexión	
Cotejo	X	Limitación	
Supresión		Destrucción	
Otros: _____		Comunicación	

Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo. La entidad METRO BILBAO S.A., responsable del tratamiento, pone a disposición de la entidad adjudicataria, encargada del tratamiento, la información necesaria para la correcta ejecución del servicio.

Índice

1. Objeto 9

2. Funcionamiento del servicio 9

2.1 Precio 10

2.2 Control de trabajos 10

2.3 Obligaciones y condiciones de la empresa adjudicataria 10

3. Elaboración de Propuestas 11

3.1 Información-a incluir en la Oferta Sometida a Juicio de Valor 11

3.2 Información a incluir en la Oferta Sometida a fórmula 12

4. Revisión de precios 12

5. Confidencialidad y protección de datos 12

6. Resolución 12

1. Objeto

Cpv85121270-6

Metro Bilbao plantea la contratación del servicio de apoyo y asesoramiento en bienestar emocional y psicológico dirigido a toda la plantilla.

Este servicio se integra dentro del plan de medidas psicosociales de Metro Bilbao y está incluido en una de las líneas de actuación del plan de acción sobre la mejora de la gestión de las incapacidades temporales.

El presente documento pretende establecer las bases para la mejora del bienestar emocional y psicológico de la plantilla de Metro Bilbao protegiendo la salud y disponiendo de canales activos de manera permanente de atención emocional y psicológica.

Para ello, el servicio debe proporcionar herramientas para la mejora del bienestar emocional y orientado a la ayuda y acompañamiento para resolver situaciones personales y laborales.

En primer lugar, la asistencia será y garantizará totalmente la confidencialidad de todas las consultas, asistencias o seguimientos que se realicen por la plantilla de Metro Bilbao.

En segundo lugar, la asistencia, asesoramiento o acompañamiento se realizará de forma personalizada e individual por los canales que se definan en tiempo real.

En tercer lugar, los profesionales definidos que traten con personal de Metro Bilbao que haga uso del servicio, deberán acompañar paso a paso, ofreciendo apoyo, explicaciones, comentarios y sugiriendo pautas, ejercicios, técnicas o consejos al objeto de ayudar a encontrar nuevas soluciones, activar fortalezas, cambiar perspectivas, etc.

2. Funcionamiento del servicio

La prestación del servicio se realizará en las instalaciones o canales de comunicación de la empresa proveedora sin perjuicio que deban personarse en las instalaciones de Metro Bilbao o mantener contacto permanente con personal de Metro Bilbao a los efectos de obtener la información precisa para el correcto desarrollo del contrato.

Asimismo, será necesario tener contacto permanente y capacidad de respuesta en menos de 2 días a las peticiones realizadas desde Metro Bilbao además de mantener reuniones presenciales de forma periódica y programada (al menos, 3 al año).

La atención del servicio de apoyo, acompañamiento y gestión en bienestar emocional debe prestarse **24 horas, 7 días a la semana, con atención inmediata**.

Igualmente, una vez adjudicada la licitación, se fijará la metodología y cronograma final de trabajo y reuniones de seguimiento necesarias para la correcta ejecución de las líneas de actuación.

2.1 Precio

El adjudicatario deberá ajustarse a los límites marcados en su oferta abarcando tanto los gastos propios de la asistencia técnica como todos aquellos que se deduzcan de la ejecución del contrato, tales como desplazamiento kilometraje, dietas, etc.... Dicha enumeración no tiene carácter exhaustivo ni exclusivo, por lo que **se incluirá dentro del precio cualquier gasto preciso para la correcta ejecución del contrato**.

2.2 Control de trabajos

Las actividades desarrolladas por la Empresa adjudicataria serán coordinadas y controladas por la Jefatura de Organización y Costes de Metro Bilbao quien actuará como interlocutor ante cualquier circunstancia relacionada con la ejecución del servicio.

La empresa adjudicataria nombrará un responsable del servicio, quien será la persona que ejercerá la interlocución técnica con la Jefatura de Organización y Costes, o la persona que designe; quienes se transmitirán mutuamente cualquier duda, observación o iniciativa que surja en el transcurso del contrato.

Con el fin de llevar a cabo un control del cumplimiento del contrato, Metro Bilbao podrá realizar una supervisión del mismo, en cualquier momento y sin previo aviso. Esta supervisión, será ejercida por la Jefatura de Organización y Costes de Metro Bilbao.

En ningún caso, los desplazamientos a realizar por el personal encargado de la prestación de servicios generarán ningún derecho a dietas, kilometraje o alojamiento.

Las incidencias serán comunicadas a la Jefatura de Contratación que en base a dichas comunicaciones tomará las medidas que procedan y aplicará las penalizaciones que resulten

2.3 Obligaciones y condiciones de la empresa adjudicataria

La empresa adjudicataria está obligada, en la ejecución del contrato, al cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes que sean de aplicación y, en especial, las de materia de prevención de riesgos laborales, laboral, seguridad social y medioambiental.

La empresa adjudicataria estará en condiciones de prestar el servicio con normalidad en el plazo de quince días desde la firma de contrato.

La empresa adjudicataria no podrá subcontratar servicios de personal profesional médico, especialista o no, sin la previa y expresa autorización por escrito de Metro Bilbao. En todo caso, la empresa adjudicataria se obliga al cumplimento de las obligaciones mercantiles y de toda índole que le correspondan en su condición de subcontratante, de forma que el incumplimiento de cualquiera de ellas, se considerará un incumplimiento a los efectos de este contrato.

3. Elaboración de Propuestas

La propuesta deberá cumplimentarse de acuerdo a las especificaciones del presente documento y del Pliego de Cláusulas Administrativas 20-LG-DC-016.

El licitante deberá presentar la documentación de las ofertas en:
https://apps.euskadi.eus/appcont/lizitazioa

En caso de problemas técnicos para cargar las ofertas solicitar ayuda en el tlf.: 945016298.

La empresa ofertante deberá presentar la documentación que se indica en los apartados siguientes.

3.1 Información-a incluir en la Oferta Sometida a Juicio de Valor

La **Oferta Técnica** deberá incluir, como mínimo, los siguientes puntos:

Los ofertantes presentarán una breve memoria en la cual se recoja la siguiente información:

- ✓ Relación y características de las herramientas tecnológicas.
- ✓ Equipo de trabajo que va a realizar el contrato adjuntando Curriculum Vitae de cada uno de ellos, haciendo referencia a su experiencia en servicios similares, rol a desarrollar por cada uno de los miembros del equipo, identificando la persona responsable para la ejecución del plan y resto del equipo.
- ✓ Ejemplos de desarrollo y ejecución de servicios de apoyo, acompañamiento en bienestar emocional, acompañado de escrito motivado de los extremos referidos en el Criterio 2 de juicio de Valor.
- ✓ Metodología propuesta para el desarrollo del servicio con detalle de aquellos que son requeridos y/o valorables indicando ámbitos de especialización ofertados, canales de comunicación, plazos de atención y disponibilidad, reporting e informes con KPIs.
- ✓ Herramientas tecnológicas adicionales, si los hubiera

- ✓ Recursos divulgativos adicionales, si los hubiera
- ✓ Planteamiento de la campaña de comunicación a realizar, así como el sistema de recordatorios del servicio a la plantilla.

3.2 Información a incluir en la Oferta Sometida a fórmula

Se ofertará de acuerdo con el modelo de Propuesta Económica que se adjunta como Anexo 1.

El precio ofertado será un precio máximo y no modificable, en el que se habrán incluido todos los conceptos como dietas, desplazamientos, etc.

El I.V.A. se facturará aparte.

4. Revisión de precios

No se contempla la revisión de precios ni en los 12 primeros meses ni en las posibles prórrogas.

5. Confidencialidad y protección de datos

La entidad adjudicataria del servicio, como corresponde del tratamiento objeto del servicio, tendrá obligación de recabar los correctos consentimientos informados de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos.

Los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja en el desarrollo del servicio, serán solo para la finalidad objeto del servicio. En ningún caso, podrán ser utilizados para fines propios.

Una vez finalice el servicio, la entidad adjudicataria deberá suprimir los datos personales que correspondan y, en todo caso, no deberá conservar ninguna copia en su poder al respecto.

Asimismo, no comunicará los datos a terceras personas u organizaciones.

La entidad contratista cumplirá el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que tenga acceso en virtud del servicio, incluso después de que finalice su objeto y deberá adoptar medidas de seguridad técnicas de tratamiento y gestión de los datos personales en el ámbito del servicio que garanticen la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

6. Resolución

Metro Bilbao adjudicará el proyecto en base a la mejor oferta económica y técnica, según los criterios indicados en el cuadro de características, y condicionando la

adjudicación a que la empresa suscriba y formalice la documentación contractual que Metro Bilbao redacte al efecto.

Una vez resuelta la adjudicación, se notificará el resultado de la misma a todas las empresas que hayan participado en el proceso.

Anexo 1. Modelo de Proposición Económica:

D./Dña…… con DNI……..en nombre de……con domicilio a efectos de notificaciones en……., y CIF……

DECLARO:

I.- Que, he quedado enterado del procedimiento para la adjudicación del contrato que tiene por objeto realizar una **"Asistencia Técnica para el Apoyo y asesoramiento en bienestar emocional y psicológico".**

II.- Que, igualmente conozco el Pliego de Prescripciones Técnicas, el Pliego de Cláusulas Administrativas y demás documentación que debe regir el presente contrato, que expresamente asumo y acato en su totalidad, sin salvedad alguna.

III.- Que, la Empresa a la que represento cumple con todos los requisitos y obligaciones exigidos por la normativa vigente para su apertura, instalación y funcionamiento, y que en la elaboración de la oferta se han tenido en cuenta todas las obligaciones derivadas de las disposiciones vigentes en materia de protección de empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente.

IV.- Que, en relación con la prestación de la presente oferta, propongo la realización de los trabajos según la tabla adjunta. Dichos importes incluyen todos los tributos, tasas, cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como cualquier otro gasto que se derive de la prestación, o que se origine por el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego, **A EXCEPCION DEL IVA**, que no será incluido.

En……., a…….. de…….. de ……..

Fdo:
D.N.I.:

Anexo 2. Cuadro de Valoraciones mediante Fórmula

Criterio 1

	Importe MAX Servicio anual	**Importe ofertado Servicio anual (€)**	**Total anualizado (€)**
Año 1	**12.000 €**		
Año 2	**12.000 €**		
		TOTAL	

Los precios se darán SIN IVA.

Criterio 2

	SI	NO
¿Hay límite de usos?		
¿Existe límite de tiempo en cada intervención?		

Marcar con una X

Criterio 3. Ámbito lingüístico (6 puntos)

	SI	NO
¿Se dispone de profesionales clínicos sanitarios que puedan desarrollar su servicio en euskera?		
¿La documentación será entregada en ambas lenguas oficiales de la CAPV?		

Marcar con una X