

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Lanbide–Servicio Público Vasco de Empleo se encuentra inmerso en un **proceso de transformación estructural** orientado a consolidar un nuevo modelo organizativo y de prestación de servicios, derivado del marco normativo vigente y, en particular, de la Ley 15/2023, de Empleo, la Ley 14/2022, del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión, de los nuevos Estatutos de Lanbide y de su configuración jurídica y funcional como Ente Público de Derecho Privado (EPDP).

Durante este proceso se ha desarrollado el **Modelo de Intervención y Atención Hobetzen**, concebido para ordenar, profesionalizar y hacer más eficaz la **atención a personas y empresas**, así como para reforzar la coherencia y la calidad del servicio público en el conjunto de la red vasca de empleo. Este modelo se integra en el proceso más amplio de transformación organizativa iniciado en 2021 en su conceptualización y en 2023 en su implementación operativa en fase experimental o pilotaje. Este modelo actualmente implantado en fase experimental o pilotaje culminará los próximos meses con su implantación homogénea en todas las oficinas locales de empleo, oficina virtual, oficinas territoriales, unidades de apoyo y servicios centrales.

A su vez, la aprobación de la nueva Relación de Puestos de Trabajo y la nueva estructura organizativa y funcional prevista para mediados de 2026 consolidará el modelo Hobetzen y sentará las bases estructurales para el despliegue en Lanbide de las citas leyes y de sus objetivos estatutarios.

Por otra parte, el futuro proceso de transferencia de funciones y prestaciones contributivas y no contributivas del Gobierno de España al Gobierno Vasco genera la necesidad de integrar los nuevos servicios, plantilla, cargas de trabajo y procesos en el modelo organizativo de Lanbide, de forma que las prestaciones pasen a gestionarse con garantías de continuidad, eficiencia y alineamiento con los estándares de intervención y atención definidos en Hobetzen y en la nueva estructura organizativa.

En paralelo, el Departamento de Economía, Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco ha definido recientemente, mediante el correspondiente instrumento de contratación, un **programa plurianual de asistencia técnica para el periodo 2026–2029, orientado al despliegue institucional de la Ley Vasca de Empleo (LVE)**. Dicho programa contempla, entre otros ámbitos, el desarrollo de los planes de empleo y desarrollo local, la implantación progresiva de la Red Vasca de Empleo, el despliegue de los instrumentos comunes previstos en la LVE, el Sistema de Información y Seguimiento de Empleo (SISE), el Espacio de Datos asociado, así como los modelos de evaluación, inspección, investigación e innovación del sistema en su conjunto.

Estas actuaciones, de carácter eminentemente institucional y vertebrador, inciden de forma directa en el marco de referencia en el que Lanbide debe desplegar su Modelo de Intervención y Atención y su Cartera de Servicios, lo que refuerza la necesidad de que la asistencia técnica objeto del presente contrato se articule de forma coordinada con

dichas iniciativas, evitando solapamientos y garantizando la coherencia, complementariedad y eficacia del sistema en su conjunto.

La magnitud del cambio, la diversidad territorial de la red de Lanbide, la complejidad operativa derivada de la implantación simultánea de nuevos modelos de intervención, atención, gestión por objetivos y estructura organizativa, así como la necesidad de asegurar una transición ordenada e integrada con los desarrollos estratégicos asociados a la Ley Vasca de Empleo, hacen necesaria la **contratación de una asistencia técnica especializada que proporcione apoyo metodológico, funcional y operativo** hasta asegurar la plena consolidación del modelo y sus procesos conexos.

2. OBJETIVOS DEL CONTRATO

2.1. Objetivo general:

Prestar asistencia técnica especializada en la implantación operativa y consolidación y mejora continua de la transformación organizativa y funcional de Lanbide–Servicio Vasco de Empleo, el análisis del impacto y la implementación de medidas para la correcta transferencia de las prestaciones contributivas y no contributivas del Gobierno de España al Gobierno Vasco y su operativización en Lanbide, y la implementación de procesos y procedimientos del despliegue de la Ley 15/2023, de Empleo y de la Ley 14/2022, del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión en la Entidad.

Todo ello, garantizando su integración operativa con los procesos y servicios prestados y proporcionando soporte transversal a los distintos ámbitos funcionales del modelo organizativo derivado del marco normativo y estratégico vigente.

2.2. Objetivos específicos:

- a. Implantar de forma homogénea, eficaz y verificable el Modelo de Intervención y Atención a personas y empresas en las oficinas locales de empleo, oficinas territoriales y unidades de apoyo, así como en los servicios centrales.
- b. Acompañar la integración organizativa, funcional y operativa de los servicios y procesos derivados de la transferencia de las prestaciones contributivas y no contributivas del Gobierno de España al Gobierno Vasco y su operativización en Lanbide, proponiendo las adaptaciones necesarias para su ajuste a la estrategia y el modelo organizativo de Lanbide, garantizando su encaje en los modelos de intervención y atención.
- c. Apoyar la gestión operativa y la implantación de la gestión por objetivos en las oficinas locales, facilitando la definición de variables, ratios comparables, identificación de buenas prácticas, estándares de seguimiento y mecanismos de control homogéneos. El sistema debe permitir establecer objetivos en función de los recursos disponibles y basados en estándares de gestión de PAEs (Políticas activas de empleo) y en Tramitación Prestaciones.
- d. Dar soporte técnico transversal a los bloques funcionales complementarios derivados del desarrollo del modelo, incluyendo cartera de servicios, gobernanza

operativa, segmentación de personas y empresas, procesos organizativos, recursos humanos, instrumentos y aplicaciones, instrumentos comunes de la LVE, evaluación, comunicación interna y gestión del cambio.

- e. Asegurar la coherencia, trazabilidad y alineamiento metodológico del despliegue operativo con las directrices organizativas, estratégicas y funcionales definidas por Lanbide y su Dirección de Coordinación y Comunicación.
- f. Favorecer la transferencia de conocimiento y la consolidación de capacidades internas, impulsando la autonomía progresiva de las oficinas y servicios en la aplicación del Modelo Hobetzen.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance del contrato comprende tres ámbitos generales:

- 1. El acompañamiento técnico y operativo necesario para la conclusión de la implantación y consolidación del **Modelo de Intervención y Atención Hobetzen en el conjunto de la organización de Lanbide**, con especial atención a su aterrizaje en oficinas locales, oficinas territoriales y servicios centrales,
- 2. El impacto, análisis estratégico y encaje funcional y operativo en Lanbide SVE de la transferencia de las prestaciones contributivas y no contributivas del Gobierno de España al Gobierno Vasco para que su integración sea adecuada a las necesidades organizativas, operativas y de atención del Servicio Público Vasco de Empleo.
- 3. La adecuación de Lanbide a los requerimientos de la Ley 15/2023, de Empleo y de la Ley 14/2022, del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión en sus procesos de implantación y operativización.

Se distinguen dos niveles de prestación: ámbitos prioritarios y ámbitos temáticos complementarios, sin perjuicio de la integralidad del servicio a prestar.

3.1. Ámbitos prioritarios:

a. Implantación del Modelo de Intervención y Atención en las Oficinas Locales:

- Acompañamiento operativo en procesos reales de atención personalizada.
- Soporte a la gestión por objetivos y a la definición de métricas de control.
- Homogeneización de prácticas, criterios y estándares de servicio.
- Identificación de brechas y soporte a su corrección.
- Refuerzo a la adopción del modelo y a la mejora continua.

b. Implantación del Modelo en las Oficinas Territoriales:

- Alineamiento metodológico con las oficinas locales.
- Acompañamiento al despliegue del modelo de atención a empresas.
- Soporte a intermediación, formación y servicios especializados.
- Impulso al rol de coordinación territorial.

c. Soporte a Servicios Centrales:

- Acompañamiento metodológico y organizativo.
- Implantación de estándares, criterios y modelos de servicio.
- Coordinación y seguimiento del despliegue en el conjunto de la red.
- Alineamiento transversal con procesos, RR.HH., tecnología y comunicación interna.

d. Integración operativa de la transferencia de las prestaciones contributivas y no contributivas:

- Impacto y medidas de adecuación de los servicios de la dirección de Administración y Servicios generales de Lanbide: servicio jurídico, servicio de digitalización- Informática, servicio de personal, servicio económico-financiero y servicio de organización y recursos generales.
- Análisis, impacto y encaje organizativo y funcional en las actividades generales de la organización, en sus procesos y procedimientos.
- Alineación con los modelos de Intervención y Atención de Lanbide.
- Identificación y concreción detallada de adaptaciones general y específicas necesarias para su implementación.
- Soporte en la implantación y transición operativa en servicios centrales, en oficinas locales y territoriales.

3.2. Ámbitos temáticos complementarios:

Sin perjuicio de la prioridad operativa de los ámbitos de intervención anteriores, la asistencia técnica prestará igualmente soporte en los siguientes bloques funcionales:

- Cartera de servicios:** apoyo técnico para su actualización operativa, interpretación e implantación progresiva.
- Gobernanza operativa y planificación:** soporte a mecanismos de coordinación, planificación y seguimiento.
- Personas y empresas usuarias:** segmentación, colectivos prioritarios y modelos de intervención específicos.
- Procesos organizativos y mapa de procesos:** apoyo técnico a su definición, implantación y armonización.
- Recursos humanos y dimensionamiento operativo:** soporte analítico para la adaptación del modelo organizativo.
- Instrumentos y aplicaciones:** apoyo funcional y metodológico a su correcta implantación (excluye el desarrollo informático asociado).
- Instrumentos comunes (perfilado, historia laboral, información y observatorio):** acompañamiento a su aplicación en oficinas.
- Indicadores, evaluación y mejora continua:** definición de estándares, ratios, paneles y procesos de seguimiento.
- Análisis y desarrollo del **marco de colaboración con las entidades colaboradoras de Lanbide SVE** previsto en los artículos 56, 57 y 58 de la Ley 15/2023, de Empleo.
- Comunicación interna y gestión del cambio:** soporte a acciones de difusión, acompañamiento y adopción del modelo.

El apoyo técnico en los ámbitos temáticos complementarios se prestará teniendo en cuenta las actuaciones que, en paralelo, se desarrollen desde el Departamento de Empleo del Gobierno Vasco en el marco del despliegue institucional de la Ley Vasca de Empleo, especialmente en relación con la Red Vasca de Empleo, los instrumentos comunes, el Sistema de Información y Seguimiento de Empleo (SISE), el Espacio de Datos y los modelos de evaluación e inspección, correspondiendo al adjudicatario asegurar la coherencia operativa entre ambos niveles de intervención.

4. DESARROLLO DE LOS TRABAJOS

La empresa licitadora deberá presentar en su oferta un **planteamiento metodológico integral**, coherente y operativamente viable para la ejecución del contrato, que permita abordar de manera estructurada los ámbitos prioritarios y los bloques temáticos complementarios definidos el capítulo 3 del presente pliego.

La metodología deberá adaptarse a la complejidad del despliegue del modelo Hobetzen, a la transformación organizativa general de Lanbide, a los procesos internos, a las normativas en proceso de implementación en toda la red organizativa de Lanbide, a la integración operativa de transferencia de las prestaciones contributivas y no contributivas, y a la coordinación operativa necesaria con las iniciativas impulsadas por el Departamento de Economía, Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco.

En todo caso, la propuesta metodológica de la empresa licitadora deberá respetar los ámbitos de intervención y los hitos operativos mínimos que se establecen en el presente capítulo, sin perjuicio de los desarrollos adicionales que el adjudicatario estime oportuno incorporar (a modo de mejora) en virtud de su visión y entendimiento del objeto del contrato.

4.1. Coordinación operativa

Con carácter general, la metodología de la empresa licitadora deberá establecer mecanismos específicos para asegurar la alineación operativa con los programas de trabajo que, desde el Departamento de Economía, Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco, se desarrollen en paralelo y que afecten al Modelo de Intervención, la Cartera de Servicios y los instrumentos comunes de la Red Vasca de Empleo.

4.2. Estructuración metodológica de los trabajos

La asistencia técnica deberá organizar sus actuaciones en torno a los siguientes bloques funcionales, que estructuran el alcance operativo del contrato:

I. Despliegue, consolidación y actualización del Modelo Hobetzen, Estatutos y nueva RPT en la estructura organizativa de Lanbide

Este bloque comprenderá las actuaciones metodológicas orientadas a la **evaluación, actualización, consolidación e implantación operativa del Modelo de Intervención y Atención Hobetzen, de los Estatutos y de la nueva RPT en el conjunto de la estructura organizativa de Lanbide**, abordando de manera diferenciada y coordinada los niveles de Oficinas Locales de Empleo, Oficinas Territoriales y Servicios Centrales.

Las actuaciones se desarrollarán garantizando la coherencia global del modelo, la homogeneidad de criterios y la adecuada integración funcional de las prestaciones derivadas del proceso de transferencia competencial, así como la adaptación progresiva de la red de oficinas y de la organización interna a las necesidades reales del servicio.

I.1. Oficinas Locales de Empleo (OLEs)

En el ámbito de las Oficinas Locales de Empleo, la asistencia técnica deberá abordar, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Evaluación del estado actual del Modelo y de su grado de implantación operativa en la red de oficinas.
- Homogeneización de criterios, procesos y estándares de servicio en la atención presencial.
- Estudio de la integración funcional de la transferencia de las prestaciones contributivas y no contributivas en el modelo de Intervención y Atención.
- Análisis crítico de las necesidades de la red de oficinas, incluyendo número, localización y funciones, y su adecuación al Modelo Hobetzen.
- Integración operativa del modelo con la cartera de servicios de Lanbide.
- Identificación de necesidades de actualización del modelo e instrumentos asociados y acompañamiento en la implantación de medidas adicionales.

I.2. Oficinas Territoriales (OOTT)

En el ámbito de las Oficinas Territoriales, la asistencia técnica deberá abordar las actuaciones orientadas a definir y consolidar su papel como nivel de coordinación, soporte y despliegue territorial del modelo, incluyendo, entre otras:

- Definición del modelo operativo territorial en coherencia con el Modelo Hobetzen.
- Integración de los distintos modelos de atención y de los servicios especializados que se prestan en el ámbito territorial.
- Promoción de la colaboración con las diputaciones forales, municipios, demás entes locales y entidades integrantes de su sector público, en orden a procurar su integración en la Red Vasca de Empleo, sin perjuicio de las competencias del Departamento de Trabajo, Economía y Empleo del Gobierno Vasco.

- Promoción de la creación de ventanillas únicas en el territorio para la prestación ordenada y complementaria de la cartera de servicios de la Red Vasca de Empleo, de acuerdo con el Mapa de la Red Vasca de Empleo.

I.3. Servicios Centrales (SSCC)

En el ámbito de los Servicios Centrales, la asistencia técnica deberá abordar las actuaciones orientadas a reforzar su función de planificación, gobernanza y soporte del Modelo Hobetzen, incluyendo, entre otras:

- Definición y ajuste de roles, funciones y estructuras organizativas necesarias para la consolidación del modelo.
- Alineamiento de procesos, herramientas e indicadores con el Modelo Hobetzen y con los requerimientos derivados de la integración de prestaciones transferidas del Gobierno de España.
- Diseño y fortalecimiento de los mecanismos de soporte, supervisión y seguimiento hacia la red de oficinas locales y territoriales.

I.4. Instrumentos comunes de la Red Vasca de Empleo

En el marco del despliegue organizativo del Modelo Hobetzen, la asistencia técnica deberá prestar apoyo funcional y metodológico en relación con los **instrumentos comunes de la Red Vasca de Empleo**, incluyendo, entre otros:

- Apertura, evolución o desarrollo funcional de los instrumentos comunes necesarios para la implantación del Modelo (perfilado, historia laboral, sistemas de información, observatorio, etc.), desde una perspectiva de uso operativo y alineamiento con los procesos de atención.
- Coordinación operativa con los desarrollos institucionales vinculados al Sistema de Información y Seguimiento de Empleo (SISE) y al Espacio de Datos impulsados desde el Departamento de Economía, Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco, garantizando la coherencia funcional entre dichos desarrollos y el Modelo Hobetzen.

El adjudicatario prestará apoyo técnico en relación con la apertura, evolución o desarrollo funcional de los instrumentos comunes necesarios para la implantación del Modelo Hobetzen, asegurando su correcta integración operativa en las oficinas, oficinas territoriales y servicios centrales, y su adecuación a las necesidades organizativas y de atención derivadas de la integración de la transferencia de las prestaciones y de los requerimientos normativos y organizativos vigentes.

La actuación del adjudicatario en este ámbito se limitará al acompañamiento funcional y operativo, sin asumir en ningún caso tareas de diseño tecnológico, desarrollo informático o pilotaje institucional de los sistemas.

II. Integración funcional y operativa de la transferencia de prestaciones.

Este bloque comprenderá las actuaciones metodológicas necesarias para analizar, acompañar y apoyar la integración efectiva en Lanbide–Servicio Público Vasco de Empleo de las prestaciones contributivas y no contributivas transferidas del Gobierno de España al Gobierno Vasco.

Las actuaciones en este bloque se orientarán, entre otras, a:

- Análisis del impacto organizativo, funcional y operativo de la transferencia de prestaciones en Lanbide.
- Identificación de necesidades de adaptación de procesos, circuitos de atención y organización del trabajo.
- Acompañamiento a la integración de las prestaciones transferidas en el Modelo de Intervención y Atención Hobetzen, garantizando la coherencia con la cartera de servicios y la atención a la ciudadanía y empresas.
- Apoyo técnico en la definición de criterios operativos comunes para la gestión y atención de las prestaciones transferidas.
- Identificación de riesgos operativos y de atención asociados al proceso de transferencia y propuesta de medidas de mitigación.
- Seguimiento y acompañamiento en la implantación de la transferencia en los tres niveles territoriales de Lanbide.
- Asistencia externa en las comisiones técnicas de la Comisión mixta de transferencias

En ningún caso las actuaciones incluidas en este bloque implicarán la asunción de funciones propias de la Administración en materia de gestión de prestaciones o de elaboración de normativa.

III. Adecuación normativa y operativización del nuevo marco legal.

Este bloque comprenderá las actuaciones metodológicas orientadas a acompañar la adecuación progresiva de Lanbide a los requerimientos derivados de la Ley 15/2023, de Empleo, y de la Ley 14/2022, del Sistema Vasco de Garantía de Ingresos y para la Inclusión, en los procesos de implantación y operativización del servicio.

Las actuaciones en este bloque se orientarán, entre otras, a:

- Análisis del impacto operativo de los nuevos requerimientos normativos en la organización, los procesos y la cartera de servicios de Lanbide.
- Identificación de necesidades de adaptación de procedimientos, protocolos y modelos de atención.
- Acompañamiento a la integración de los requerimientos normativos en el Modelo Hobetzen y en su despliegue en oficinas, oficinas territoriales y servicios centrales.
- Apoyo técnico en la definición de criterios operativos que garanticen la correcta aplicación del marco normativo en la prestación del servicio.
- Identificación de riesgos de incumplimiento o disfunción operativa derivados del nuevo marco legal y propuesta de medidas de ajuste.

Las actuaciones de este bloque se desarrollarán con pleno respeto a las competencias normativas y jurídicas propias de la Administración.

IV. Gestión del cambio

- Formación y capacitación.
- Comunicación interna y cultural.
- Acompañamiento a la adopción del modelo.
- Visión de tecnologías desde negocio.

4.3. Plan de trabajos: cronograma, hitos clave y entregables

La empresa licitadora deberá presentar en su oferta un cronograma general de despliegue del servicio, con un horizonte temporal plurianual 2026-2027, que permita visualizar de manera clara, ordenada y coherente la planificación metodológica propuesta para la ejecución integral del contrato.

El cronograma debe estructurarse de tal forma que se respeten los plazos de satisfacción de los tres grandes objetivos de la asistencia técnica, sin perjuicio que haya trabajos de naturaleza transversal o complementaria que continúen hasta la finalización del contrato:

- **Transformación organizativa ligada a Hobetzen, estatutos y nueva RPT:** 31 de octubre de 2026.
- **Preparación y adaptación para implantar la transferencia competencial de las prestaciones del Gobierno de España:** 31 de diciembre de 2026.
- **Despliegue de la Ley Vasca de Empleo:** alineado con los trabajos y el cronograma marcado en cada momento por el Departamento de Economía, Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco.

El cronograma deberá estructurarse de forma que integre de manera explícita los hitos operativos mínimos establecidos en el presente Pliego, garantizando el alineamiento temporal y operativo con las actuaciones descritas en los bloques funcionales del epígrafe precedente.

El cronograma propuesto deberá cumplir las siguientes premisas:

- **Coherencia metodológica y temporal:** el cronograma deberá ser consistente con la metodología propuesta, y deberá reflejar la interdependencia funcional entre actividades, hitos operativos y entregables del contrato.
- **Trazabilidad:** el cronograma propuesto deberá ser de alto detalle operativo de forma que se pueda asegurar la trazabilidad de las actividades ejecutadas en el tiempo.

Asimismo, la empresa licitadora deberá estructurar el cronograma en:

- Fases o tramos temporales definidos por la metodología propuesta.
- Hitos operativos clave y sus momentos de verificación.
- Entregables comprometidos por cada hito o fase.

- Dependencias o vínculos entre bloques temáticos cuando así proceda.

Lanbide SVE podrá requerir, antes de la aprobación definitiva del plan de trabajos del proyecto, ajustes menores en el nivel de detalle o en la secuenciación propuesta, siempre que no afecten a la estructuración metodológica propuesta por la empresa licitadora.

El cronograma deberá asimismo ser compatible con:

- El sistema de reuniones de supervisión y coordinación determinado en el capítulo siguiente.
- El calendario propuesto de entregables.
- Los indicadores e instrumentos de seguimiento propuestos.

En definitiva, la propuesta de la empresa licitadora deberá demostrar **cómo el cronograma se integra en la gestión integral del contrato**.

4.3.1. Revisión y actualización del cronograma

El cronograma podrá ser objeto de actualización durante la ejecución del contrato, previa validación de Lanbide, para adaptarse:

- A la evolución del despliegue del Modelo Hobetzen.
- A la integración de nuevas prestaciones contributivas y no contributivas y sus procesos derivados.
- Al despliegue e implementación los hitos de la Ley 15/2023 de Empleo de aplicación en Lanbide.
- A la coordinación con iniciativas del Departamento de Economía, Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco.
- A necesidades operativas de las oficinas o servicios.

4.3.2. Entregables

Se relacionan, a continuación, los **entregables mínimos necesarios** exigidos por pliego, que podrán ser mejorados por las empresas licitadoras en sus propuestas técnicas.

Bloque I. Transformación organizativa ligada a Hobetzen, estatutos y nueva RPT:

I.1. Informe integrado de diagnóstico y acompañamiento en la implantación y evaluación del Modelo Hobetzen y Plan de actualización

- Grado real de implantación del modelo en OLEs, OOTT y SSCC.
- Coherencia entre modelo teórico, práctica operativa y estructura organizativa.
- Impactos derivados de Estatutos, nueva RPT y transferencia de prestaciones en el modelo organizativo.
- Plan de actualización conforme a las desviaciones detectadas y adaptaciones necesarias.

- Plan de evaluación de eficacia y eficiencia del nuevo modelo de atención e intervención

I.2. Análisis estratégico de la Red de Oficinas

- Adecuación de la red (número, localización y funciones) al Modelo Hobetzen.
- Papel diferencial de OLEs y OOTT en el despliegue territorial.
- Ajustes necesarios desde una lógica de servicio.

Bloque II. Integración funcional y operativa de la transferencia de prestaciones:

- Informe de impacto organizativo y operativo de la transferencia de prestaciones.
- Mapa de procesos y circuitos de atención adaptados a la gestión integrada de prestaciones.
- Documento de criterios operativos comunes para la atención y gestión, alineado con el Modelo Hobetzen.
- Manual técnico-operativo que facilite la transferencia de conocimiento e interoperabilidad de procesos entre los equipos de trabajo.

Bloque III. Adecuación normativa y operativización del nuevo marco legal:

- Análisis de impacto normativo y operativo de la transferencia: normativa estatal, normativa vasca y plan de adecuación en un marco integrado
- Informe de impacto operativo de la Ley 15/2023 y Ley 14/2022 en organización, procesos y servicios.
- Matriz normativa-operativa, identificando ajustes necesarios en los procedimientos y protocolos.
- Documento de integración del marco legal en el Modelo Hobetzen, por nivel organizativo.

5. SISTEMA DE SEGUIMIENTO, COORDINACIÓN Y EVALUACIÓN

La empresa licitadora deberá proponer en su oferta un sistema propio de seguimiento, coordinación y evaluación del servicio, plenamente coherente con la metodología de trabajo que plantee y con los objetivos y ámbito del contrato definidos en los presentes Pliegos.

La coherencia entre ambos elementos -metodología y sistema de seguimiento- será considerada un aspecto esencial para garantizar la trazabilidad, eficacia y calidad del despliegue del Modelo Hobetzen y de la futura integración funcional de la transferencia de las prestaciones contributivas y no contributivas del Gobierno de España.

La prestación del servicio estará sujeta a un sistema de gobernanza operativa que comprenderá, al menos, los siguientes espacios de trabajo:

- a. **Reuniones periódicas de seguimiento**, con una periodicidad mínima mensual, orientadas al análisis del avance del servicio, verificación del cumplimiento de hitos y valoración conjunta de incidencias, riesgos y decisiones de ajuste.
- b. **Reuniones específicas de seguimiento de entregables**, convocadas para la presentación, revisión y validación de los productos intermedios o finales asociados a cada hito contractual.
- c. **Reuniones de coordinación operativa entre áreas de Lanbide**, destinadas a garantizar la alineación de actuaciones entre oficinas locales, oficinas territoriales, servicios centrales y unidades técnicas o estratégicas vinculadas al despliegue del Modelo Hobetzen.
- d. **Reuniones o sesiones adicionales** que pudieran resultar necesarias debido a la evolución del servicio, a la aparición de incidencias operativas o a la necesidad de coordinar actuaciones específicas en el marco del despliegue territorial y funcional de los modelos.
- e. **Reuniones de coordinación con el Departamento de Economía, Trabajo y Empleo del Gobierno Vasco**, orientadas a asegurar la coherencia y alineamiento operativo entre las actuaciones del presente contrato y las iniciativas que, desde dicho Departamento, se están liderando y que inciden directamente en el Modelo de Intervención, la Cartera de Servicios y el desarrollo de la Red Vasca de Empleo.

Las reuniones se convocarán con la periodicidad que se determine en la oferta de la empresa licitadora y/o cuando Lanbide lo estime adecuado, para garantizar la convergencia metodológica y operativa entre todas las líneas de actuación en curso.

5.1. Sistema de indicadores, métricas y criterios de evaluación

La empresa licitadora deberá incluir en su oferta un conjunto de indicadores y métricas de seguimiento, consistentes y coherentes con la metodología propuesta, que permitan evaluar el grado de avance, la calidad del servicio prestado, la efectividad de la implantación en oficinas y servicios centrales y la correcta integración organizativa derivada de las nuevas prestaciones transferidas.

El sistema de indicadores deberá permitir a Lanbide:

- Supervisar el desarrollo de los trabajos respecto al plan aprobado.
- Valorar la calidad, oportunidad y utilidad de los productos presentados.
- Analizar el nivel de despliegue y adopción del Modelo Hobetzen en la red.
- Identificar desviaciones, riesgos y necesidades de ajuste.
- Verificar la coherencia interna entre metodología, actuaciones y resultados.

Sin perjuicio de la propuesta de la empresa licitadora, Lanbide podrá requerir la incorporación de indicadores adicionales o la adaptación de los existentes cuando las necesidades del servicio así lo aconsejen.

5.2. Informes y reporting

El adjudicatario elaborará los informes periódicos que se definan en su propia metodología, debiendo garantizar, en todo caso:

Contratación de un Servicio de Asistencia Técnica para la implementación operativa y consolidación de la transformación organizativa y funcional de Lanbide–Servicio Público Vasco de Empleo

- Informes mensuales o bimensuales de situación del servicio.
- Informes asociados a hitos o entregables críticos.
- Informes específicos sobre el estado de implantación territorial del Modelo.
- Informes relativos a la integración progresiva de los servicios y procesos derivados de la transferencia de las prestaciones del Gobierno de España.

Todos los informes deberán estar alineados con el sistema de indicadores propuesto por la empresa licitadora en su propuesta técnica.

5.3. Mecanismos de ajuste y mejora continua

El sistema de seguimiento propuesto deberá contemplar mecanismos de ajuste técnico u operativo que permitan:

- Adaptar la planificación a la dinámica del contrato.
- Reorientar actuaciones ante desviaciones, incidencias o cambios en el entorno organizativo.
- Establecer medidas correctoras acordadas con Lanbide.
- Incorporar aprendizajes derivados del despliegue territorial de Hobetzen.

6. EQUIPO TÉCNICO ADSCRITO AL CONTRATO

El adjudicatario deberá disponer de un equipo técnico con la experiencia, cualificación y dedicación suficiente para abordar todos los objetivos definidos en este pliego.

La composición final del equipo será propuesta por la empresa licitadora en su oferta técnica, y deberá contar **como mínimo** con un equipo de profesionales que cumpla las siguientes condiciones:

(1) Jefe/a de Proyecto

Responsable de la interlocución directa con la Dirección del estudio.

Deberá ser titulado/a superior (licenciado o graduado), y contar con una experiencia mínima de cinco (5) años en Consultoría estratégica y organizativa.

(5) Equipo consultor

El equipo técnico-consultor deberá estar conformado por **cinco (5) perfiles senior, todos titulados superiores (licenciados o graduados)**, con **experiencia mínima probada de cuatro (4) años por perfil en proyectos ligados a la gestión y a la dinámica pública**.

- Consultor/a experto/a en Políticas activas de empleo, Redes públicas de empleo, Cartera de servicios...
- Consultor/a experto/a en impacto de transferencias de Políticas Pasivas de empleo y su implementación en la estructura general de entidades del sector público...
- Consultor/a experto/a en Modelos de intervención y atención, organización por procesos y prácticas operativas conexas.
- Consultor/a experto/a en Gestión del cambio, comunicación y modelos de mejora continua (gestión por objetivos).



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

Contratación de un Servicio de Asistencia Técnica para la implementación operativa y consolidación de la transformación organizativa y funcional de Lanbide–Servicio Público Vasco de Empleo

- Experto/a legal en Derecho administrativo y Relaciones Laborales del sector público. Deberá ser titulado superior (licenciado o graduado) en Derecho, y contar con experiencia en Sistemas Públicos de Empleo y/o Gobernanza de redes de servicio público.

La entidad licitadora podrá proponer profesionales adicionales a este equipo mínimo, en ese caso se tendrá en cuenta en la valoración de la propuesta.

La empresa licitadora deberá indicar en su oferta:

- Dedicación mínima mensual o semanal de cada perfil aportado al contrato.
- Dedicación global del equipo.
- Distribución territorial y operativa de recursos en función del despliegue físico del Modelo.

Lanbide podrá exigir ajustes en la dedicación cuando el volumen o la complejidad del servicio así lo requieran. Se valorará la capacidad de interlocución en euskera para los consultores que actuarán sobre el terreno.

6.1. Continuidad del equipo y régimen de sustituciones

El adjudicatario deberá garantizar la estabilidad del equipo asignado, especialmente en los perfiles senior. Las sustituciones de personal adscrito al contrato solo podrán realizarse por causas justificadas, y deberán respetar en todo caso las directrices siguientes:

- Con perfiles de cualificación igual o superior;
- Con comunicación y validación previa de Lanbide.