

Expediente nº: 2026-026223

Área: Cultura y Gobernanza / Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: Servicio de formación genérica en modalidad online, presencial y mixta y servicios de apoyo pedagógico y técnico para crear, adaptar y maquetar cursos en plataforma Moodle para personal municipal

ELABORADO POR:

Silvia Rodriguez Lopez (Técnica Responsable de Formación y Comunicación Interna)

Con el visto bueno de:

Inmaculada Ereña Zaballa (Directora de Organización y Gestión de Recursos Humanos)

Egiazatzeko URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO DEL PLAN DE FORMACIÓN	4
2.	OBJETO DEL CONTRATO.....	6
3.	ALCANCE DEL CONTRATO Y PRESTACIONES INCLUIDAS.....	7
3.1.	Formación en modalidad online (e-learning)	7
3.2.	Formación en modalidad presencial y mixta	8
4.	MODALIDADES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
4.1.	En las instalaciones del Ayuntamiento de Bilbao:	9
4.2.	En las aulas de formación de la empresa adjudicataria:	9
4.3.	En oficinas de la empresa adjudicataria:	10
5.	REQUISITOS METODOLÓGICOS Y PEDAGÓGICOS DE LA FORMACIÓN	10
5.1.	Ámbitos.....	11
5.2.	Programación de la formación	12
5.3.	Criterios lingüísticos, de igualdad y transversales	12
6.	IMPARTICIÓN DE CURSOS EN MODALIDAD PRESENCIAL Y MIXTA	14
6.1.	Programación y diseño de los cursos.....	14
6.2.	Impartición y control de asistencia.....	15
6.3.	Evaluación de la formación.....	16
7.	PRESTACIÓN DE LA FORMACIÓN EN MODALIDAD ONLINE	16
7.1.	Programación de los cursos:	16
7.2.	Desarrollo, tutorización y seguimiento.....	17
7.3.	Finalización y evaluación de los cursos:.....	18
8.	SERVICIOS DE SOPORTE METODOLÓGICO Y DISEÑO DE CONTENIDOS FORMATIVOS.....	19
8.1.	Suporte metodológico para la gestión, desarrollo y evaluación de los cursos online	19
8.2.	Diseño, elaboración e instalación de cursos online a medida	20
8.3.	Requisitos de accesibilidad, adaptabilidad, durabilidad y reutilización de los contenidos.....	21
8.4.	Estándares técnicos y compatibilidad SCORM	21
9.	PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO DEL CONTRATO Y ENTREGABLES	22
9.1.	Planificación, seguimiento y control de los trabajos	22
9.2.	Documentación que entregar:.....	23

Egiazte URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Directora/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

10. EQUIPO HUMANO ADSCRITO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	24
11. REQUISITOS TECNOLÓGICOS DEL SERVICIO.....	28
12. PRESUPUESTO DEL CONTRATO.....	29
13. PROPIEDAD INTELECTUAL.....	30
14. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	30
ANEXO 1: PRECIOS UNITARIOS	31
ANEXO 2: FICHA DE PERFILES PROFESIONALES INDIVIDUALES	32

Egiazatzeko URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektronikoko autentikoa izatera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO DEL PLAN DE FORMACIÓN

La Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos tiene entre sus objetivos proporcionar la formación necesaria a las personas empleadas en el Ayuntamiento de Bilbao, para el desarrollo de las competencias requeridas en los puestos de trabajo, contribuyendo a la profesionalización de los empleados públicos, lo cual repercute indudablemente en la mejora de la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía.

Para ello anualmente se elabora, aprueba y desarrolla un Plan de formación que recoge acciones formativas, tanto de tipo genérico para todos los puestos del Ayuntamiento, como de tipo específico para Áreas y puestos específicos del Ayuntamiento.

Este Plan formativo es fruto del proceso de detección de necesidades que anualmente se realiza con la colaboración de las Áreas y Direcciones municipales para identificar las necesidades formativas de tipo genérico y específico.

El Plan formativo tiene por objeto principal la implantación de las competencias digitales, a través de la formación, en el personal al servicio del Ayuntamiento, a fin de adecuar sus conocimientos y competencias a su puesto de trabajo y a las funciones y responsabilidades que en el mismo desarrollan.

Otro de los ámbitos destacados en el Plan de Formación es el de las competencias transversales, con el fin de potenciar la formación de la plantilla en capacidades tan necesarias en el mundo cambiante en el que vivimos, como la inteligencia emocional, la resolución de conflictos, o la comunicación.

En este marco, la formación en modalidad e-learning destaca con una gran importancia en el ámbito formativo, ya que cumple con el doble objetivo de dotar de mayor flexibilidad a la formación, acercando la formación a todas las personas empleadas, y de potenciar el desarrollo de las competencias digitales.

Además, en coherencia con la política lingüística municipal, el Ayuntamiento de Bilbao considera prioritario promover el uso del euskera en la formación de su personal.

Así, el presente contrato incorpora criterios lingüísticos con el fin de favorecer progresivamente la disponibilidad de formación en euskera, garantizando el derecho del

Egiazte URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

personal municipal a recibir formación en cualquiera de las lenguas oficiales y contribuyendo a la normalización del uso del euskera en el ámbito laboral.

Todo ello se realizará de manera proporcionada y realista, atendiendo a la demanda existente y a la naturaleza de las acciones formativas.

Desde el año 2018 y en colaboración con BilbaoTik se ha desarrollado una plataforma propia de formación virtual denominada “**eBikasten**” mediante la instalación, parametrización y personalización de una plataforma LMS Moodle para el Ayuntamiento de Bilbao.

Los cursos en modalidad e-learning se imparten actualmente al personal municipal a través de esta plataforma virtual, que dispone de las siguientes funcionalidades:

- **Aula virtual:** lugar donde se reúnen todos los recursos educativos correspondientes a una acción formativa.
- **Zona de gestión de usuarios:** donde se asignan los permisos correspondientes en función del perfil del usuario (administrador, gestor, alumno, dinamizador etc.) y se realizan las altas de usuarios/as y las matriculaciones en los cursos.
- **Biblioteca de materiales:** almacén central de documentos y materiales de aprendizaje.
- **Seguimiento del alumnado:** desde este recurso, el alumnado puede ver su progreso.
- **Informes:** permite la creación, administración y publicación de informes en función de las necesidades para consulta del progreso y evaluación del alumnado.
- **Sistema de tutorización y seguimiento:** La plataforma permite la implantación de un modelo de tutorización, dinamización y seguimiento del alumnado por parte de un equipo de tutores y/o dinamizadores.

Egiazatzeko URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de **servicios de formación genérica** para el personal municipal en modalidad online, presencial y mixta, así como la prestación de **servicios de apoyo pedagógico y técnico** para la creación, adaptación y maquetación de cursos en la plataforma **Moodle** municipal, en las modalidades siguientes:

- Diseño instruccional y estructuración del curso.
- Creación de contenidos no especializados.
- Maquetación y montaje del curso en Moodle.
- Servicios combinados de las anteriores modalidades.

Las acciones formativas se impartirán en los años 2026 y 2027, atendiendo al diagnóstico anual de necesidades en competencias genéricas y con el fin de asegurar una planificación integral del plan de formación. Esta configuración temporal permite dar continuidad a las acciones iniciadas en el segundo semestre del ejercicio en curso y posibilita la correcta gestión, desarrollo y evaluación de un plan anual completo, evitando interrupciones en la prestación del servicio, hasta la finalización del Plan de 2027.

Asimismo, el contrato tiene como objetivo incrementar la disponibilidad de acciones formativas en euskera, tanto en modalidad online como presencial o mixta.

A estos efectos, se toma como referencia que aproximadamente el 40 % de las acciones formativas finalmente impartidas durante la vigencia del contrato puedan desarrollarse en euskera.

Este objetivo tendrá carácter orientativo y estará condicionado a la demanda real del personal municipal, la viabilidad organizativa y pedagógica, y los criterios lingüísticos establecidos por el Ayuntamiento de Bilbao.

Los cursos en modalidad online se realizarán a través de la plataforma formativa “eBikasten” (Moodle) del Ayuntamiento de Bilbao. El servicio incluirá, como mínimo, constituyendo todas estas tareas una prestación inseparable del servicio de formación online:

Egiazte URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

- Instalación y configuración del curso en la plataforma municipal,
- Matriculación del alumnado,
- Tutorización y dinamización del curso,
- Seguimiento del progreso,
- Evaluación de la participación y del aprendizaje, conforme a los criterios establecidos por el Ayuntamiento.

3. ALCANCE DEL CONTRATO Y PRESTACIONES INCLUIDAS

El alcance del contrato comprende la **planificación, diseño, elaboración, implantación, impartición, gestión y evaluación** de acciones formativas dirigidas al personal municipal del Ayuntamiento de Bilbao, en modalidad online, presencial y mixta, de acuerdo con el diagnóstico anual de necesidades formativas.

Las prestaciones objeto del contrato incorporarán de manera **transversal los criterios lingüísticos definidos en el presente pliego**, orientados a favorecer progresivamente la disponibilidad de formación en euskera, en coherencia con la política lingüística municipal y atendiendo a la demanda existente y a la viabilidad organizativa y pedagógica de las acciones formativas.

Las actividades objeto del contrato abarcarán, al menos, las siguientes actuaciones:

3.1. Formación en modalidad online (e-learning)

Diseño, implantación y ejecución de cursos en modalidad online en competencias generales, utilizando de forma obligatoria la plataforma de formación municipal Moodle “eBikasten”, incluyendo el apoyo al Servicio de Formación municipal en todas las fases de gestión de los cursos.

El servicio comprenderá, como mínimo:

- Diseño instruccional y estructuración pedagógica de los cursos.
- Elaboración de contenidos no especializados, cuando proceda.

Egiazatzeko URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektronikoko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

- Instalación, configuración y puesta en marcha de los cursos en la plataforma Moodle municipal.
- Matriculación y gestión del alumnado en la plataforma.
- Tutorización académica y dinamización de la acción formativa.
- Seguimiento del progreso del alumnado.
- Evaluación de la participación y del aprovechamiento, conforme a los criterios establecidos por el Ayuntamiento.
- Elaboración de informes y resultados de seguimiento y evaluación.

Todas estas tareas constituyen una **prestación integral e inseparable del servicio de formación online**.

3.2. Formación en modalidad presencial y mixta

Programación e impartición de cursos en modalidad presencial y mixta en las competencias que se determinen en el diagnóstico de necesidades formativas, colaborando con el Servicio de Formación de la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos en el proceso de gestión del programa formativo.

Estas actuaciones comprenderán, al menos:

- El diseño de las acciones formativas.
- La planificación, calendario y organización de los cursos.
- La impartición de la formación.
- El seguimiento de la asistencia y/o participación del alumnado.
- La evaluación del aprovechamiento y la evaluación final de las acciones formativas.

La programación de cursos en modalidad presencial o mixta **tendrá en cuenta la disponibilidad de acciones formativas en euskera**, en los términos establecidos en el presente pliego y en función de la demanda del alumnado y de la viabilidad organizativa y pedagógica.

Egiazte URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

4. MODALIDADES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1. En las instalaciones del Ayuntamiento de Bilbao:

Las reuniones de planificación, seguimiento y evaluación del contrato podrán celebrarse de forma presencial o telemática, en función de las necesidades del servicio y de la naturaleza de los asuntos a tratar. Las reuniones presenciales, cuando procedan, tendrán lugar en las oficinas de la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos.

A lo largo de la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria proporcionará un servicio de apoyo al Servicio de Formación de la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos en todas las tareas relacionadas con la gestión de los cursos y del alumnado en la plataforma eBikasten, así como en la resolución de dudas e incidencias que puedan surgir.

Dicho servicio de apoyo se prestará de forma presencial en las instalaciones del Ayuntamiento de Bilbao y/o mediante atención telefónica o telemática, en función de las necesidades del servicio.

Los desplazamientos que, en su caso, deba realizar el personal de la empresa adjudicataria serán por cuenta de esta.

4.2. En las aulas de formación de la empresa adjudicataria:

Para los cursos en modalidad presencial, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento de Bilbao, al menos, dos aulas de formación ubicadas en el municipio de Bilbao, dotadas de toda la infraestructura, el equipamiento y el material necesario para la correcta impartición de la formación.

Las aulas deberán cumplir, como mínimo, los siguientes requisitos:

- Ubicación en el término municipal de Bilbao.
- Capacidad suficiente para la impartición de la formación, adecuada al tamaño de los grupos previsto (15 personas mínimo).
- Dotación de equipamiento informático y audiovisual suficiente para el correcto desarrollo de las acciones formativas, incluyendo, como mínimo, medios de

Egiazte URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

proyección, conectividad a internet y los recursos necesarios para garantizar la participación del alumnado en condiciones adecuadas.

Las aulas, así como los accesos al edificio y los itinerarios interiores hasta las mismas, deberán cumplir la normativa vigente en materia de accesibilidad universal y diseño para todas las personas, garantizando su utilización por personas con discapacidad.

Con carácter previo al inicio de la ejecución del contrato, el órgano de contratación podrá requerir a la empresa adjudicataria la acreditación del cumplimiento de estos requisitos, mediante la aportación de documentación justificativa o, en su caso, mediante la comprobación directa de las instalaciones.

En particular, podrá requerirse la aportación de certificado o informe técnico de accesibilidad emitido por técnico competente, o documentación equivalente, de conformidad con la normativa vigente.

Asimismo, durante la ejecución del contrato, el Ayuntamiento de Bilbao podrá comprobar en cualquier momento el cumplimiento de los requisitos exigidos, pudiendo requerir la subsanación de las deficiencias detectadas.

El cumplimiento de estos requisitos tendrá la consideración de obligación contractual esencial, de forma que su incumplimiento podrá dar lugar a la resolución del contrato en los términos previstos en la normativa de contratación pública.

4.3. En oficinas de la empresa adjudicataria:

Se pondrá a disposición del Ayuntamiento de Bilbao de un servicio de tutorización y/o dinamización y seguimiento del alumnado matriculado, en los cursos ofertados en modalidad e-learning en la plataforma eBikasten.

5. REQUISITOS METODOLÓGICOS Y PEDAGÓGICOS DE LA FORMACIÓN

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del Ayuntamiento de Bilbao un **catálogo formativo suficiente, equilibrado y diversificado**, que permita dar respuesta a

Egiazte URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

las necesidades formativas identificadas anualmente, tanto en modalidad online como presencial y mixta.

5.1. Ámbitos

El catálogo deberá incluir, al menos, acciones formativas en los siguientes ámbitos y materias mínimas, garantizando una oferta equilibrada y evitando una concentración exclusiva en competencias digitales:

a) Ámbito de competencias digitales, al menos en las siguientes materias:

- Informática de usuario (ofimática, herramientas colaborativas, etc.).
- Internet y redes sociales.
- MS Office 365.

Informática técnica:

- Big Data y Business Intelligence.
- Ciberseguridad.

Informática de diseño:

- Diseño gráfico.
- Diseño técnico.

b) Ámbito de idiomas, al menos:

- Inglés.
- Francés.

c) Ámbito de gestión y habilidades, al menos:

- Liderazgo y gestión de personas.
- Comunicación.
- Inteligencia emocional.

d) Otras materias transversales, al menos:

Egiazatzeko URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektronikoko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

- Prevención de riesgos laborales.
- Igualdad.
- Sostenibilidad y eficiencia energética.

A efectos del cómputo del catálogo:

- No se considerarán más de **dos niveles** (básico e intermedio/avanzado) de un mismo contenido,
- Con excepción de los **idiomas**, en los que se tendrán en cuenta los **seis niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER)**.

5.2. Programación de la formación

En función del resultado del **diagnóstico anual de necesidades formativas**, se elaborará la programación de los cursos a impartir durante la vigencia del contrato, seleccionando las acciones más adecuadas a partir del catálogo ofertado por la empresa adjudicataria, así como otras acciones que esta incorpore posteriormente, o mediante el diseño de formación a medida cuando las necesidades detectadas no puedan ser cubiertas a través del catálogo existente.

5.3. Criterios lingüísticos, de igualdad y transversales

En coherencia con la política lingüística municipal, el catálogo formativo deberá incluir **acciones formativas disponibles en euskera**, tanto en modalidad online como presencial o mixta. La **programación efectiva de cursos en euskera** se determinará en función de la demanda existente, la viabilidad organizativa y pedagógica de las acciones formativas, y los criterios establecidos por el Ayuntamiento de Bilbao.

A estos efectos, se entenderá que un curso está disponible en euskera cuando la totalidad de sus **contenidos, materiales didácticos, actividades, evaluaciones** y, en su caso, la **impartición docente, la tutorización y la dinamización**, se realicen íntegramente en dicha lengua.

a) Criterios lingüísticos

En las acciones formativas impartidas en euskera, la empresa adjudicataria deberá garantizar que:

Egiazatzeko URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektronikoko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

- El **personal docente** responsable de la impartición de cursos presenciales o mixtos disponga de una **competencia lingüística adecuada en euskera**, equivalente como mínimo a un **nivel C1 o equivalente**, conforme a lo establecido en el presente pliego.
- El **personal tutor y/o dinamizador** responsable del seguimiento, la tutorización y la atención al alumnado en cursos en modalidad online impartidos en euskera disponga igualmente de una **competencia lingüística en euskera de nivel C1 o equivalente**, que garantice una atención adecuada al alumnado en dicha lengua.

Asimismo, en todas las acciones formativas, con independencia de su modalidad, se atenderá al **idioma oficial de preferencia del alumnado (euskera o castellano)**, de acuerdo con las políticas lingüísticas municipales.

b) Criterios de igualdad y lenguaje inclusivo

Todas las acciones formativas deberán diseñarse, desarrollarse e impartirse garantizando:

- El **uso de un lenguaje inclusivo**, tanto en los contenidos, materiales didácticos y recursos formativos como en la comunicación y en la interacción con el alumnado, en coherencia con las políticas municipales de igualdad.

c) Criterios pedagógicos y metodológicos generales

Las acciones formativas se diseñarán y desarrollarán conforme a **criterios metodológicos comunes**, aplicables a todas las modalidades (online, presencial y mixta), garantizando:

- La **calidad pedagógica** de los contenidos y su **aplicabilidad directa al puesto de trabajo**.
- Una **metodología eminentemente práctica**, que fomente la participación activa del alumnado y el trabajo en equipo.
- El uso de **actividades y casos prácticos** orientados a la aplicación real en el entorno laboral de los conocimientos y habilidades adquiridos.

Egiazte URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

- La adaptación de las actividades, casos prácticos y materiales, en la medida que sea didácticamente adecuado, a las **circunstancias y al lenguaje propio de la Administración pública**.
- La adecuación del diseño metodológico a las características del colectivo destinatario y a los objetivos específicos de cada acción formativa.
- Asimismo, los contenidos formativos, materiales didácticos y comunicaciones con el alumnado deberán elaborarse utilizando un lenguaje claro, comprensible y adaptado al colectivo destinatario, facilitando la correcta comprensión de la información y el aprovechamiento de la formación.

d) Perfil del personal docente y tutor

El **personal docente, tutor y/o dinamizador** propuesto deberá contar con el **perfil profesional**, la formación y la experiencia adecuadas a los objetivos y contenidos de las acciones formativas, y cumplir los requisitos establecidos en el apartado 10 «*Equipo humano adscrito a la ejecución del contrato*».

A tal efecto, la empresa adjudicataria facilitará el **currículum vitae del personal asignado** a cada acción formativa, de acuerdo con lo establecido en el presente pliego.

6. IMPARTICIÓN DE CURSOS EN MODALIDAD PRESENCIAL Y MIXTA

6.1. Programación y diseño de los cursos

En colaboración con el servicio de formación de la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos se elaborará el **programa formativo**, para dar respuesta a las necesidades formativas identificadas en el diagnóstico anual, en modalidad presencial o mixta.

La programación de los cursos en modalidad presencial y mixta se realizará conforme a los **requisitos metodológicos, pedagógicos y lingüísticos establecidos en el apartado 5 del presente pliego**, garantizando una oferta equilibrada entre los distintos ámbitos formativos.

El programa formativo incluirá al menos los siguientes aspectos:

- **Calendario** de impartición de los cursos.

Egiazatzeko URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektronikoko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

- **Ficha técnica** de cada **curso** en la que se especificará:
 - objetivos generales y específicos,
 - contenidos,
 - metodología,
 - materiales,
 - perfil profesional del profesorado requerido para la impartición del curso, en función de los objetivos y contenidos de la acción formativa
 - fecha y lugar de celebración,
 - idioma,
 - sistema de evaluación y criterios para la obtención del certificado.
- **Modalidad** de impartición de los cursos.
- **Documentación y materiales** que se facilitarán al alumnado.

Por criterios de sostenibilidad, la documentación y los materiales de los cursos se facilitarán al Servicio de Formación del Ayuntamiento de Bilbao en **formato digital**.

6.2. Impartición y control de asistencia

Los cursos de formación se impartirán en modalidad presencial o mixta, en función de las necesidades del alumnado y de los objetivos formativos. En el caso de la modalidad mixta, la formación combinará sesiones presenciales con sesiones síncronas a través del uso de tecnologías digitales, garantizando la accesibilidad del conjunto del alumnado.

La impartición de los cursos se realizará de acuerdo con los principios transversales establecidos en este pliego.

En la modalidad presencial, cada edición contará con una **media de 12 personas por grupo**, no admitiéndose más de **15 participantes**, salvo excepciones debidamente justificadas por motivos pedagógicos. En la modalidad mixta, el número máximo de participantes se determinará atendiendo a criterios pedagógicos y organizativos.

Egiazatzeko URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

El profesorado realizará el **control diario de asistencia**, remitiendo al Servicio de Formación las hojas de firmas una vez finalizada la acción formativa, en el formato facilitado por el Ayuntamiento de Bilbao.

En caso de incidencias o problemas durante la impartición de los cursos, la empresa adjudicataria lo comunicará al Servicio de Formación a la mayor brevedad posible, adoptándose las medidas correctoras necesarias para su resolución.

6.3. Evaluación de la formación

La empresa adjudicataria realizará la **evaluación de los cursos**, con el fin de verificar el grado de consecución de los objetivos formativos, mediante los sistemas de evaluación que resulten adecuados a la naturaleza de cada acción formativa.

Los resultados se recogerán en el correspondiente **informe final de evaluación**.

La empresa adjudicataria **no emitirá certificados de asistencia o aprovechamiento**, correspondiendo dicha función al Ayuntamiento de Bilbao, de acuerdo con los criterios establecidos en el Plan de Formación vigente.

7. PRESTACIÓN DE LA FORMACIÓN EN MODALIDAD ONLINE

7.1. Programación de los cursos:

En colaboración con el servicio de formación de la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos, se elaborará el **programa formativo online** para dar respuesta a las necesidades formativas identificadas en el diagnóstico anual.

La programación de los cursos online se realizará conforme a los **requisitos metodológicos, pedagógicos y lingüísticos establecidos en el apartado 5 del presente pliego**, a partir del catálogo ofertado y, en su caso, mediante la creación de contenidos a medida.

La Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos deberá aprobar antes de su impartición la programación didáctica de las actividades formativas.

El programa formativo online incluirá, como mínimo, los siguientes aspectos:

Egiazte URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

- Calendario de impartición de los cursos.
- Descripción de la metodología pedagógica propuesta
- Sistema de dinamización y tutorización.
- Sistema de evaluación y criterios de certificación.

Asimismo, para cada curso se especificarán, al menos, los siguientes elementos:

- Objetivos generales y específicos.
- Contenidos formativos.
- Duración estimada.
- Fecha de inicio y finalización.
- Disponibilidad del personal tutor.
- Criterios para la obtención del certificado
- Requisitos técnicos de software y hardware necesarios para la realización del curso.

Los materiales del curso estarán disponibles para el alumnado en la correspondiente aula virtual, con posibilidad de consulta y descarga.

7.2. Desarrollo, tutorización y seguimiento

Los cursos en modalidad online se desarrollarán a través de la **plataforma corporativa Moodle “eBikasten”** del Ayuntamiento de Bilbao, en las fechas establecidas por la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos.

Los contenidos y actividades deberán ser compatibles con los navegadores más habituales y accesibles desde dispositivos habituales (ordenadores, portátiles, tabletas y teléfonos inteligentes).

Durante el desarrollo de los cursos, la empresa adjudicataria facilitará un **servicio de dinamización del alumnado**, que incluirá, al menos:

- mensaje de bienvenida,
- seguimiento durante el desarrollo del curso,

Egiazte URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektronikoko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

- mensaje de cierre o finalización.

Asimismo, se proporcionará un **servicio de tutorización** para aquellos cursos o materias que, por su complejidad o carácter práctico, así lo requieran. Dicho servicio incluirá, al menos:

- Resolución de dudas y atención a consultas a través de correo electrónico y/o teléfono.
- Corrección de los ejercicios prácticos incluidos en los cursos.
- Seguimiento del progreso del alumnado.
- Evaluación del aprovechamiento formativo.

El desarrollo de la formación online se realizará conforme a los principios transversales del pliego.

En colaboración con el Servicio de Formación de la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos, se realizará el seguimiento del desarrollo de los cursos y del progreso del alumnado, adoptándose las acciones correctoras necesarias en caso de producirse incidencias o problemas.

7.3. Finalización y evaluación de los cursos:

Al finalizar cada curso, se realizará la **evaluación del progreso del alumnado**, elaborándose un **informe final de evaluación** que recoja, al menos:

- porcentaje de realización del curso,
- resultado final de la evaluación (apto/no apto)
- El porcentaje de realización del curso por cada alumno o alumna.

La emisión de los certificados de asistencia o aprovechamiento corresponderá exclusivamente al **Ayuntamiento de Bilbao**, de acuerdo con los criterios establecidos en el Plan de Formación vigente.

Egiazatzeko URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

8. SERVICIOS DE SOPORTE METODOLÓGICO Y DISEÑO DE CONTENIDOS FORMATIVOS

La empresa adjudicataria proporcionará un servicio de soporte metodológico a la gestión de los cursos online en la plataforma Moodle eBikasten, que consistirá en las siguientes tareas:

- Instalación de los cursos de formación en el aula virtual de eBikasten y parametrización de estos en función de los requisitos municipales.
- Matriculación del personal municipal, que la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos determine, en los cursos de formación instalados en la plataforma.
- Acciones de dinamización del alumnado matriculado en los cursos.

La dinamización incluirá al menos un mensaje de bienvenida, un mensaje de seguimiento y un mensaje de finalización.

- Resolución de incidencias a lo largo de todo el desarrollo del programa formativo.
- Soporte a la elaboración de informes de seguimiento y evaluación.

8.1. Soporte metodológico para la gestión, desarrollo y evaluación de los cursos online

La empresa adjudicataria diseñará, desarrollará e instalará en la plataforma virtual de formación eBikasten los contenidos online a medida para el Ayuntamiento, en las competencias que se identifiquen en el diagnóstico de necesidades formativas, tales como procedimientos y herramientas municipales, competencias digitales y transversales, etc.

Para ello se transformarán contenidos formativos ya existentes en el Ayuntamiento en otros formatos, y/o se crearán nuevos contenidos en formato digital, mediante la creación de los contenidos bajo el estándar SCORM generados para cada unidad de contenido; y su posterior implantación en la plataforma eBikasten del Ayuntamiento de Bilbao.

Egiazte URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektronikoko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

8.2. Diseño, elaboración e instalación de cursos online a medida

Los contenidos online de cada curso se desarrollarán en unidades didácticas diferenciadas, cada una de las cuales podrá estar compuesta por diferentes recursos formativos: videos, infografías, test, casos prácticos, pruebas de evaluación, ejercicios de refuerzo etc.

Cada unidad podrá ser consumida de forma autónoma o agrupada. Para ello las unidades didácticas se podrán montar de forma secuencial o mediante picking (selección por parte del alumnado de aquellas unidades que necesiten o deseen consultar).

Para el desarrollo de los cursos online se llevará a cabo las siguientes actividades:

- Estudio de las necesidades formativas detectadas y las oportunidades para su desarrollo a través del desarrollo de contenidos/píldoras online a medida, en colaboración con la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos y/u otras áreas municipales implicadas o expertas en la materia.
- Recopilación y análisis de los materiales formativos disponibles en el Ayuntamiento y elaboración de nuevos materiales.
- Elaboración del guion y diseño instruccional por cada unidad de contenido que serán presentadas a la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos para su aprobación.
- Desarrollo de las unidades formativas online según el guion y diseño instruccional aprobado.
- Pruebas y validación de la correcta implantación de los contenidos online en la plataforma eBikasten.

Esta fase concluye con la revisión y validación por parte de la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos de los trabajos planteados.

En caso de que los cursos incluyan **contenido en videos**, la empresa adjudicataria se encargará de la guionización, grabación, locución, subtitulación y montaje de los videos.

Egiazatzeko URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

Los contenidos en video se desarrollarán con la premisa de no ser necesario descargarlos. Para ello se aconseja utilizar técnicas de streaming para albergar los videos en el servidor multimedia de videos del Ayuntamiento de Bilbao.

Cada curso online se instalará en la **plataforma Moodle del Ayuntamiento de Bilbao**, cumpliendo los requisitos de estilo de dicha plataforma.

8.3. Requisitos de accesibilidad, adaptabilidad, durabilidad y reutilización de los contenidos

Para dar respuesta a las políticas de **igualdad y de normalización lingüística** municipales, todos los contenidos y recursos formativos que se creen se elaborarán en **euskera y castellano**, y se utilizará un **lenguaje e imágenes inclusivos**.

Al finalizar los desarrollos, la empresa adjudicataria entregará los paquetes SCORM generados por cada unidad de contenido con sus correspondientes fuentes, y pasarán a ser **propiedad del Ayuntamiento de Bilbao**.

8.4. Estándares técnicos y compatibilidad SCORM

Por tanto, los principales requerimientos que los cursos deben satisfacer son:

- Accesibilidad: capacidad de acceder a los diferentes contenidos desde un sitio distante a través de las tecnologías web.
- Adaptabilidad: capacidad de personalizar la formación en función de las necesidades de las personas empleadas y del Ayuntamiento.
- Durabilidad: capacidad de resistir a la evolución de la tecnología sin necesidad de una reconfiguración o reescritura de código.
- Reusabilidad: flexibilidad que permite integrar componentes de enseñanza dentro de múltiples contextos y aplicaciones.

Los cursos deben ser compatibles con el estándar SCORM y cumplir, por tanto, las especificaciones de dicho estándar:

- Objetos reutilizables de contenidos.

Egiazte URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

- Todos los objetos de aprendizaje del curso deben recoger información sobre la interacción del alumnado en la plataforma. En las actividades de evaluación se registrará la puntuación obtenida por el alumnado.
- Metadatos de objetos reutilizables de contenidos, a nivel de curso, unidad didáctica y actividad.
- Empaquetado de agregados de contenidos, que permite una navegación adaptativa en función de los resultados obtenidos por el alumnado.

9. PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO DEL CONTRATO Y ENTREGABLES

9.1. Planificación, seguimiento y control de los trabajos

Para la planificación, seguimiento y control de los trabajos se utilizará el siguiente sistema de funcionamiento:

- Existirá un **Comité de seguimiento** encargado de coordinar y realizar el seguimiento del proyecto en base al alcance especificado en este pliego de condiciones y otros parámetros que se determinen conjuntamente.
- Estará formado por el equipo responsable de la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos, y la Dirección/ Jefatura del Proyecto de la empresa adjudicataria. De manera coyuntural, podrá incorporarse algún/a responsable de BilbaoTIK o de otras áreas municipales implicadas en caso de que se considere necesario.
- La empresa adjudicataria deberá nombrar una **Jefatura del Proyecto**, que será el/la responsable de los trabajos en todos sus aspectos, tanto humanos como técnicos. Esta persona será la encargada de convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos.
- Se deberá establecer un plan de reuniones de trabajo con el objeto de recopilar toda la información necesaria para la realización del trabajo objeto del contrato. Tras cada reunión, la empresa adjudicataria, elaborará su correspondiente acta.

Egiazte URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektronikoko autentikoa izatera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

- Se realizarán reuniones de seguimiento con una periodicidad al menos trimestral para el seguimiento y coordinación de los trabajos y la toma de decisiones en caso de desviaciones con respecto al alcance especificado en este pliego.
- Se entregará, con una periodicidad al menos semestral, un informe detallado de seguimiento de los trabajos, en el que se recogerán las actividades realizadas en el periodo de referencia.

La empresa adjudicataria será responsable de:

- Dotar al contrato con los recursos necesarios, tanto humanos como materiales, que permitan el correcto desarrollo de las tareas detalladas en el pliego.
- Aportar medios logísticos suficientes para la prestación del servicio, tanto en sus oficinas como en las oficinas municipales, siendo obligación del prestatario aportar las herramientas que sean necesarias para la prestación de éste.
- La coordinación de los diferentes actores que intervienen en el contrato.
- La supervisión y seguimiento de las tareas detalladas en este pliego. No obstante, la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos revisará la ejecución del contrato.
- La empresa adjudicataria se hará cargo de todos los gastos (dietas, desplazamientos, equipo y otros) del equipo de proyecto propio para que pueda ejecutar los servicios en las condiciones que se recogen en este pliego.

9.2. Documentación que entregar:

La documentación se entregará en **soporte electrónico**, por criterios de sostenibilidad, y de forma que permita la revisión del contenido y forma de la recepción de los trabajos realizados en las entregas parciales, y permita realizar un seguimiento adecuado por parte de la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos.

La empresa adjudicataria, como resultado de los servicios prestados, deberá presentar, al menos, los siguientes entregables:

- Planificación detallada de los trabajos a realizar
- Programa y calendario formativo (online y presencial)

Egiazte URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZWd03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

- Actas de Reunión: resumen de los acuerdos alcanzados en las reuniones mantenidas.
- Fichas técnicas de las acciones formativas
- Control de asistencia de cada curso impartido (hojas de firmas)
- Informe de resultado de cada curso impartido
- Guías de uso de los cursos online
- Propuesta de componentes de cursos para los contenidos SCORM a desarrollar
- Informes de seguimiento del avance y el estado de los trabajos.
- Informe o memoria final de evaluación de los programas formativos. En caso de contener datos estadísticos estos deberán ser segregados por sexo en caso de que sea factible su obtención.

La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Bilbao sin que el adjudicatario pueda obtener copia de esta o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del Ayuntamiento de Bilbao, que la daría en su caso previa petición formal del adjudicatario con expresión del fin.

10. EQUIPO HUMANO ADSCRITO A LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato a un equipo humano formado por los siguientes perfiles profesionales con las condiciones de titulación, capacidad técnica y experiencia adecuadas de acuerdo con el ámbito de aplicación descrito y que, para garantizar la prestación de servicios, deberá adecuarse a los siguientes perfiles:

-Dirección técnica de proyecto:

Asume la responsabilidad y la interlocución con los responsables de la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Bilbao.

Funciones:

- Responsable máximo del proyecto por parte de la empresa adjudicataria.

Egiazte URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

- Miembro del Comité de coordinación.
- Coordinación de las relaciones con la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Bilbao.
- Gestión del proyecto y asignación de recursos.

-Personal docente: formador o tutor de ofimática y resto de materias formativas: Personas con la titulación requerida y competencia y experiencia contrastada en las materias/ámbitos de formación a impartir. Además, deben poseer habilidades de comunicación, motivación y evaluación del alumnado. En los cursos impartidos en euskera, la empresa adjudicataria deberá garantizar que el personal docente y tutor disponga de una competencia lingüística adecuada, equivalente como mínimo a un nivel C1 o equivalente.

-Consultor/Técnico Moodle e-learning:

Personas con conocimiento y experiencia contrastada en la implantación de soluciones e-learning (Moodle) y en la definición de cursos estándares SCORM.

Responsabilidad	Titulación / Formación	Experiencia mínima exigida	Idiomas	Documentación acreditativa
Dirección técnica del proyecto	Titulación Universitaria nivel 2 o superior del MECES	2 años en la Coordinación y/o Dirección de proyectos similares	Castellano	Curriculum vitae acreditado por la empresa
Personal docente Nivel 1	Técnico superior de Formación profesional, nivel 1 del MECES, o superior	Experiencia mínima de 2 años y mínimo de 50 horas de formación impartida, en los 3 últimos años en el ámbito formativo o materia a impartir	Castellano/ Euskera C1 (en el caso de los docentes de cursos a impartir en euskera)	Curriculum vitae acreditado por la empresa

Personal docente Nivel 2	Titulación Universitaria nivel 2 o superior del MECES	Experiencia mínima de 2 años y mínimo de 50 horas de formación impartida, en los 3 últimos años en el ámbito formativo o materia a impartir	Castellano/ Euskera C1 (en el caso de los docentes de cursos a impartir en euskera)	Curriculum vitae acreditado por la empresa
Consultor/ técnico Moodle e-learning	Técnico superior de Formación profesional, nivel 1 del MECES, o superior.	Experiencia mínima de 2 años en la implantación de soluciones e-learning (Moodle) y en el diseño de cursos estándares SCORM	Castellano	Curriculum vitae acreditado por la empresa

Comité de Coordinación y Seguimiento

El Comité de Coordinación y Seguimiento es el encargado de coordinar y realizar el seguimiento del proyecto en base al alcance especificado en este pliego de condiciones.

Está formado por responsables de la Dirección de Organización y Gestión de Recursos Humanos y la dirección del Proyecto de la empresa adjudicataria.

De manera coyuntural, podrá incorporarse algún/a responsable de BilbaoTIK o de las áreas municipales implicadas.

Este Comité se reunirá con una periodicidad al menos trimestral con el objetivo de asegurar que todas las decisiones y acciones relacionadas con el servicio prestado se acuerden conjuntamente. La periodicidad de las reuniones podría cambiar en función de la criticidad o de la fase en la que se encuentre el proyecto.

Ambas partes podrán convocar reuniones no previstas, previa justificación de la misma.

Los licitadores deberán incluir en su oferta (Sobre B) la TABLA DE PERFILES PROFESIONALES del equipo humano que adscribirán al contrato (ANEXO 2).

Egiazte URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektronikoko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

La entidad adjudicataria aportará, antes del inicio del contrato y como requisito previo a la firma del Acta de Inicio del servicio, constituyendo parte de su oferta, la disposición efectiva de dichos perfiles profesionales mediante presentación de:

- Relación nominal de equipo a asignar al contrato.
- Curriculum vitae acreditado por la empresa

El equipo asignado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del contrato:

- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, dará lugar el requerimiento a la adjudicataria de adopción de medidas para su corrección.
- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, o resulten incidencias respecto a la correcta ejecución del servicio, se pondrá en conocimiento de la adjudicataria para adopción de medidas para su corrección.
- Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo designada en la oferta lo comunicará por escrito con 15 días de antelación exponiendo los cambios realizados y adjuntará datos de perfil equivalente que adscribirá para sustitución

Los medios humanos aportados por la contratista para la ejecución del contrato estarán sometidos al poder de dirección y organización del adjudicatario en todo ámbito y orden legalmente establecido; será por tanto el adjudicatario el único responsable de dicho personal, no teniendo, por tanto, vinculación jurídico-laboral alguna con el Ayuntamiento de Bilbao. Todo ello con independencia del control de la ejecución del contrato que corresponda.

El cumplimiento de lo previsto en esta cláusula, así como de los **compromisos contenidos en su oferta respecto al equipo humano** se considera **obligación contractual esencial** de forma que su incumplimiento por parte del contratista podrá ser causa de resolución del contrato.

Egiazatzeko URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektronikoko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

11. REQUISITOS TECNOLÓGICOS DEL SERVICIO

Con respecto a los cursos de formación online:

- Deberán realizarse en la plataforma Learning Management System (LMS) corporativa basada en Moodle eBikasten, actualmente en la versión Moodle 4.5.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar la plena compatibilidad técnica, funcional y operativa de los cursos, contenidos, actividades y recursos formativos con la versión Moodle 4.5, así como con las configuraciones, parametrizaciones y políticas de seguridad definidas por el Ayuntamiento de Bilbao y/o BilbaoTIK.

En particular, la empresa adjudicataria deberá:

- Diseñar, maquetar, instalar y configurar los cursos de formación online de forma plenamente compatible con Moodle 4.5, sin necesidad de adaptaciones posteriores por parte del Ayuntamiento.
- Garantizar que los contenidos, actividades y recursos formativos funcionen correctamente en la versión indicada, incluyendo las funcionalidades de seguimiento, evaluación, informes y tutorización.
- Asegurar que los paquetes de contenidos SCORM y otros recursos formativos sean compatibles con Moodle 4.5 y cumplan los estándares técnicos exigidos por dicha versión.
- Adaptarse a posibles actualizaciones menores, parches de seguridad o cambios de mantenimiento de la plataforma Moodle 4.5 que se produzcan durante la vigencia del contrato, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Bilbao.
- Todos los contenidos de los cursos deberán estar alojados dentro de la misma aplicación.
- En caso de que los cursos cuenten con contenidos multimedia se alojarán en los servidores de streaming corporativos.

Egiazatzeko URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

- En caso de que técnicamente no fuera posible alojar los mismos en los citados servidores, se deberá garantizar que sean accesibles teniendo en consideración las medidas de seguridad y acceso remoto a las aplicaciones corporativas.

A excepción de la infraestructura propia que por cuestiones técnicas o de negocio lo imposibiliten, y la que el Ayuntamiento o BilbaoTIK tenga que proveer para facilitar el acceso del adjudicatario, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y mantenimiento de las infraestructuras requeridas para la prestación del servicio, estarán a cargo del adjudicatario, quien será el único responsable de su conservación y mantenimiento.

La actividad de los servicios asociada a la puesta en producción deberá seguir los procedimientos definidos por Ayuntamiento de Bilbao/BilbaoTIK.

La empresa adjudicataria proporcionará mecanismos de escalado para la resolución de incidencias adicionales en las 48 horas posteriores a las implantaciones.

12. PRESUPUESTO DEL CONTRATO.

El presupuesto definido en la Carátula de Cláusulas Administrativas de este Pliego es un presupuesto máximo asociado a los servicios contratados, que incluye:

- Cursos de formación: Análisis, diseño, desarrollo y puesta en marcha tanto de la formación (presencial y online), como del servicio de soporte tecnológico, en base al alcance definido en el apartado 3 (Alcance) y 4 (Modalidades de prestación del servicio) del pliego.
- Coste de las licencias de los cursos formativos en modalidad online.
- Cualquier tipo de coste en recursos humanos establecidos como perfiles de obligado cumplimiento en este pliego: personal técnico para la elaboración de contenidos SCORM y soporte técnico y profesorado para la impartición de los cursos en modalidad presencial, tutores para la tutorización de los cursos en modalidad online, etc.

Egiazatzeko URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

13. PROPIEDAD INTELECTUAL.

Todos los documentos, trabajos y productos, incluyendo el código fuente de las funcionalidades desarrolladas en la ejecución de este contrato, serán propiedad del Ayuntamiento de Bilbao.

Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de las instalaciones informáticas, el adjudicatario acepta expresamente que los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán en exclusiva al Ayuntamiento de Bilbao, a perpetuidad y sin límite geográfico alguno. Cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso por escrito de la administración.

14. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Por razón del presente contrato la empresa adjudicataria tendrá la consideración de encargada del tratamiento de los siguientes datos personales de los estudiantes participantes en la formación: nombre, apellidos, correo electrónico, puesto de trabajo y firma.

Por ello la empresa adjudicataria, en el momento de la firma del Acta de Inicio del contrato, deberá presentar debidamente cumplimentados los siguientes documentos: Anexo de protección de datos y Anexo relativo a la ubicación de los servidores. Una vez finalizado el contrato también se deberá remitir debidamente cumplimentado el Acuse de recibo de entrega de documentación por el encargado del tratamiento.

En Bilbao, a fecha de firma

LA DIRECTORA DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Egiazatzeko URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

ANEXO 1: PRECIOS UNITARIOS: Cifra máxima sobre la que versarán las ofertas

Se ha preparado un Excel para rellenar por las empresas licitadoras que se adjunta a la documentación de la licitación.

Designación	Precio máximo SIN IVA	Ponderación	IVA aplicable %
Curso presencial – Formación informática de usuario (precio por hora de impartición)	110,00	13	-
Curso presencial – Formación informática técnica (precio por hora de impartición)	120,00	14	-
Curso presencial – Formación informática técnica avanzada (precio por hora de impartición)	150,00	8	-
Curso presencial – Formación en competencias transversales (precio por hora de impartición)	120,00	15	-
Formación online – Licencia de curso de ofimática	75,00	10	-
Formación online – Licencia de cursos de competencias transversales	90,00	9	-
Formación online – Licencia de curso de informática técnica avanzada	240,00	6	-
Formación online – Licencia de cursos de idiomas	125,00	10	-
Producción SCORM – Fase de diseño instruccional (precio por hora de trabajo)	80,00	4	21
Producción SCORM – Fase de desarrollo de contenidos (precio por hora de trabajo)	75,00	5	21
Producción SCORM – Fase de maquetación y publicación en Moodle (precio por hora de trabajo)	60,00	3	21
Producto SCORM completo – curso de 1 hora formativa* finalizada y publicada en Moodle	2.200,00	3	21

*unidad de formación equivalente a 60 minutos de dedicación del alumnado, incluyendo contenidos multimedia, actividades interactivas y evaluación final. Excluido el material extra que se pueda adjuntar al curso para leer por el alumnado que no se haya creado específicamente para el curso.

ANEXO 2: FICHA DE PERFILES PROFESIONALES INDIVIDUALES

Se ha preparado un Word para rellenar por las empresas licitadoras que se adjunta a la documentación de la licitación.

- Dirección Técnica de Proyecto
- Personal Consultor / Técnico Moodle Elearning

PUESTO: DIRECCIÓN TÉCNICA DE PROYECTO				
Trayectoria profesional	MÍNIMO EXIGIDO EN PPT: -			
Empresa	Categoría	Fecha de alta	Fecha de baja	
Formación (se incluyen los idiomas)	MÍNIMO EXIGIDO EN PPT: Titulación Universitaria nivel 2 del MECES (o superior)			
Título académico	Centro	N.º de Horas (cuando corresponda)	Año de titulación	
Experiencia en las materias objeto del contrato	MÍNIMO EXIGIDO EN PPT: Experiencia mínima 2 años en la coordinación y/o dirección de proyectos similares			
Nombre del proyecto	Cliente/a	Año inicio	Año fin	Tareas desarrolladas

Egiazatzeko URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwvD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektronikoko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		

PUESTO: PERSONAL CONSULTOR/ TÉCNICO MOODLE E-LEARNING				
Trayectoria profesional		MÍNIMO EXIGIDO EN PPT: -		
Empresa	Categoría	Fecha de alta	Fecha de baja	
Formación (se incluyen los idiomas)		MÍNIMO EXIGIDO EN PPT: Técnico superior de Formación profesional, nivel 1 del MECES (o superior).		
Título académico	Centro	N.º de Horas (cuando corresponda)	Año de titulación	
Experiencia en las materias objeto del contrato		MÍNIMO EXIGIDO EN PPT: Experiencia mínima de 2 años en la implantación de soluciones e-learning (MOODLE) y en el diseño de cursos SCORM		
Nombre del proyecto	Cliente/a	Año inicio	Año fin	Tareas desarrolladas

Egiazatzeko URLa	https://www.bilbao.eus/aytoonline/verificacion-documentos?csv=JT4EIwguNZwvD03P0h3cyQ%3D%3D	Egoera	EGUN-ORDUAK
Nork Sinatua	Zuzendaria Director/a - Inmaculada Ereña Zaballa	Sinatua	22/05/2026 13:08:19
Araudia	Txosten honek kopia elektroniko autentikoaren izaera du, eta jatorrizkoaren baliozkotasun eta eraginkortasun administratiboa du (39/2015 Legea, 27. art.).		