

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO AL EMPLEADO PÚBLICO Y SALUD ORGANIZACIONAL, Y ASESORAMIENTO AL ÁREA DE PERSONAL EN EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES, Exp.35/2026 SV PA.

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.

Tras la consolidación de esta trayectoria de éxito (2021-2025) y la ejecución de los contratos bianuales precedentes, el servicio ha dejado de ser una experiencia experimental para convertirse en una pieza clave y estructural de la gestión del capital humano en esta Diputación, habiendo arrojado evaluaciones excelentes por parte de la plantilla y los agentes sociales.

Gracias a este recorrido, el Área de Personal cuenta con el diseño previo indispensable para dar continuidad y profundizar en la mejora de la salud organizacional y psicoemocional de la plantilla, afrontando de forma definitiva los nuevos imperativos legales de la carrera profesional, la urgencia demográfica del relevo generacional y la modernización avanzada de los recursos humanos.

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 al Empleado Público y Salud Organizacional y Asesoramiento al Área de Personal en el Desarrollo de sus Funciones", constituyendo una unidad funcional indivisible orientada a la consultoría estratégica y asistencia técnica especializada en psicología del trabajo, salud organizacional y gestión avanzada de recursos humanos.

3. TRABAJOS A REALIZAR

A continuación, se detallan las prestaciones necesarias que la empresa adjudicataria deberá llevar a cabo en este proyecto, las cuales forman una unidad funcional e indivisible orientada a la salud organizacional de la Diputación de Cáceres. Estas líneas de actuación deberán definirse y desarrollarse ampliamente por parte de los licitadores en su Propuesta Técnica:

a) Apoyo Psicológico, Salud Psicoemocional y Bienestar Laboral



La empresa adjudicataria gestionará y pondrá en funcionamiento una unidad de apoyo directo al empleado público orientada a la promoción de la salud mental, la resiliencia y el bienestar dentro del entorno laboral.

Alcance de la prestación: El servicio actuará de forma preventiva frente al desgaste profesional, el estrés laboral y los riesgos psicosociales. Asimismo, intervendrá de forma reactiva ante situaciones de insatisfacción, conflicto o alteraciones del estado de salud mental, emocional o social del personal que puedan repercutir en su esfera personal o laboral.

Metodología y técnicas: Se realizarán sesiones individuales de asesoramiento, técnicas de coaching individualizado, apoyo psicológico y técnicas de modificación de conducta cuando sea preciso. No es objeto de este servicio la terapia clínica continuada de larga duración; por tanto, el equipo técnico realizará el diagnóstico inicial y, si procede, la derivación clínica para tratamiento a los recursos oportunos de la red sanitaria especializada.

Vías de acceso: La actividad se prestará bajo demanda directa del propio personal, o bien por derivación del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL), el Servicio de Personal, las Comisiones de Acoso o los Delegados de Prevención.

Canales y entorno neutral: Con el fin de garantizar el máximo grado de confidencialidad y anonimato, los usuarios podrán elegir libremente entre atención a distancia (telefónica u online) o atención presencial. Esta última podrá realizarse en las dependencias del SPRL de la Diputación o en el gabinete/consulta propia o concertada que la empresa adjudicataria debe disponer obligatoriamente en la ciudad de Cáceres.

b) Implantación y Consolidación del Sistema de Evaluación del Desempeño y Carrera Profesional

En cumplimiento de la normativa vigente (TREBEP y legislación de desarrollo), y tras la elaboración e implantación inicial del reglamento regulador de la Diputación de Cáceres, el contratista prestará un asesoramiento integral en el despliegue definitivo del modelo de evaluación vinculado a la carrera profesional.

Apoyo a órganos y evaluadores: Se prestará asistencia y soporte técnico directo a las Comisiones de Seguimiento y a los evaluadores del sistema. El asesoramiento estará enfocado a garantizar que el proceso sea completamente objetivo, imparcial, transparente y motivador, evitando cualquier tipo de inseguridad jurídica.

Capacitación técnica y competencias de liderazgo: El adjudicatario diseñará y ejecutará acciones formativas específicas para los evaluadores, abarcando no solo la métrica del desempeño, sino el desarrollo clave de las entrevistas de evaluación, la comunicación asertiva de resultados y la gestión emocional a la hora de emitir y recibir la información.



Divulgación: Se coordinarán de forma activa las tareas de difusión, sensibilización y divulgación del sistema dirigidas a toda la plantilla y a sus representantes legales, promoviendo la aceptación del cambio organizacional.

c) Programa de Gestión del Conocimiento y Relevo Generacional

Como respuesta estratégica a la urgencia demográfica y la alta concentración de personal en cohortes próximas a la jubilación, la empresa adjudicataria diseñará e implementará un programa avanzado de transmisión del conocimiento orientado a mitigar la pérdida de saber técnico y competencias de su personal.

Mapeo del conocimiento crítico: Identificación técnica del "personal clave" de la Administración y detección de los conocimientos críticos y la experiencia acumulada en riesgo de desaparecer ante las jubilaciones inminentes.

Herramientas de captura: Formalización del conocimiento tácito recopilado mediante soportes técnicos e instrumentos transferibles, tales como manuales de operaciones, vídeos tutoriales, guías técnicas y mapas de procesos organizativos.

Protocolos de Acogida (Onboarding): Participación activa en la mejora, diseño e implementación de protocolos de bienvenida e integración de nuevos empleados públicos. El objetivo es asegurar que la transferencia de los saberes previamente capturados sea efectiva desde el primer día, favoreciendo la adaptación rápida, el compromiso institucional y la continuidad operativa de los servicios de la Diputación, así como la retención del talento.

d) Gestión de Conflictos y Mediación Laboral

El adjudicatario ofrecerá intervención técnica en la resolución de conflictos, disputas o tensiones laborales, que pueden afectar al clima laboral, a la salud de las personas y eficacia de la administración, donde la empresa contratada podrá realizar labores de mediación formal y coaching de equipos, siempre que sea requerido por el Área de Personal. Así mismo, podrán ser requeridos para asesorar a los miembros de las comisiones en materia de acoso laboral, acoso sexual y por razón de sexo, o por razones de orientación sexual, o atender a las personas implicadas.

Mediación y Coaching: Intervención técnica como agente imparcial y moderador en conflictos laborales, ya sean individuales o colectivos, aplicando metodologías específicas de negociación, mediación formal y coaching de equipos siempre que sea requerido por el Área de Personal.

e) Asesoramiento en la modernización de Recursos Humanos y Estructura Organizativa y Estrategias de Motivación

Consultoría estratégica enfocada a la evolución continua y modernización de la gestión del capital humano de la Diputación de Cáceres.



Estructura y perfiles: Asistencia técnica para la optimización de procesos del Área de Personal, incluyendo la elaboración, revisión y actualización de las fichas de puestos de trabajo, profesiogramas, definición de cualificaciones profesionales y mapas de competencias. Asimismo, se aportará asesoramiento especializado en el diseño de itinerarios formativos funcionales y en metodologías avanzadas de selección de personal y mejora del desempeño.

f) Estrategias de Motivación y colaboración en la prevención de riesgos psicosociales

Realizará en estrecha y coordinada colaboración con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL) en la realización de estudios de satisfacción laboral, evaluación científica de riesgos psicosociales, y en el diseño conjunto de estrategias transversales para incrementar la motivación, el clima laboral positivo y el fomento de una cultura de liderazgo basada en la confianza y la eficiencia.

4. REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

4.a.) Equipo Técnico:

Tal y como se especifica en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, el equipo de trabajo adscrito de forma permanente a la ejecución estará compuesto, como mínimo, por:

1. **Un/a Psicólogo/a** con la especialidad de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
2. **Un/a Psicólogo/a** con especialidad o acreditación oficial en Psicología Clínica (PIR, psicología con especialidad en rama clínica, habilitación sanitaria o psicología general sanitaria).
- **Especialización en Gestión:** Obligatoriamente, uno de los dos profesionales anteriores deberá acreditar estar en posesión de un **Máster en Dirección de Recursos Humanos**.
- **Experiencia acreditada mínima:** la especificada en el PCAP.

4.b) Lugar y tiempo de prestación

El servicio se prestará principalmente en las dependencias de la Diputación de Cáceres y, en su caso, de forma telemática según se defina en el Programa de Trabajo. Al menos se realizará una reunión de trabajo a la semana, que como norma general será presencial en las dependencias de la Diputación de Cáceres, en la ciudad de Cáceres, pudiendo ser telemática cuando así lo determine el Área de Personal de la Diputación de Cáceres.

Se establece como condiciones especiales de ejecución disponer de un Gabinete de atención psicológica: Para la ejecución de la línea de apoyo psicológico individualizado al personal, la empresa adjudicataria deberá disponer de una consulta propia o concertada en la ciudad de



Cáceres. Este espacio, que tendrá la consideración de medios adscritos al contrato, deberá cumplir con los requisitos de privacidad, confort y normativa sanitaria necesarios para la práctica de la psicología, garantizando un entorno neutral fuera de las dependencias administrativas habituales si el empleado así lo requiere.

5. DISPONIBILIDAD Y TIEMPOS DE RESPUESTA

Se añade un régimen de disponibilidad operativa vinculada directamente a la efectividad del servicio:

- **Reunión Semanal:** Con carácter general, el equipo mantendrá al menos **una reunión técnica presencial a la semana** en las dependencias de la Diputación en Cáceres.
- **Atención No Presencial:** Soporte telefónico y telemático de lunes a viernes en horario de **7:30h a 15:30h**.
- **Plazos de Respuesta Obligatorios:** Ante emergencias críticas o requerimientos de la Comisión de Acoso, la intervención técnica se iniciará en un plazo máximo de **48 horas**. Para las solicitudes ordinarias de apoyo psicológico, la primera atención se fijará en un plazo inferior a **7 días**.

6. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CONDICIONES SOCIALES

La empresa adjudicataria se compromete a mantener el más estricto secreto profesional y confidencialidad sobre todos los datos, informaciones, documentos y demás elementos que le sean facilitados por la Diputación de Cáceres o por sus empleados públicos en el marco de la ejecución del presente contrato, así como sobre los resultados y conclusiones derivados del proyecto.

En particular, dada la naturaleza del servicio y el tratamiento de datos de categoría especial (relativos a la salud psicoemocional e instrucción de expedientes de acoso), la empresa adjudicataria, en su condición de Encargada del Tratamiento, queda obligada al cumplimiento estricto de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD), y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD).

El contratista deberá garantizar que el personal autorizado para tratar estos datos personales se ha comprometido, de forma expresa y por escrito, a respetar una cláusula de confidencialidad permanente, la cual subsistirá de forma indefinida incluso tras la finalización de la vigencia del contrato.

En Cáceres, a fecha de la firma electrónica

