

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
SERVICIOS DE PROGRAMA DE COACHING INDIVIDUAL

EXPEDIENTE N.º: 106/2024

Subdirección de Desarrollo de Personas
Área Desempeño y Talento

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETO DEL SERVICIO.....	2
2.1. <i>Marco Estratégico y alcance de los Servicios a realizar.</i>	<i>2</i>
2.2. <i>Duración del Contrato.....</i>	<i>3</i>
2.3. <i>Soporte y realización de los Programas de Coaching individualizado</i>	<i>3</i>
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	3
3.1. <i>Características generales.</i>	<i>3</i>
3.2. <i>Características Particulares.....</i>	<i>4</i>
3.3. <i>Propuesta Técnica.....</i>	<i>12</i>
4. FASES DE IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS.	12
4.1. <i>Inicio del Contrato (Planificación y diseño).</i>	<i>13</i>
4.2. <i>Ejecución de los Servicios.</i>	<i>13</i>
4.3. <i>Evaluación y Mejora Continua.</i>	<i>13</i>
5. SOPORTE TÉCNICO/DOCUMENTAL.	14
5.1. <i>Soporte Técnico.....</i>	<i>14</i>
5.2. <i>Documentación.</i>	<i>14</i>
5.3. <i>Seguridad Documental.....</i>	<i>14</i>
6. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.....	14
6.1. <i>Informes periódicos.....</i>	<i>14</i>
6.2. <i>Documentación Técnica.....</i>	<i>15</i>
6.3. <i>Información de Protección de Datos y de Seguridad.</i>	<i>15</i>
6.5. <i>Plan de Calidad.</i>	<i>16</i>

1. INTRODUCCIÓN.

Este pliego de prescripciones técnicas para la contratación de programas de Coaching se enmarca en el Plan Estratégico Canal 2030, más concretamente en el reto estratégico 3 “Mejorar la calidad de vida de las personas” del cual depende la Línea Estratégica 6 “Nuestros profesionales”, que tiene entre sus objetivos la retención del talento y el desarrollo profesional de los profesionales que forman Canal de Isabel II, S.A., M.P.

El objeto del Contrato es la prestación de Servicios de diseño y ejecución de un programa de coaching individual para acompañar al personal de estructura de Canal de Isabel II, S.A., M.P. que participe en el mismo (en adelante “los Servicios”).

Las condiciones establecidas en los pliegos se consideran de acatamiento obligatorio de manera generalizada.

2. OBJETO DEL SERVICIO.

El propósito de este contrato es la realización de Programas de Coaching para el personal de Canal de Isabel II, S.A., M.P., mediante los cuales se favorecerá el desarrollo de las competencias que componen el nuevo Mapa de Competencias de Canal, con un desarrollo individualizado adaptado a las necesidades de cada *coachee*, potenciando su autoconocimiento y el desarrollo de sus habilidades de liderazgo mediante el acompañamiento individual.

Todo ello facilitará su crecimiento profesional y la comunicación transversal dentro de Canal y el impulso hacia una cultura corporativa compartida y alineada con los retos de la Organización.

2.1. Marco Estratégico y alcance de los Servicios a realizar.

El contrato se enmarca en el Plan Estratégico Canal 2030, en la Línea 6, “Nuestros profesionales”, que tiene entre otros objetivos la retención del talento y el desarrollo profesional de los profesionales que forman Canal de Isabel II, S.A., M.P.

El propósito de este contrato es la realización de Programas de Coaching para el personal de Canal de Isabel II, S.A., M.P., mediante los cuales se favorecerá el desarrollo de las competencias que componen el nuevo Mapa de Competencias de Canal, con un desarrollo individualizado adaptado a las necesidades de cada *coachee*, potenciando su autoconocimiento y el desarrollo de sus habilidades de liderazgo mediante el acompañamiento individual.

Todo ello facilitará su crecimiento profesional y la comunicación transversal dentro de Canal y el impulso hacia una cultura corporativa compartida y alineada con los retos de la Organización, asegurando una plantilla, de profesionales altamente capacitados, adaptada a las necesidades presentes y futuras.

Se estima que, anualmente, se realicen 25 procesos de coaching individualizado.

2.2. Duración del Contrato.

El contrato tendrá una duración inicial de 2 años a partir de la fecha indicada en el acta de inicio de los trabajos, pudiéndose contemplar la posibilidad de realizar dos prórrogas adicionales de un año de duración cada una. La duración del contrato incluyendo prórrogas, sería de cuatro años, en los términos indicados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

2.3. Soporte y realización de los Programas de Coaching individualizado

La contratación incluirá todos los medios humanos y materiales que se estime sean necesarios para llevar a cabo una óptima realización de los Programas de Coaching objeto de este contrato, asegurando los mejores resultados tras su finalización.

El contratista deberá brindar apoyo especializado que permita identificar fortalezas, áreas de mejora, aspectos clave a desarrollar del coachee, adaptándose a las necesidades de cada programa, de manera individualizada, para asegurar el éxito del mismo.

Al finalizar cada proceso, la empresa adjudicataria entregará al equipo responsable del Contrato en Canal, un informe individualizado de cada coachee, en el que indicará tanto los puntos fuertes que se han trabajado como las áreas de mejora detectadas durante el proceso. Además, se incluirán recomendaciones de desarrollo para las mismas.

El objetivo de este último punto es que, tanto el coachee como el área de Desempeño y Talento, sigan trabajando en el desarrollo de esas áreas de mejora.

La adjudicataria, a través de la figura del coordinador, se compromete a coordinar las agendas de los *coaches* y *coachees*, informando puntualmente de ello al equipo de Canal.

Al menos mensualmente se entregará al equipo responsable del contrato la planificación de las reuniones de los coaches/coachees.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

3.1. Características generales.

En los últimos años, factores como la implantación de nuevas modalidades de trabajo, la integración en Canal de Isabel II SA, MP del personal de las empresas del grupo, y la incorporación de nuevas generaciones a la plantilla de Canal, entre otros, han contribuido a que los retos de la Empresa se hayan evidenciado de forma más significativa.

De esta manera, los empleados que componen la capa de Liderazgo de Canal, deben afrontar nuevos e importantes desafíos. Por un lado, relacionados a la gestión de personas, en lo que al ámbito de la dirección de equipos se refiere, en el marco del autoliderazgo, el autoconocimiento y también, en el afianzamiento de habilidades tales como la influencia, la visión global, la toma de decisiones y la innovación, entre otras.

Los servicios prestados por el contratista se realizarán en conformidad con las directrices establecidas en el Plan Estratégico Canal 2030, específicamente en la Línea 6 "Nuestros profesionales", así como las establecidas en el Convenio Colectivo vigente.

3.2. Características Particulares.

Se establece un número estimado de 25 procesos de coaching al año, si bien Canal de Isabel II, S.A., M.P. no estará obligada a solicitar al adjudicatario el número de procesos de las prestaciones objeto del contrato referidas en dicha estimación, que es un escenario hipotético definido a los efectos de poder comparar las ofertas. Canal de Isabel II, S.A., M.P. cumplirá con solicitar el número de unidades de procesos de coaching que precise en función de sus necesidades hasta alcanzar el importe del Alcance Mínimo del Contrato definido en el apartado 3.4 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Todos ellos deberán cumplir los requisitos técnicos descritos a continuación.

3.2.1. Requisitos del equipo de trabajo.

- El equipo de trabajo propuesto por la empresa licitadora deberá contar con los perfiles indicados en el apartado 5.2 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, así como los que hubiera ofertado de conformidad con el apartado 8 A) 2.4 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

- **Coordinador de proyecto:** con el fin de garantizar la calidad y coherencia de los servicios proporcionados se requiere un coordinador con una amplia experiencia.

Sus funciones serán las que a continuación se describen:

- **Diseño y planificación del programa:** El coordinador se encargará de desarrollar la estructura del programa de coaching, definiendo objetivos, contenidos y metodologías a seguir.
- **Selección y gestión de coaches:** El coordinador será responsable de seleccionar a los coaches adecuados para el Programa. Además, supervisará su desempeño y proporcionará apoyo cuando sea necesario.

- **Comunicación con los participantes:** Mantendrá contacto regular con los participantes para asegurar que comprendan el Programa, resolverá dudas que puedan surgirles a lo largo del desarrollo del Programa. También será responsable de informar sobre el progreso de los participantes al equipo de Canal responsable del presente contrato.
- **Evaluación del progreso y resultados:** Realiza seguimientos regulares del avance de los participantes en el programa. Esto puede incluir la realización de encuestas de satisfacción, entrevistas y evaluaciones para medir el impacto y efectividad del coaching.
- **Gestión administrativa:** Se encargará de la parte administrativa del programa, que incluye la programación de las sesiones, la gestión de presupuestos y la elaboración de informes sobre el progreso y resultados de los diferentes programas de coaching.
- **Mejora continua:** Analizará los resultados obtenidos en cada programa de coaching y propondrá cambios o mejoras en la estructura y el enfoque de los mismos si considera que, de esta manera, asegura su éxito.
- **Manejo de conflictos:** intervendrá en casos donde surjan problemas o conflictos entre los coaches y los participantes, buscando soluciones que beneficien a todas las partes involucradas.

Tal y como se indica en el apartado 10.3 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, son tareas críticas del contrato todas las tareas relacionadas con la coordinación del servicio, que tiene asignadas el Coordinador. Por tanto, dicho perfil no podrá ser subcontratado.

- La constitución del equipo de trabajo deberá estar constituido antes del transcurso de 15 días desde la fecha del acta de inicio de los trabajos.
- El personal que la empresa adjudicataria destine a la realización del servicio objeto del presente contrato y, en particular, respecto de relaciones laborales o de otra índole, Seguridad Social, Responsabilidad Civil, etc., serán de la exclusiva responsabilidad del adjudicatario, sin que Canal de Isabel II, S.A., M.P. asuma compromiso o responsabilidad alguna respecto de aquellos.
- Todos los *coaches* actuarán de acuerdo al Código ético/deontológico referencia en el ejercicio de la profesión del coaching y vinculado a la institución acreditadora de su formación como *coach*.
- La empresa adjudicataria comunicará de manera expresa dicho código deontológico al equipo responsable del contrato en Canal, al inicio de la

ejecución de este y, asumirá que le vinculará mientras dure la prestación del servicio en Canal.

- El cumplimiento del referido código ético/deontológico constituye una obligación con carácter de obligación contractual esencial. En caso de detectarse cualquier actuación contraria a los principios marcados en dicho Código, se estudiará la resolución del contrato según lo previsto en el apdo. 9.2. del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.
- El Código Ético de aplicación a los *coaches*, deberá contemplar, como mínimo, los siguientes aspectos:
 - Conducta profesional a seguir por los *coaches* propuestos, identificando sus cualificaciones, certificaciones, experiencia y competencias que aplicará de manera efectiva en todos los programas de coaching de los que sea responsable en Canal.
 - Conflicto de intereses: se evaluará e informará a Canal sobre cualquier conflicto de intereses que pudiera influir en la finalidad de sus responsabilidades como *coaches* en los procesos asignados y realizados en Canal.
 - El *coach* ofrecerá su renuncia a continuar en dichos procesos cuando se diese algún conflicto existente o potencial.
 - Conducta profesional del *coach* a mantener con los *coachees*, con el equipo de Canal y/u otras personas que intervengan en la realización del Contrato.
- Además, cada uno de los coach propuestos para la realización del contrato, deberán:
 - Informar de manera ética y veraz de los resultados de cada proceso de coaching.
 - Asegurarse que, antes de comenzar cada proceso de coaching, el *coachee* ha entendido perfectamente la naturaleza del Proceso, así como su confidencialidad y el Acuerdo de Alianza.
 - Mantener una relación con el *coachee* honesta, respetuosa, sincera, no discriminatoria y profesional.
 - Evitar cualquier otro tipo de relación no profesional con el *coachee* (sentimental, de amistad, etc.).
 - Respetar el derecho del *coachee* a finalizar el proceso de coaching si así lo desea.
 - Proponer un cambio de coach si percibe que es necesario para la mejora del proceso.

- Mantener unos niveles estrictos de confidencialidad en relación a toda la información de la empresa licitante, en este caso Canal, del equipo responsable del mismo y de los *coachees* asignados.
- Por parte de Canal de Isabel II, S.A., M.P. se designará un equipo responsable del contrato que actuará como interlocutor ante el adjudicatario y que mantendrá reuniones periódicas para el seguimiento y evaluación de los servicios ofrecidos.

3.2.2. Contenidos de las sesiones.

- En todos los procesos de coaching se deberá trabajar, de manera personalizada y adaptada a cada *coachee*, sobre las competencias que componen el nuevo Mapa de Competencias de Canal de Isabel II, S.A., M.P. Estas son, entre otras, las que a continuación se detallan:
 - Visión estratégica
 - Liderazgo
 - Innovación y mejora continua
 - Enfoque en resultados
 - Adaptación y gestión del cambio.
 - Bienestar en los equipos.
 - Compromiso con el cliente.
 - Análisis y resolución de problemas.

3.2.3. Duración del proceso de coaching

- Cada uno de los programas de coaching se compondrán de **8 sesiones individuales**.
- Cada proceso de coaching tendrá una duración de **7-9 meses**, desde la sesión de inicio del Programa hasta la sesión 7 de cierre del proceso.
- Las **sesiones** tendrán lugar, con carácter general, cada 4 ó 5 semanas y tendrán una duración de **1-1.5 horas** cada una.

3.2.4. Metodología de los procesos

- La empresa licitadora, presentará una propuesta de Plan de Trabajo para un proceso de coaching tipo en la que se incluya, al menos, los requisitos que a continuación se exponen:
 - **Sesión 1 de inicio de proceso de coaching:** toma de contacto entre coach y coachee para recoger las primeras impresiones, conocer el

contexto en el que se sitúa el Programa de Coaching, la situación actual vs ideal del *coachee*, áreas de mejora y fortalezas, desarrollo competencial y valorar la compatibilidad entre las partes.

En esta sesión, se identificará el reto a conseguir y se establecerán los objetivos a trabajar durante el proceso de coaching. Se realizará una evaluación previa del *coachee* con el fin de analizar su nivel competencial en aras de facilitar, en esta primera sesión, el establecimiento de los objetivos a trabajar durante el Programa de Coaching.

En este momento se incorporará a la sesión el responsable del *coachee* con el que se compartirán los objetivos del Programa para recibir su *feedback* y alinear compromisos mutuos.

También se verá la compatibilidad entre el *coach* y el *coachee*. Si no la hubiera, tanto *coach* como *coachee* podrán decidir no trabajar juntos. Si este caso se produjese, no implicaría la renuncia de la empresa adjudicataria, pudiéndose asignar un nuevo *coach* al *coachee* con el que haya más afinidad y pueda realizarse el Programa de Coaching sin incidencias.

El *coach* o *coachee* que decida renunciar a la colaboración por razones justificadas relacionadas con los objetivos a alcanzar en el proceso de coaching, deberán comunicárselo por escrito a Canal de Isabel II explicitando tales razones.

Como cierre de la sesión, se firmará el Acuerdo de Confidencialidad y el Acuerdo de Alianza entre las partes que, sin tener carácter contractual, servirá para reforzar el compromiso personal entre *coach* y *coachee*, en referencia a generar un ambiente de confianza y colaboración, mantener la confidencialidad de los asuntos tratados en las sesiones, etc. La empresa licitadora presentará una propuesta de Acuerdo de Alianza, que deberá ser aprobado por el equipo responsable del contrato de Canal.

- **Sesiones 2 - 7: consistirán en reuniones de desarrollo y aprendizaje entre *coach* y *coachee*.**

En cada una de estas sesiones se realizará la revisión y seguimiento del trabajo realizado en aras de conseguir los Objetivos establecidos en este proceso de Coaching, el refuerzo de logros e identificación de barreras, y la incorporación de nuevas acciones en el Plan de Acción.

- **Sesión 8 o de cierre: será una reunión tripartita de cierre entre en coach, el coachee y el responsable** de este último.

En esta última sesión, *coach* y *coachee* extraerán las conclusiones de todo el proceso estableciendo un Plan de Acción con los nuevos compromisos de desarrollo, para que el coachee siga trabajando, ya que manera autónoma, a partir del cierre del Programa.

Una vez establecido, se incorporará a la sesión el responsable del *coachee* para conocer ese Plan de Acción. Así, podrá aportar los aspectos constructivos que considere y ayudar al *coachee* en su día a día.

- Tras esta sesión, se enviará al *coachee* un cuestionario de evaluación del proceso. Dicho **cuestionario de evaluación** del proceso será propuesto por la empresa adjudicataria dentro de su propuesta de licitación.
- Los resultados serán reportados tanto al *coachee* como a Canal.
- La empresa adjudicataria dispondrá de una metodología para determinar la efectividad del programa de coaching (tipo modelo Kirkpatrick o equivalente). En la propuesta presentada en la licitación se indicará la metodología que se empleará con este fin.
- La empresa adjudicataria asume la responsabilidad de **coordinar las agendas** para la realización de las entrevistas, asegurando la disponibilidad de candidatos y evaluadores de manera oportuna y eficiente, de tal manera que se asegure la realización de dicha entrevista. Además, estas entrevistas serán principalmente presenciales en las instalaciones de Canal de Isabel II, S.A., M.P., excepto en aquellos casos en los que se requiera utilizar las instalaciones de la empresa adjudicataria.
- Además, en la propuesta presentada en la licitación, proveerá a Canal diez ejemplos de los **recursos de apoyo** que se podrían utilizar en los Programas así como de una batería de diez recursos posibles de los que se le proporcionarán al *coachee* al cierre de su Programa.
- Al menos mensualmente se realizarán reuniones entre el coordinador del programa y el equipo responsable del contrato para realizar el seguimiento de los procesos de coaching. En este ámbito se analizará el estado de cada uno de los procesos en activo, los que se hayan concluido y también se realizará un seguimiento de la efectividad del programa, así como cualquier incidencia o acción a implementar.

- Siempre que se cierre cada uno de los programas de coaching, el coordinador mantendrá una reunión con el equipo responsable del contrato de Canal en la que se analizará el proceso finalizado, se sacarán conclusiones y se establecerán mejores prácticas para los siguientes procesos a realizar.
- Canal de Isabel II, S.A., M.P. proporcionará en todo momento a la empresa adjudicataria el Modelo de competencias vigente necesario para cada puesto, descripción del puesto del *coachee*, así como otro tipo de documento que aporte valor a los procesos y cualquier información adicional relevante para comprender el puesto del *coachee*.

3.2.5. Horario, lugar y plazo de ejecución

- La determinación del calendario, su cadencia y cierre de la agenda se establecerá de conformidad con el *coachee* y los intereses de Canal de Isabel II, S.A., M.P. en las diferentes fases del Proyecto.
- Con carácter general, las sesiones se realizarán de manera presencial, pudiéndose contemplar la realización de alguna de ellas, de manera telemática, si el *coachee* lo solicitará y el *coach* no viera inconveniente en ello por no perjudicar el desarrollo del Programa de Coaching. Estas deberán ser autorizadas por Canal y realizarse mediante la utilización de las plataformas autorizadas por Canal (Teams).
- Es de obligado cumplimiento que la sesión de inicio y de cierre se realice de manera presencial en el centro de trabajo del *coachee* o en Oficinas Centrales de Canal de Isabel II (C/ Santa Engracia 125, 28003 - Madrid).
- La fecha aproximada de inicio de cada programa y el horario de las sesiones se acordará con el adjudicatario, debiendo realizarse estas en horario de tarde.

Si bien, cada *coachee* podrá cerrar la fecha y el horario de realización definitivos con su coach, teniendo en cuenta su disponibilidad de cada parte.

- El plazo de realización del contrato será de **dos años** desde la firma del documento de inicio de los trabajos.

3.2.6. Medios materiales

- El adjudicatario deberá disponer de todos los recursos y medios materiales que sean necesarios para el correcto desarrollo del presente contrato.

3.2.7. Comunicaciones con los candidatos.

- Cualquier tipo de comunicación con los *coachees* deberá ser validada previamente por el equipo responsable del proyecto en Canal decidiéndose, en cada caso, si es la adjudicataria o Canal el responsable del envío de la misma.
- La adjudicataria, deberá garantizar la posibilidad de modificar el mensaje para adaptarlo al lenguaje y estilo comunicativo específico de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

3.2.8. Proceso de garantía del proceso.

- El seguimiento y control de los servicios objeto del presente documento será llevado a cabo por las personas responsables del proyecto en Canal. Además, se velará por la ejecución de la planificación propuesta y por su ajuste a las fechas previstas, pudiendo solicitar a la adjudicataria cualquier modificación, dentro de las condiciones establecidas, para la buena marcha del proyecto.
- El contratista tendrá la responsabilidad de proporcionar informes periódicos de seguimiento sobre el desempeño de los servicios, identificando áreas de mejora y proponiendo acciones correctivas. Estos informes se revisarán en reuniones programadas con el equipo de Canal responsable del proyecto. Se implementará una metodología seguimiento que permitirá evaluar el rendimiento del contratista en términos de calidad, eficiencia y cumplimiento de plazos. Se harán revisiones periódicas de los procesos, para buscar mejoras y realizar ajustes según las necesidades emergentes.
- Siempre que se cierre cada uno de los programas de coaching, el coordinador mantendrá una reunión con la persona responsable del contrato de Canal en la que se el proceso, se sacarán conclusiones y se establecerán mejores prácticas para los siguientes procesos a realizar.

3.3. Propuesta Técnica.

El adjudicatario deberá contar necesariamente para la ejecución del contrato con los siguientes modelos, metodologías y recursos, que necesariamente cumplirán con los requisitos exigidos en este pliego:

- Modelo de **estructura de un programa de coaching tipo** con todos los detalles necesarios indicados en el Apartado 3, Requisitos técnicos de los servicios objeto del contrato.
- Metodología para la **evaluación del nivel de desarrollo de las habilidades, competencias o comportamientos a desarrollar por el coachee**.
- Metodología utilizada para la **medición de la efectividad del programa** implementado (tipo modelo Kirkpatrick o equivalente).
- Modelo de **Acuerdo de Confidencialidad**.
- Modelo de **Acuerdo de Alianza**.
- Modelo de **establecimiento de objetivos** del Programa.
- Modelo de **Plan de Acción**.
- Modelo de **cuestionario de evaluación** del proceso.
- Batería de diez **recursos de apoyo** que se podrían utilizar en los Programas.
- Batería de diez recursos de apoyo posibles que se le proporcionarán al coachee al cierre de su Programa para que siga trabajando en su desarrollo.
- Ejemplos de metodologías y herramientas a utilizar en un programa de coaching.
- La empresa adjudicataria asumirá el compromiso de alcanzar la excelencia en la ejecución de los servicios, alineándose con los objetivos estratégicos de la organización.

4. FASES DE IMPLANTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La implantación de los servicios se realizará de forma gradual y cuidadosamente planificada, asegurando una transición sin contratiempos y una integración efectiva en los procesos de coaching de Canal de Isabel II, S.A., M.P.

Se proporcionará una planificación detallada de un proceso tipo, con los tiempos estimados para la implementación del mismo, estableciendo conjuntamente con el equipo de Canal, un calendario aproximado para la planificación y ejecución de las fases. Estas fases comprenderán los siguientes elementos:

4.1. Inicio del Contrato (Planificación y diseño).

- Firma del Contrato y Acta de Inicio de los trabajos.
- Presentación del plan detallado de ejecución de los servicios.
- Revisión de los perfiles profesionales de los participantes en los Procesos.
- Definición detallada del Programa de Coaching.
- Revisión de cuestionarios, Acuerdo de Alianza, Acuerdo de Confidencialidad, herramientas de desarrollo de apoyo, etc.

La constitución del equipo de trabajo deberá realizarse antes del transcurso de 15 días desde la fecha del acta de inicio de los trabajos.

4.2. Ejecución de los Servicios.

- Una vez solicitadas y aprobadas internamente las sesiones de coaching en Canal, el responsable del contrato comunicará al coordinador de la adjudicataria, por correo electrónico, las siguientes cuestiones:
 - Fecha tentativa para mantener una reunión o llamada con el coordinador, con el objetivo de facilitarle la información del proceso a iniciar.
 - Indicar, si se precisa, el *coach* propuesto por Canal para la realización de ese proceso. Canal se reserva el derecho a elegir el coach que estime más oportuno para el coachee con el que se vaya a iniciar el proceso.
 - Fecha aproximada de arranque del nuevo proceso.
- La empresa adjudicataria deberá dar respuesta a ese correo en 48 horas como máximo y, garantizar que, en los siguientes 7 días de recibir la comunicación, puede comenzar con el nuevo programa de coaching.
- Este proceso se repetirá cada vez que haya que iniciar un nuevo programa de coaching.

4.3. Evaluación y Mejora Continua.

- Durante la ejecución de los servicios se llevará a cabo el seguimiento y la evaluación de los mismos. El objetivo de los mismos es la implementación de aspectos correctivos y/o de mejoras en los procesos.

Cada una de las fases será ejecutada con la participación y la colaboración estrecha entre la empresa adjudicataria y el equipo de Canal responsable del Proyecto. Se definirán hitos específicos y criterios de éxito para cada fase, asegurando que la implantación sea un proceso

coherente, eficiente y alineado con los Objetivos Estratégicos de la Organización y los propios de estos programas.

Además, se promoverá un feedback continuo para realizar ajustes y mejoras basadas en la experiencia práctica y los resultados obtenidos durante la ejecución.

5. SOPORTE TÉCNICO/DOCUMENTAL.

5.1. Soporte Técnico.

El coordinador del Proyecto de la empresa adjudicataria deberá ofrecer un soporte integral a Canal que asegure el correcto desarrollo del contrato.

En la oferta económica presentada de conformidad con el Anexo II del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se entenderán incluidas todas las reuniones que sean necesarias mantener con el equipo de Canal responsable del proyecto, ya sean estas presenciales o en *streaming*, así como los posibles desplazamientos a las oficinas de Canal de Isabel II.

5.2. Documentación.

El contratista deberá proporcionar toda la documentación detallada en el presente pliego a la hora de presentar su oferta. Esta será elaborada siempre en castellano.

5.3. Seguridad Documental.

Se implementarán medidas de seguridad sólidas con el fin de garantizar la confidencialidad y protección de la información generada durante los procesos de coaching. La adjudicataria asumirá la responsabilidad de establecer protocolos de seguridad que prevengan accesos no autorizados y aseguren la integridad de los datos generados.

6. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

El contratista deberá presentar informes regulares sobre el avance de los servicios y proporcionar la documentación necesaria para respaldar la validez y objetividad de los procesos de coaching llevados a cabo.

6.1. Informes periódicos.

- El contratista estará obligado a presentar informes mensuales detallados sobre el estado y progreso de la ejecución de los servicios. Estos informes incluirán:
 - Equipo de trabajo.
 - Estado de los procesos iniciados (en curso, finalizados, etc.).
 - Resultados de los procesos finalizados.
 - Incidencias surgidas en el desarrollo del proyecto y acciones emprendidas.

- Estadísticas sobre la eficiencia y calidad de los procesos. Medición de la efectividad del programa.
- Resultados de feed back del proyecto.
- Toda aquella información relevante que el adjudicatario considere necesaria compartir.

6.2. Documentación Técnica.

- El contratista deberá proporcionar toda la documentación técnica asociada al proyecto. Esto incluirá, entre otros:
 - Metodología utilizada para la medición de la efectividad del programa (tipo kirkpatrick o equivalente).
 - Sistema de evaluación del nivel de desarrollo de las habilidades, competencias o comportamientos a desarrollar (medición actual y su comparativa transcurrido un año).

6.3. Información de Protección de Datos y de Seguridad.

- El contratista deberá proporcionar información detallada sobre las medidas de seguridad implementadas para proteger la confidencialidad de los datos y garantizar el cumplimiento de normativas de privacidad y protección de datos previstas en el Anexo 1, apartado 11 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, así como las de seguridad.
- De igual manera, será necesario incorporar cláusulas de protección de datos en los diferentes comunicados que se realicen con los candidatos por correo electrónico, como puede ser el de la convocatoria a la prueba psicométrica de evaluación o el de la entrevista. En todo caso, el contratista deberá garantizar que los candidatos (internos de la empresa y externos) reciben la información de protección de datos, de acuerdo con los requisitos establecidos en la Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de protección de datos y garantía de los derechos digitales. Por otro lado, deberá garantizarse que los candidatos han autorizado la realización de las pruebas, así como la comunicación a Canal de Isabel II, S.A, M.P.

6.4. Gestión Documental.

- El contratista se comprometerá a gestionar y almacenar de manera segura toda la documentación generada durante la ejecución del contrato y al menos los 4 años

siguientes a la finalización del contrato. Sin perjuicio de las medidas de seguridad en el tratamiento de los datos establecido en la Cláusula de Protección de Datos del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

6.5. Plan de Calidad.

- El licitador detallará un plan de calidad que describa cómo garantizará la calidad y consistencia de los servicios. Este plan abordará procedimientos de control de calidad, protocolos de revisión de resultados y medidas correctivas en caso de desviaciones o inconformidades.
- Se establecerán reuniones de seguimiento al menos con carácter mensual con el equipo responsable del contrato. Estas reuniones tendrán como finalidad controlar y garantizar que los trabajos se ejecutan con los niveles de calidad requeridos y de conformidad con las condiciones contractuales, como, por ejemplo: resolver las incidencias planteadas (las que no se han resuelto por el resto de los canales de seguimiento), revisar las propuestas de mejora o medidas correctoras, y cualquier otro aspecto relacionado con el buen funcionamiento de los diferentes servicios.
- Además, Canal de Isabel II, S.A., M.P. podrá solicitar al contratista que presente la relación de acuerdos y certificaciones de calidad que puedan afectar al desarrollo del programa de coaching, como por ejemplo la evaluación de personas (**ISO 10667 o equivalente**), para comprobar el cumplimiento de este aspecto durante la ejecución del contrato.
- Cualquier incidencia se comunicará, tratará y resolverá a la mayor brevedad posible, sin perjuicio de que se revisen posteriormente en las reuniones de seguimiento y de lo establecido en el apartado 9 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Firmas:

Firmado electronicamente por: Roberto Sarasola
Madariaga
En la fecha y hora 27.02.2025 12:00:58 CET

Roberto Sarasola Madariaga
J. Área Desempeño y Talento

Firmado electronicamente por: Laura
Domínguez Moya
En la fecha y hora 27.02.2025 12:05:00 CET

Laura Domínguez Moya
Subdirectora. Desarrollo Personas

Firmado electronicamente por: Isabel Pemau
González
En la fecha y hora 27.02.2025 14:30:46 CET

Isabel Pemau González
Directora Recursos