

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR LA
CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO DEL
SERVICIO PROFESIONAL DE MINDSET MANAGEMENT EN MUTUA
MONTAÑESA**



INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE Y DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS.....	4
3. RECURSOS PROFESIONALES Y REQUISITOS DE CAPACITACION.....	6
4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS PRESTADOS.....	7
5. PLAZO DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.....	8

1. INTRODUCCIÓN

1.1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto regular las condiciones que regirán la contratación y ejecución de un servicio profesional de Mindset Management orientado a facilitar la adaptación de los profesionales de Mutua Montañesa a los entornos profesionales de cambio, desarrollo y evolución a través de un programa de desarrollo y formación personal.

El servicio se realizará con los recursos de la empresa adjudicataria, pero siempre de manera coordinada con el equipo director del proyecto de Mutua Montañesa.

Desde la Dirección de Personas y Conocimiento se apuesta por el desarrollo de las personas, a través del desarrollo de sus competencias profesionales y también sus habilidades personales. Éstas últimas son una herramienta fundamental para el desempeño y desarrollo profesional, son inherentes a la ejecución del trabajo. Las habilidades personales son en parte innatas en las personas, pero también se desarrollan, a través de las experiencias personales y profesionales.

- Estamos en un proceso de transformación de nuestro modelo de servicio. Del PORQUE hacemos nuestro trabajo y COMO lo hacemos.
- Un modelo de servicio basado en personas que trabajamos para las personas.
- las personas de Mutua Montañesa debemos ser el motor de este proceso de transformación y participar en él. La tecnología y la digitalización de nuestros procesos son nuestros facilitadores en este proceso de transformación. Somos las personas los protagonistas de este proceso de transformación. A través de "formas diferentes", "diferentes conocimientos" "diferentes procesos y canales".
- Son necesarias nuevas formas de pensar, de trabajar y de relacionarnos, adaptadas a nuevos entornos de trabajo y nuevas exigencias, personales y profesionales.

Los programas Mindset Management facilitan y aceleran los procesos de desarrollo profesional con resultados en las destrezas que aplicamos en el trabajo y los resultados que obtenemos. Estos programas de desarrollo, formación y capacitación deben contar, entre otras, con las siguientes características generales.

- Deberán estar enfocados hacia el desarrollo y la práctica de las habilidades personales y los conocimientos para el desempeño y el desarrollo profesional
- A través de diferentes metodologías desarrollen y midan competencias y habilidades personales y profesionales
- Motivar a los/as participantes hacia el autoaprendizaje a través de metodologías, plataformas y contenidos motivadores y de fácil usabilidad, con lenguaje digital y disruptivo.
- Que cuenten con recursos formativos desarrollados desde la psicología y la neurociencia.
- Lograr un alto grado de satisfacción con los programas realizados.
- Desarrollen hábitos y conductas que los profesionales puedan aplicar en sus funciones profesionales mediante práctica.
- Definan indicadores de medición y seguimiento que permitan medir sus logros y aplicación, cambio de hábitos y resultados logrados.
- Optimicen los costes derivados de la formación a través de metodologías digitales, accesibles y flexibles.

2. ALCANCE Y DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

Los servicios profesionales relacionados a continuación tienen carácter de mínimos pudiendo las empresas licitadoras proponer otros que redunden en un mejor servicio para Mutua Montañesa.

Los servicios profesionales a desarrollar por el adjudicatario y propuestos a Mutua Montañesa deberán ser comunicados con la suficiente antelación y se ejecutarán previa conformidad del Departamento de Personas y Conocimiento de Mutua Montañesa.

El alcance del contrato se extiende a la totalidad de profesionales y centros de trabajo de Mutua Montañesa, 300 profesionales.

2.1. Toma de requisitos y adecuación del programa de desarrollo en habilidades

- Obtener información corporativa para definir los objetivos concretos del programa de desarrollo a través de reuniones y entrevistas previas con el equipo director del proyecto en MM.
- Análisis de la información recogida para la definición del programa de trabajo. Mutua Montañesa (en adelante MM) suministrará a la empresa adjudicataria toda la información necesaria para la correcta definición y desarrollo del programa.

2.2. Definición de los recursos formativos, metodologías, contenidos y plataforma digital:

- Diseño e implementación de la plataforma digital para el acceso y la realización de los recursos formativos y prácticas de desarrollo. Se requiere una plataforma digital y accesible, responsable design.
- Propuesta y elaboración de contenidos con variedad de recursos formativos, digitales y textos, dinámicos e interactivos, virtualizados y diseñados para lograr la motivación personal hacia el aprendizaje y la involucración personal en este programa.
- Digital y disruptiva, una plataforma y unos recursos formativos adaptados a los nuevos lenguajes digitales, storylearning y microlearning.
- Definición de un programa de contenidos con continuidad temporal y metodológica
- Recursos formativos en los que se aporte al profesional participante, de una forma didáctica, amena y visual, los contenidos teóricos de las habilidades personales hacia la mentalidad de cambio y adaptación a nuevos entornos.
- Los contenidos deberán incluir metodologías y recursos formativos que permitan la práctica de situaciones reales a través de contenidos interactivos entre la plataforma y el profesional participante.
- Los contenidos deberán incluir planes de acción y planes de seguimiento personales que permitan al profesional participante definir planes de acción y práctica de nuevos hábitos hacia el cambio y la adaptación.
- Los recursos formativos, digitales e interactivos, deberán contar con contenidos complementarios que refuercen los conceptos teóricos del aprendizaje.
- Por la complejidad de las habilidades personales que se pretende desarrollar a través de este programa, los contenidos deberán estar basados en prácticas contrastadas de psicología y neuropsicología y expertos en el desarrollo de habilidades personales de gestión y adaptación al cambio y nuevos entornos de trabajo. Se deberá acreditar la fuente de los contenidos pedagógicos.

2.3. Recursos formativos:

- La estimación de horas de dedicación completa a este programa de desarrollo por cada profesional participante es de 8 Horas.
- Se entienden las 8 horas de dedicación como el mínimo necesario para la adecuada asimilación de los recursos formativos y las prácticas de entrenamiento.
- La plataforma digital deberá permitir el seguimiento de los recursos formativos de manera flexible y discontinua, para asegurar que cada profesional participante



dispone del tiempo necesario para la asimilación, reflexión y práctica de los contenidos propuestos.

- La plataforma digital deberá responder a tecnología web responsive.
- Los recursos formativos deberán asegurar el aprendizaje de áreas de conocimiento de inteligencia interpersonal y transversal, que son las tres dimensiones prácticas para trabajar el cambio y la adaptación a nuevas formas de trabajo.
 - o Transformación interpersonal. La calidad del trabajo que realizamos depende también de la calidad de nuestras relaciones personales en el trabajo y como interactuamos.
 - o Transformación transversal. Gestionar las resistencias personales y colectivas en cualquier área de Mutua Montañesa, hacia la colaboración, el cambio y la adaptación.

2.4. Recogida de datos y análisis de datos:

- La plataforma digital para el desarrollo del programa deberá recoger, analizar y estructurar los datos obtenidos en los ejercicios y prácticas interactivas de los contenidos, una vez activados los contenidos.
- El tratamiento y el análisis de los datos recogidos debe permitir la elaboración de un informe que presente resultados e indicadores sobre percepción hacia el cambio y la adaptación, de las necesidades, limitantes y prioridades que los profesionales participantes trasladen.
- La plataforma digital debe permitir segmentar los resultados obtenidos y los datos recogidos tanto de manera individual por profesional participante como también por colectivo. La segmentación de colectivos se deberá parametrizar en función de las necesidades funcionales de Mutua Montañesa.

2.5. People Intelligence:

- La plataforma digital deberá recoger, analizar y estructurar los resultados del programa de desarrollo
- Visualización de resultados de los ejercicios individuales y consolidados
- Permitirá el análisis de las percepciones estructuradas en relación al cambio y la adaptación.
- La empresa adjudicataria deberá proponer, a través Data Analytics las conclusiones sobre las dificultades y limitantes clave en habilidades de cambio y adaptación, así como el plan de actuaciones siguientes al plan de desarrollo.

2.6. Configuración de plataforma de recursos formativos

- Carga de datos actualizados por profesionales y datos organizativos que permitan la segmentación de la información análisis, asegurando los criterios de anonimato y confidencialidad acordados.
- Parametrización de la encuesta y accesos a informes de evolución, seguimiento y resultados.
- Parametrización de informes de análisis.

2.7. Acompañamiento y asesoramiento:

- Reunión semanal de seguimiento del programa de desarrollo. Identificación de incidencias y ejecución de correctivo.
- Soporte diario al profesional participante durante las semanas del programa de desarrollo, a través de soporte digital para la resolución de dudas e incidencias. El soporte deberá ser realizado por 1 consultor/a senior con experiencia acreditada en proyectos de Mindset Management.

3. RECURSOS PROFESIONALES Y REQUISITOS DE CAPACITACION

La empresa adjudicataria deberá incluir la relación de los profesionales puestos a disposición de Mutua Montañesa al objeto del presente pliego de condiciones técnicas, indicando expresamente:

- Relación de profesionales incluidos en la prestación del servicio.
- Especialidades concretas y formación de cada uno de los profesionales puestos al servicio de Mutua Montañesa, incluyendo dentro de este equipo de trabajo la estructura de apoyo necesaria para los servicios profesionales a prestar.
- La empresa consultora asignará los profesionales expertos en la materia que sean necesarios en cada caso; éstos deberán tener la formación adecuada y contar con experiencia demostrable en los trabajos requeridos.
- Los profesionales asignados al proyecto por parte de la empresa adjudicataria deberán acreditar formación académica en las áreas de conocimiento de psicología y gestión de talento y habilidades.
- Cada empresa deberá asignar un director/a de proyecto que se responsabilizará del correcto desarrollo de los trabajos contratados y constituirá el enlace directo entre ambas. El director/a de proyecto de la empresa consultora deberá garantizar el cumplimiento de los plazos acordados para la ejecución del proyecto.
- Se encargarán de canalizar la comunicación, coordinar y supervisar el trabajo de su personal e informar a Mutua Montañesa acerca de los cambios en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato. Estas personas de contacto establecerán con el Departamento de Personas y Conocimiento de Mutua Montañesa un Sistema de comunicación ágil una vez resulte adjudicado el servicio.
- Al margen de las normas que se exigirán sobre el tratamiento de datos de carácter personal, la empresa consultora deberá garantizar la confidencialidad de los procesos y la objetividad y fiabilidad en el tratamiento de los datos a los que tenga acceso con motivo de la realización de los servicios profesionales contratados.
- La adjudicataria deberá informar a Mutua Montañesa de todos aquellos cambios y modificaciones que afecten a las circunstancias que fueron tenidas en cuenta para la adjudicación del contrato y, en particular, las que afecten al equipo de trabajo, a los procesos o al tratamiento de la información.

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE SERVICIOS PRESTADOS

El adjudicatario deberá presentar, semanalmente durante las semanas de activación del programa, un resumen de la actividad realizada con los criterios que establezca Mutua Montañesa.

También deberá comprometerse a establecer, con la periodicidad que se determine, una planificación de reuniones de coordinación y gestión global con Mutua Montañesa.

La adjudicataria informará periódicamente de los trabajos realizados, elaborando informes al respecto cuando así sea solicitado por Mutua Montañesa. La empresa adjudicataria se verá obligada a subsanar aquellas deficiencias/incidencias que Mutua Montañesa pusiere de manifiesto a través de actas, informes, análisis y/o reuniones periódicas que ambas entidades deben compartir periódicamente.

La verificación de la correcta ejecución por parte de Mutua Montañesa, se extiende a:

- Comprobar la efectiva prestación del servicio por la empresa adjudicataria, estableciendo los sistemas de control que estime oportunos para verificar el cumplimiento de lo establecido en su oferta técnica y económica.
- Requerir a la empresa adjudicataria los informes o documentos que considere necesarios relacionados con la prestación del servicio.
- Realizar las comprobaciones que estime oportunas sobre la calidad del servicio.

Mutua Montañesa designa a la responsable de la Dirección de Personas y conocimiento, o persona en quien delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato.

El adjudicatario/s está obligado a dar cumplimiento a las instrucciones que dicho responsable le comunique, y a acudir a las reuniones a las que sea emplazado por Mutua Montañesa. El incumplimiento reiterado de dichas obligaciones será causa de resolución del contrato.

Mutua Montañesa se reserva el derecho a realizar cuantas supervisiones estime oportunas, a fin de conocer el grado de cumplimiento del servicio y si éste se presta en las condiciones contratadas.



5. PLAZO DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

El plazo total de ejecución de las tareas previstas en el punto 2 de alcance de servicios profesionales contratados será de 6 meses, a contar desde la fecha de la firma del contrato.

Al iniciar el servicio se establecerá un calendario de ejecución y desarrollo de los programas de desarrollo que deberá ser validado por ambas partes de la prestación del servicio.