



DIPUTACIÓN DE CÁCERES

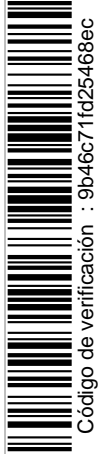
## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO AL EMPLEADO PÚBLICO Y SALUD ORGANIZACIONAL, Y ASESORAMIENTO AL ÁREA DE PERSONAL EN EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES.

### 1 ANTECEDENTES.

El Área de Personal de la Diputación de Cáceres, tras hacer un diagnóstico de necesidades, y atender a las solicitudes de los delegados de prevención y representantes de los trabajadores en el Comité de Seguridad y Salud, puso en marcha en el año 2021 un programa piloto de **Apoyo al Empleado Público y Salud Organizacional**, que fue desarrollado por una empresa externa en coordinación con el Servicio de Personal, el Departamento de Formación, y el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Diputación de Cáceres.

El objetivo que se pretendía con este programa era **crear una unidad de referencia** que, en colaboración con el resto de servicios del área, trabajase para la mejora de la salud psicoemocional de los empleados y empleadas públicas, y ayudase en la modernización de algunos aspectos de la gestión de los recursos humanos, ayudando a la Administración aplicando los principios de la Psicología del Trabajo y las Organizaciones, pero también del Coaching, la Mediación, la Mentorización, y la aplicación de los sistemas de evaluación de incidentes críticos y de riesgo psicosocial.

Este programa se ha desarrollado de manera exitosa desde el año 2022 hasta la finalización del contrato en junio de 2024. El programa ha demostrado su utilidad, no solo en cuanto al servicio de apoyo psicosocial a los empleados en el corto plazo, sino que además, ha permitido llevar a cabo un diagnóstico de la organización, estableciendo así mismo las necesidades de la organización en el futuro, vinculadas a aspectos como *la cultura y el clima laboral, la gestión del conflicto, el liderazgo y la motivación, la cohesión interna, el espíritu de equipo y de pertenencia, el*



Código de verificación : 9b46c71fd25468ec



DIPUTACIÓN DE CÁCERES

*relevo generacional, programa de acogida, evaluación del desempeño y carrera profesional, etc.*

Gracias a este proyecto, el Área de Personal cuenta con un diseño previo de los aspectos que han de ser abordados por parte de la organización, que además de mantener el servicio de apoyo psicoemocional, permita abordar los aspectos antes descritos, mediante un programa propio, ofrecido de forma externa, que pudiera extenderse y fortalecerse en el tiempo.

## 2 OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares es el de establecer las condiciones técnicas que han de regir la adjudicación del "Servicio de apoyo y asesoramiento al Área de Personal en el desarrollo de sus funciones para la realización del Programa de Apoyo al Empleado y Salud Organizacional", en las áreas, programas y funciones que a continuación se establecen, y en la forma en que se explicitan.

## 3 TRABAJOS A REALIZAR.

A continuación, se detallan las prestaciones necesarias que la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo en este proyecto, que deberán definirse más ampliamente por parte de los licitadores en su Propuesta Técnica, quedando a su criterio y en base a su experiencia previa, la descripción de la metodología a emplear para la consecución de los mismos en cada uno de los casos.

### a Evaluación del Desempeño.

El Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, establece en su artículo 20, que las Administraciones Públicas establecerán sistemas que permitan la evaluación del desempeño de sus empleados.



Código de verificación : 9b46c71fd25468ec



Código de verificación : 9b46c71fd25468ec

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección: <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=9b46c71fd25468ec>**DIPUTACIÓN DE CÁCERES**

Como el mismo Estatuto define, la evaluación del desempeño es el procedimiento mediante el cual se mide y valora la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados.

Así mismo, los sistemas de evaluación del desempeño se adecuarán, en todo caso, a criterios de transparencia, objetividad, imparcialidad y no discriminación y se aplicarán sin menoscabo de los derechos de los empleados públicos.

Con el objetivo general de implantar en la Diputación de Cáceres un sistema adecuado y eficiente de evaluación del desempeño, se hace necesario que la empresa adjudicataria guie y colabore en este proceso, aportando la experiencia y conocimientos que desde el campo de la psicología del trabajo y de recursos humanos puedan enriquecer y mejorar el sistema de evaluación a implantar en la Diputación.

La empresa adjudicataria colaborará con el Área de Personal en el diseño e implantación de un Sistema de Evaluación del Desempeño, debiendo ofrecer el asesoramiento y acompañamiento técnico necesario para ello.

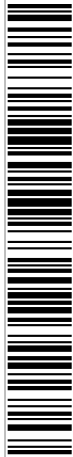
El asesoramiento y acompañamiento será el adecuado para lograr que el Área de Personal y el resto de Servicios de la Diputación provincial alcancen al menos los siguientes objetivos:

- Diseñar y establecer las condiciones previas para la puesta en marcha del sistema de evaluación.
- Diseñar y establecer el sistema de evaluación, así como sus indicadores.
- Definir y establecer los objetivos de cada Área, Servicio o Sección.
- Diseñar y desarrollar el plan formativo para evaluar el desempeño, alcanzando no solo a la evaluación misma, sino también a las entrevistas de evaluación, la comunicación de la evaluación y la gestión emocional, en la forma de emitir la información y en la manera de recibirla.
- Analizar los resultados obtenidos de las evaluaciones anuales
- Establecer las modificaciones y propuestas de mejoras anuales

De otro lado, la empresa adjudicataria deberá:

- Diseñar el Plan de Sensibilización y sus herramientas
  - Crear contenido divulgativo sobre el sistema para la portada de la app establecida y cartelería QR

3



Código de verificación : 9b46c71fd25468ec



## DIPUTACIÓN DE CÁCERES

- 
- Diseñar un folleto divulgativo y cartelería digital, con lo más relevante del sistema.
- Diseñar y grabar un vídeo corto de sensibilización sobre la Evaluación del Desempeño en la DipCC
- Diseñar y grabar un vídeo corto explicativo sobre el Sistema de EvD en la Diputación de Cáceres
- Diseñar y activar un evento de presentación del sistema para medios de comunicación
- Diseñar y activar un evento de presentación del sistema para todo el personal de la Diputación de Cáceres
- Diseñara y desarrollará la formación inicial para el personal de la Diputación de Cáceres
- Diseñar el Plan de Capacitación y sus herramientas
  - Crear e impartir online asíncrono un Curso de Sensibilización (5h) obligatorio sobre el Sistema EvD al personal (800pax)
  - Crear e impartir sesiones presenciales de Sensibilización (2h): Palacio (4), Pintores (2), Julián Murillo (2), OAR (2) y Plasencia (2)
  - Crear e impartir Taller presencial práctico sobre el rol de evaluador (10h) para jefaturas (20pax) (crear instrucciones internas)
  - Activar el sistema de consultas a las comisiones Técnicas y de Garantías en la App establecida

### **b Apoyo Psicoemocional del personal.**

La empresa adjudicataria deberá atender las necesidades y problemas psicológicos de los empleados de Diputación de Cáceres, y por tanto, ayudar a la persona que acuda a tener una recuperación más rápida, no es objetivo del servicio la terapia psicológica, sino apoyar y orientar a la persona para mejorar su estado de salud. Esta labor se llevará a cabo a través de un servicio bajo demanda, y que proporcione a la persona el diagnóstico, herramientas y seguimiento necesario hasta la mejoría de su proceso, y a la organización, una perspectiva en tiempo real de las necesidades emocionales de los equipos, para ayudar a prevenir los riesgos psicosociales y poner en marcha medidas que mejoren la salud y bienestar de las personas que trabajan en Diputación de Cáceres.

Para ello se prestarán sesiones individuales de atención psicológica, así como seguimiento de los procesos cuando se estime necesario por parte del equipo psicológico de la empresa adjudicataria. Esta actividad se realizará tanto de manera presencial en las dependencias del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Diputación de Cáceres, como en



Código de verificación : 9b46c71fd25468ec

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=9b46c71fd25468ec>**DIPUTACIÓN DE CÁCERES**

caso de ser requerido por los usuarios/as, en las dependencias de la empresa adjudicataria o por medios digitales de comunicación.

Esta actividad se prestará tanto a demanda del personal como por derivación del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, Servicio de Personal, Comisiones de Acoso, o delegados de prevención. Así mismo, cuando les sea requerido deberán presentar informe al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, al Área de personal o a las comisiones que en su caso de pudieran formar por cuestiones de Acoso, en relación a medidas preventivas a implantar en la Diputación de Cáceres y posibles causas laborales que puedan afectar a la salud de el/la trabajador/a, para poder planificar e implantar las medidas preventivas adecuadas.

**c Mediación de conflictos.**

La Mediación de los conflictos en el ámbito laboral es un modelo de solución de conflictos en que las partes involucradas buscan generar soluciones auxiliadas por un tercero imparcial, quien actúa como moderador para facilitar la comunicación.

Cuando surge un conflicto en una organización el clima laboral se deteriora, empeorando la relación entre los trabajadores y disminuyendo la productividad. Si no se actúa con rapidez y prevención, la situación empeora y el hecho de que acabe en los juzgados o se enquisten las situaciones es muy frecuente. Sin embargo, cuando las partes están dispuestas a buscar soluciones, la mediación en conflictos se ha mostrado eficaz no solo para prevenir la escalada del conflicto y las vías judiciales de resolución, sino también para mejorar la salud psicosocial del personal y las salud organizacional, propiciar una convivencia pacífica entre las partes, y una mayor rapidez y eficacia en la resolución de problemas, así como el ahorro económico ya que en estos conflictos se produce un descenso de la productividad de las personas y el servicio así como un aumento del absentismo.

En la Diputación de Cáceres la mayoría de los conflictos laborales se debe a problemas de relación entre personas o grupos de personas, de ahí la importancia de que exista una mediación especializada en psicología y externa a esta Administración.

Ante los conflictos que puedan surgir en la organización, la empresa adjudicataria deberá actuar como agente imparcial, que no tiene



Código de verificación : 9b46c71fd25468ec

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=9b46c71fd25468ec>**DIPUTACIÓN DE CÁCERES**

potestad para imponer una solución, y que pretende que los implicados puedan llegar a un punto de acuerdo en el que se puede continuar trabajando en armonía, tratando de obtener lo mejor de cada uno de ellos. Se trata, por tanto, de contar con un espacio de encuentro para que, dos o más partes con un punto de vista distinto sobre un conflicto, dialoguen y cooperen para un entendimiento común, evitando el retraso en la resolución del conflicto, mediante un procedimiento confidencial, que consiga resultados más beneficiosos, no impuestos por un tercero y sin dañar la relación entre las personas que intervienen. Este servicio se prestará bajo demanda, pudiendo ser tanto presencial, como online.

**d Servicio de Asesoramiento al Área de Personal.**

El desempeño de las personas que trabajan en en las Administraciones Públicas es el motor central de las organizaciones y claves para alcanzar los objetivos corporativos. Para mejorar el desempeño de los empleados públicos es necesario implantar una cultura preventiva en la organización, mejorar el clima laboral y las capacidades de liderazgo del personal.

Para lograr estos objetivos el Área de Personal precisa el asesoramiento por parte de una empresa especializada en Psicología de las Organizaciones y Recursos humanos tanto en el diseño como en la implantación de programas y actividades dirigidos a la mejor de la cultura y clima organizacional, así como la capacitación del personal en liderazgo eficiente.

Con esta cultura organizacional positiva, la mejora del clima laboral y capacidades de liderazgo del personal la Diputación de Cáceres podrá mejorar el bienestar, compromiso y motivación de su personal, consiguiendo se manera secundaria una mayor eficiencia en la prestación de sus servicios.

La adjudicataria participará y asesorará en la implantación de programas e acogida para el eprsonal de nuevo ingreso o de incorporación a nuevos puestos, y en programas de retención del conocimiento y relevo generacional, problema clave en nuestra organización debido a la edad



## DIPUTACIÓN DE CÁCERES

media de nuestro personal, la próxima jubilación de muchas personas en puestos clave que precisan un adecuado sistema de relevo y transmisión del conocimiento para mejorar la eficacia y eficiencia de nuestra administración y sus servicios.

La empresa adjudicataria colaborará con el Área de Personal en implantar una cultura de liderazgo en la organización, en facilitar la mejora del clima laboral de la organización, colaborar en la implantación de programas de acogida, retención del conocimiento y relevo generacional, guiar el programa de evaluación del desempeño y en gestionar los servicios de apoyo psicosocial y mediación de conflictos descritos anteriormente.

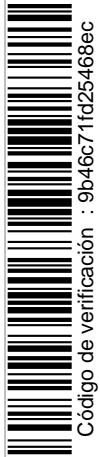
Para ello, al inicio del proyecto, se elaborará un Programa de Trabajo que abarque la totalidad del proyecto, que será presentado a la Comisión creada al tal efecto por la Diputación de Cáceres, y que incorporará tanto los objetivos perseguidos, como la metodología y actuaciones de soporte que se plantean para llevar a cabo el conjunto de las acciones.

### **4 REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

La empresa adjudicataria del servicio deberá demostrar su solvencia técnica según se especifica en el PCA.

Además, para la correcta ejecución del presente proyecto, la empresa adjudicataria pondrá a disposición los profesionales necesarios para llevar a cabo los mismos. Sin perjuicio de que la empresa adjudicataria pueda destinar a la ejecución del contrato un número mayor de profesionales, la adjudicataria deberá designar un coordinador/a técnico. Este responsable de la coordinación técnica del servicio, como interlocutor/a único y válido con la Diputación de Cáceres, cuyo perfil profesional se deberá ajustar a lo expuesto a continuación:

- Profesional con titulación en Psicología de las Organizaciones, del trabajo o industrial, y certificación en Coaching, y con experiencia de al menos 3 años en el apoyo psicológico y emocional, así como en el asesoramiento de estrategia a organizaciones, tanto del ámbito público como privado.



Código de verificación : 9b46c71fd25468ec

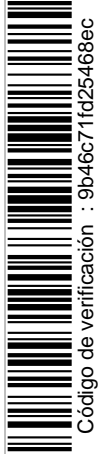


DIPUTACIÓN DE CÁCERES

La experiencia, se acreditará mediante los correspondientes certificados, vida laboral y los expedidos por la empresa u organismo para el que se hubiesen prestado los servicios referenciados.

## 5 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener la confidencialidad sobre los datos, informaciones, documentos y otros elementos que le hayan sido facilitados por las administraciones y organismos gestores, así como de los resultados del proyecto. La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección datos de carácter personal.



Código de verificación : 9b46c71fd25468ec