



---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PARA EL DISEÑO E IMPARTICIÓN DE UN PROGRAMA DE DESARROLLO DEL LIDERAZGO ESTRATÉGICO PARA MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1” (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).**

---

APROBADO POR LA REPRESENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE “MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1”

Número de expediente: N201901105



## Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO.....	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.....	3

## **CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO**

**1.1.- Objeto.** El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para **“MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 1”** (en adelante, **MC MUTUAL o LA MUTUA**), se especifica en el **apartado 1 de los datos básicos del expediente** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

**1.2.- Ámbito geográfico.** El programa va dirigido a los directores y directoras territoriales y de unidades de gestión, distribuidos por todo el territorio nacional.

## **CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**

### **2.1.- Introducción y alcance.**

MC MUTUAL es una mutua colaboradora con la Seguridad Social con sede central en Barcelona y cuenta con unidades de gestión (en adelante, UG) distribuidas por todo el territorio español, que se integran en diferentes direcciones territoriales. El rol de los directores y directoras territoriales (en adelante, DT) y de unidad de gestión (en adelante, DUG) es esencial para el desarrollo de los objetivos estratégicos de la entidad, por lo que se pretende desarrollar su rol como impulsores del cambio estratégico.

El alcance del servicio incluye el diseño, la impartición, la evaluación y el reconocimiento académico, emitido por una escuela de negocios, de un programa de desarrollo dirigido a este colectivo.

Con ello se pretende:

- Proporcionar una visión global y estratégica del ámbito sanitario que pueda fortalecer la eficiencia de los líderes territoriales y de UG de MC MUTUAL.
- Incorporar herramientas y habilidades de planificación y gestión para poder asumir los retos definidos en el Plan Estratégico de la organización.

- Desarrollar un modelo de liderazgo transformador.
- Desarrollar competencias y habilidades ligadas al liderazgo motivador y desarrollador de equipos.

## **2.2.- Objeto del contrato.**

El objeto del contrato consiste en el diseño e impartición de un programa de liderazgo estratégico dirigido al colectivo de DT y de DUG, así como la evaluación y reconocimiento académico del mismo. El programa constará de dos partes diferenciadas, una dirigida específicamente a DT y otra para el colectivo de DUG. El número de participantes será de 8 y 48 personas, respectivamente.

El servicio se concreta en:

- Diseño del programa a partir del análisis previo de necesidades.
- Propuesta del programa, tanto contenidos como duración, metodología, formato de impartición y equipo de coordinación y formadores.
- Impartición o desarrollo del programa en instalaciones académicas y centro residencial aportado por la empresa adjudicataria.
- Evaluación de los participantes.
- Acreditación del programa a través de un certificado de aprovechamiento emitido por una escuela de negocios.

## **2.3.- Descripción del servicio.**

Previamente a la impartición del programa de desarrollo, la empresa adjudicataria se reunirá con la dirección general y las direcciones de zona y de área para identificar las necesidades y centrar el enfoque y los contenidos del programa. Estas reuniones se realizarán en formato presencial en la sede central de Barcelona.

Este análisis inicial culminará con la presentación de una propuesta que deberá desarrollar los contenidos, la metodología, el formato de impartición y el equipo de coordinación y los formadores propuestos, que deberán ser validados por MC MUTUAL.

El programa específico para DT deberá comprender los módulos que se refieren a continuación, con la duración indicada:

1. Sector sanitario: gestión y buenas prácticas (2h).
  - a. Entorno y funcionamiento de las organizaciones sanitarias.
  - b. Bases de la gestión sanitaria y de la economía de la salud.
  - c. Indicadores y estándares de calidad.
  - d. Seguimiento de proveedores sanitarios.
  - e. Diferenciación a través del valor aportado al usuario.
2. Estrategia, planificación y desarrollo del modelo de gestión (2h).
  - a. Despliegue de la estrategia en función de modelos de gestión.
  - b. Metodologías y herramientas para la implementación de planes de acción.
3. Transformación y cambio (4h).
  - a. Cómo afrontar la necesidad de cambio e innovación continua.
  - b. Rol del DT en el proceso de cambio.
  - c. Gestión del cambio y de la incertidumbre.
4. Liderazgo transformacional (16h).
  - a. Líderes motivadores: construir equipos enérgicos e innovadores, capaces de adaptarse a los cambios.
  - b. El líder mentor.

Los cuatro módulos se impartirán en tres días consecutivos, distribuidos en dos jornadas y media, y con carácter residencial en instalaciones aportadas por la empresa adjudicataria.

La impartición del programa al colectivo de DT servirá para validar con los participantes el enfoque de los contenidos que se incluirán en el programa posterior con los DUG.

Al final del programa los participantes definirán un plan de acción para apoyar el rol como impulsores del cambio del equipo de DUG a su cargo.

El programa específico para DUG deberá comprender los módulos que se refieren a continuación, con la duración indicada:

1. Sector sanitario: gestión y buenas prácticas (8h).
  - a. Entorno y funcionamiento de las organizaciones sanitaria.
  - b. Bases de la gestión sanitaria y de la economía de la salud.
  - c. Indicadores y estándares de calidad.
  - d. Seguimiento de proveedores sanitarios.
  - e. Diferenciación a través del valor aportado al usuario.
2. Estrategia, planificación y desarrollo del modelo de gestión (8h).
  - f. Despliegue de la estrategia en función de modelos de gestión.
  - g. Metodologías y herramientas para la implementación de planes de acción.
3. Transformación y cambio (8h).
  - h. Cómo afrontar la necesidad de cambio e innovación continua.
  - i. Rol del DT en el proceso de cambio.
  - j. Gestión del cambio y de la incertidumbre.
4. Liderazgo transformacional (12h).
  - k. Líderes motivadores: construir equipos enérgicos e innovadores, capaces de adaptarse a los cambios.
  - l. El líder mentor.
5. Herramientas de comunicación y presentación (8h).
6. Presentación de los planes de acción (4h).

El programa se impartirá en 2 grupos y durante el proceso de formación, los participantes, organizados en equipos de 4 personas, desarrollarán un plan de acción vinculado con las líneas estratégicas que determine la dirección de MC MUTUAL. Ésta propondrá también la composición de los equipos, según tipología de unidad de gestión y temática.

El programa incluye dos horas adicionales de tutoría a distancia con los participantes, en forma de videoconferencia, que servirán de apoyo a la elaboración de dichos planes de acción. La primera hora de tutoría se realizará después del módulo 2 y la segunda una vez finalizado el módulo 4.

Los planes de acción serán presentados en el módulo 6 al equipo académico y a la dirección de la mutua.

El programa se impartirá en un período máximo de cuatro meses, con las siguientes condiciones: módulos 1 y 2 en dos jornadas consecutivas en instalaciones académicas de la empresa adjudicataria que no requieran alojamiento; módulos 3 y 4 en dos jornadas y media consecutivas y en formato residencial; módulos 5 y 6 en una jornada y media consecutivas en instalaciones académicas de la empresa adjudicataria que no requieran alojamiento.

Al final del programa, la empresa adjudicataria solicitará una valoración del mismo a todos los participantes y elaborará un informe de devolución a la dirección.

### **2.3.- Requerimientos mínimos.**

Los requerimientos mínimos para la ejecución del programa y que deberán desarrollar en su oferta de servicios, son los siguientes:

- La empresa adjudicataria deberá cumplir con la estructura del programa descrito en el apartado anterior.
- Asimismo deberá disponer de las siguientes acreditaciones:
  - Acreditaciones nacionales: AQU o análoga en el resto de comunidades autónomas
  - Acreditaciones internacionales: AACSB o EQUIS o AMBA
- Elaboración de los contenidos. La empresa adjudicataria dispondrá de programas de formación diseñados con relación a cada uno de los bloques de contenidos indicados en la descripción del servicio. Dichos contenidos serán adaptables a las necesidades específicas de la mutua y habrán sido impartidos como máximo en los 12 meses anteriores a la presentación de la oferta.

- Medios materiales (instalaciones y medios didácticos). La empresa adjudicataria deberá disponer de instalaciones que permitan la impartición del programa. Como mínimo, deberá disponer de:
  - Un auditorio con capacidad de 80 personas para la inauguración y clausura del programa.
  - Una sala de formación con capacidad para 50 participantes, con equipo audiovisual y espacios que permitan movilidad de mesas y equipamiento.
  - 2 salas con capacidad para 15 participantes para las actividades grupales.
  - Soporte técnico disponible para atender las necesidades o incidencias de sala.
  - Servicios de restauración en el propio centro (incluirán servicios de coffee-break y comidas).
  - Centro de documentación propio.

Adicionalmente, en el centro residencial la empresa adjudicataria deberá disponer de:

- Al menos 25 habitaciones individuales equipadas con baño completo, climatización, teléfono, escritorio, wifi y conexión para ordenadores portátiles.
- Servicios de restauración descritos anteriormente (incluirán también cenas).
- Espacio exterior para la realización de actividades outdoor, con zonas de bosque y zonas diseñadas para la realización de actividades outdoor y de team building.
- Salas de descanso y parking gratuito.

Otros recursos técnicos que deberá aportar la empresa adjudicataria:

- Campus virtual al que podrán acceder los participantes durante las 24h del día, fines de semana y festivos incluidos. En el campus estarán accesibles los materiales de formación, el detalle del programa y de las actividades lectivas, indicando también las fechas de entrega de las mismas.

A continuación se detallan las prestaciones técnicas de la plataforma:

- El adjudicatario ha de proveer una arquitectura tecnológica apta para ofrecer un tiempo de respuesta compatible con el trabajo de los usuarios. El tiempo de respuesta se mide como la duración real de la acción más habitual de interacción con la plataforma, desde que el usuario clica sobre un enlace hasta que se carga totalmente la página web resultante. La infraestructura tecnológica debe garantizar el servicio y un tiempo de respuesta óptimo independientemente del número de alumnos que se encuentren en línea de forma simultánea. Se estipula un tiempo de espera máximo de 5 segundos, soportando un 2% de alumnos concurrentes del total de alumnos con acceso a la misma.
- Nivel de Servicio: En el caso de que haya problemas en la continuidad del servicio de la plataforma, el tiempo máximo de recuperación será de DOCE (12) horas. Se exige un nivel de cumplimiento del 98%, medido en el porcentaje de tiempo que la plataforma está en funcionamiento durante las 24 horas del día. Tiempo de respuesta a incidencias de los alumnos respecto al servicio de la plataforma (entre la notificación del cliente y la respuesta del proveedor, durante las 24 horas del día): UNA (1) hora para temas críticos (incidencias que impidan el uso de la aplicación o que faciliten información errónea). DOS (2) horas para temas graves (incidencias que afecten al comportamiento de la aplicación, impidiendo el uso normal de la misma, con mensajes de error del sistema). CUATRO (4) horas para temas leves (cualquier otra incidencia no tipificada en los puntos anteriores).

Las proposiciones que presenten las entidades licitadoras deberán describir la resolución de incidencias y los tiempos de respuesta, de conformidad a lo dispuesto en el Pliego. También deberán facilitar, en su memoria, unas claves de acceso a una URL que posibilite una demostración de la plataforma.
- Sistema de videoconferencia o aplicaciones que permitan la realización de tutorías online con al menos 4 conexiones simultáneas.

- Idioma de impartición. El idioma de impartición será el castellano. También deberán estar en este idioma los materiales que se proporcionen a los participantes.
- Equipo de trabajo. Se deberá aportar un equipo de trabajo formado, como mínimo, por un/a Director/a de Programa, una Coordinación Técnica de Programa y un equipo de profesores/as y tutores/as de proyectos presenciales y online, con las características que se describen en el apartado 2.4. Equipo de Trabajo.
- Para asegurar la calidad del programa, al menos el 75% del profesorado deberán formar parte del equipo de colaboradores habituales de la empresa adjudicataria en el momento de la presentación de la oferta.
- Acreditación. La empresa adjudicataria emitirá un certificado de aprovechamiento.
- Lugar de impartición. Tanto el programa dirigido a DT como a DUG se impartirá íntegramente en Barcelona ciudad. Los módulos previstos en formato residencial podrán impartirse en poblaciones cercanas a Barcelona, y siempre dentro de la misma provincia.
- Evaluación de la satisfacción. La empresa adjudicataria realizará una evaluación del programa, a través de encuesta anónima, a todos los participantes. Se valorarán todos los aspectos relacionados con:
  - Organización y logística del programa.
  - Contenidos (adecuación a los objetivos, grado de actualización de los mismos...).
  - Duración del programa y de cada uno de los módulos, en función de los objetivos perseguidos.
  - Profesorado de cada uno de los módulos.
  - Metodología utilizada.
  - Instalaciones y recursos técnicos.
  - Tutorías online.
  - Utilidad del programa para su desarrollo como impulsores del cambio estratégico.
- Metodología de impartición. La empresa adjudicataria contará con un modelo pedagógico basado en el aprendizaje activo por parte del participante (learning by doing). Se combinarán diferentes metodologías que aseguren un enfoque práctico, como el análisis y discusión de casos reales, trabajo en equipo para el análisis de problemas y el desarrollo de un plan de acción aplicable en el puesto de trabajo.

También se deberán incluir dinámicas outdoor training para el entrenamiento y aprendizaje de habilidades.

- Metodología de evaluación. Se deberá evaluar el aprovechamiento de los participantes, a través del análisis de diferentes actividades participativas (análisis y discusión de casos y preparación y presentación de un plan de acción). Se dará traslado a cada participante del resultado de la evaluación, así como las orientaciones de mejora a considerar en el desarrollo de sus funciones.
- Canales y tiempos de respuesta. Los y las participantes dispondrán de canales específicos de comunicación con la dirección del programa y con el profesorado (como mínimo, a través de campus virtual y correo electrónico). El tiempo de respuesta será como máximo de 24h desde la recepción del mensaje.
- Capacidad para desarrollar el programa completo (DT y DUG) en el período de 6 meses desde el inicio del servicio. La empresa adjudicataria deberá disponer de una oferta de formación en desarrollo directivo y de un equipo de profesorado que permita la puesta en marcha del programa a la formalización del contrato, y la ejecución total del mismo durante, como máximo, los 6 meses siguientes al inicio del servicio.
- Informe final. La empresa adjudicataria elaborará y transmitirá a la dirección de MC MUTUAL un informe con los resultados de la evaluación de los participantes, los resultados alcanzados y posibles acciones de continuidad. Este informe se deberá presentar en el plazo máximo de dos semanas desde la finalización del programa.

## 2.4.- Equipo de trabajo

### Recursos asignados

El Equipo de Trabajo adscrito por la empresa adjudicataria para la ejecución de los trabajos de los que es objeto este pliego, estará formado **COMO MÍNIMO** por los siguientes perfiles:

- **Director/a del Programa (DP)**, que asumirá la interlocución con la dirección de MC MUTUAL para el análisis de necesidades y el diseño del programa, así como el cumplimiento y seguimiento de los plazos y la calidad del mismo.

- **Coordinador/a Técnico/a (CT)**, que se responsabilizará de la implementación del programa (documentación y materiales, valoración de la satisfacción, apoyo a profesorado y tutores/as, equipamiento y recursos y todas las cuestiones organizativas y logísticas). También estará disponible para atender las dudas o consultas de los participantes.
- **Equipo de profesores/as (EP)**, que diseñarán y prepararán los contenidos pedagógicos, de forma coordinada con el resto de expertos/as, impartirán y dinamizarán los contenidos previstos en cada uno de los módulos y harán seguimiento de la evolución y progreso de los participantes, trasladando a la dirección del programa cualquier incidencia que se pueda producir.
- **Tutores/as online (TO)**, que asesorarán y acompañarán a los participantes en la elaboración del plan de acción, proporcionarán herramientas metodológicas, darán soporte en la aplicación de los contenidos tratados en el programa y orientarán en la presentación del proyecto. Se requerirá al menos un/a tutor/a con disponibilidad para atender simultáneamente a 12 equipos de proyecto.

### Capacitación técnica y funcional del equipo de trabajo

Los recursos asignados por el adjudicatario al Equipo de Trabajo deberán disponer de titulación universitaria y formación complementaria en la materia correspondiente (en caso de disponer de una titulación universitaria fuera del estado Español, deberá presentarse algún documento que acredite el conocimiento del castellano) y la experiencia mínima requerida, que se describe a continuación.

PERFIL PROFESIONAL	FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL
<b>DIRECTOR/A PROGRAMA (DP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación en desarrollo organizacional o desarrollo corporativo y experiencia en dirección de programas de capacitación directiva en escuelas de negocio acreditadas según lo establecido en el apartado 2.3 <i>Requerimientos mínimos</i>.</li> </ul>
<b>COORDINADOR/A TÉCNICO/A (CT)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia en gestión de programas de desarrollo en entornos corporativos y en el ámbito de escuelas de negocio acreditadas según lo establecido en el apartado 2.3 <i>Requerimientos mínimos</i>.</li> </ul>
<b>EQUIPO DE PROFESORES/AS (EP)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación específica en el ámbito de la especialidad que vayan a impartir (máster, posgrado o similar). Experiencia de más de 10 años en desarrollo corporativo y en puestos directivos en sus respectivas áreas de impartición. Experiencia como profesores/as en escuelas de negocio acreditadas según lo establecido en el apartado 2.3 <i>Requerimientos mínimos</i> o en el ámbito directivo y de gestión.</li> </ul>

PERFIL PROFESIONAL	FORMACIÓN Y EXPERIENCIA PROFESIONAL
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para las actividades outdoor, se requerirán profesores/as con experiencia en la realización de este tipo de actividades con equipos directivos.</li> </ul>
<b>TUTORES/AS ONLINE (TO)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación de MBA. Experiencia de más de 3 años en la realización de tutorías vinculadas al desarrollo de proyectos o planes de acción en escuelas de negocio acreditadas según lo establecido en el apartado 2.3 <i>Requerimientos mínimos</i>. Experiencia de más de 5 años en puestos directivos y de desarrollo corporativo en diferentes áreas funcionales.</li> </ul>

Asimismo, la oferta de servicios incluirá la gestión del proyecto, el plan de trabajo con los tiempos de realización, los recursos asignados, las reuniones iniciales, de seguimiento, y de presentación de resultados, los informes finales y cuantas tareas se estime necesarias para el desarrollo del programa.

- 1.
- 2.