

CONTRATO DE RESULTA2



OBJETIVOS DEL COACHING

El éxito de un proceso de coaching reside en la definición clara y precisa de los objetivos.

Es importante hacerlo desde las primeras entrevistas. Dichos objetivos, así como sus indicadores de medida de los resultados, se definen conjuntamente con la persona o el equipo en cuestión y los otros actores pertinentes en el entorno, incluyendo al responsable jerárquico y a la dirección de recursos humanos. Éstos pueden evolucionar durante el trabajo realizado en coaching y necesitan muy a menudo una adaptación y una actualización a lo largo del acompañamiento.

A continuación, encontrará ejemplos de objetivos y de indicadores de medida desarrollados con nuestros clientes:



"Dejar de ser un cuello de botella, delegar más y mejor, saber pedir responsabilidades, dedicar más tiempo a pensar en mi negocio."

Dirección general de una agencia de marketing

"Facilitar la transición del negocio del padre al hijo, tener más tiempo para mí, que mi empresa funcione sin que yo esté permanentemente."

Propietario de una distribución de mobiliario de oficinas

"Facilitar la comunicación, el trabajo en equipo, la toma de decisiones, las reuniones eficaces en una empresa en la que tres hermanos ejercen la dirección general. Incrementar las ventas en un 45% en un periodo de un año"

Tres hermanos socios y gerentes de una empresa de formación a opositores, heredada de su padre

"Mejorar el ratio de satisfacción de los clientes por encima de 85%, medido con "comprador misterioso", con el fin de incrementar los márgenes del negocio."

Canal distribución empresa global de tecnología de consumo

"Organizar reuniones de trabajo eficaces y eficientes en que las que las tomas de decisiones sean claras y aplicadas y aplicables."

Dirección área de innovación de una empresa del sector financiero

"Mejorar mi liderazgo y alinear la visión y valores de la empresa con la de los miembros del equipo. ser coherentes con lo que decimos y hacemos."

Dirección general de una empresa de distribución de impresión y soportes de marketing

"Desarrollar las habilidades para ser aceptada y reconocida como líder por sus colaboradores y saber generar un buen clima en el equipo. La encuesta de clima, el trabajo en equipo y las acciones orientadas clientes serán los indicadores principales."

Dirección general de una empresa global de formación

"Decidir si mi carrera profesional debe seguir en esta empresa, y que alternativas escoger."

Dirección general y socio minoritario de una consultora del sector público

"Facilitar la implantación de la nueva cultura y valores, de una fundación resultante de la fusión de cinco asociaciones."

Canal distribución empresa global de tecnología de consumo

"Aprender a escoger a los colaboradores y delegar, para mejorar el equilibrio de dedicación al negocio y vida personal."

Gerencia de una empresa de instalación de calderas de gas

"Crear una visión compartida por los gerentes de ventas de una área, eliminando los reinos de taifas con el objetivo de incrementar la ventas y la imagen de la empresa en la zona centro."

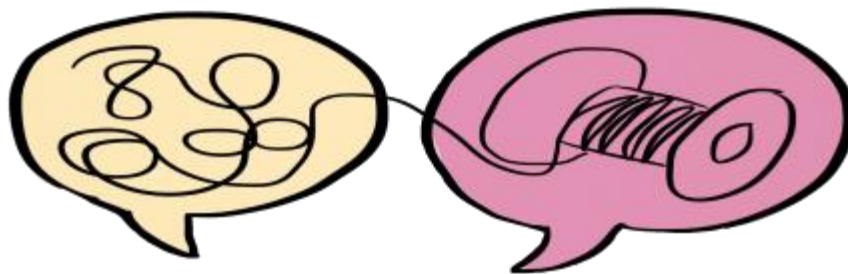
Dirección de ventas de un laboratorio farmacéutico

METODOLOGÍA DEL COACHING

Proceso de coaching

El coaching se organiza por procesos, estos procesos generalmente tienen una duración que oscila entre 8 y 40 horas, que se distribuyen por sesiones. Estas sesiones, se organizan en frecuencias semanales, quincenales, mensuales etc. o la combinación de varias, en función de la tipología del coaching, la naturaleza de los objetivos, la urgencia y las necesidades del cliente. Es por ello que un proceso de coaching puede durar entre 2 meses y un año, y que por tanto no hay reglas fijas.

El coaching, se realiza con la implicación de los actores pertinentes en el sistema del cliente individual o del equipo involucrado. A lo largo del proceso, estos actores pertinentes pueden ser llamados a contribuir directamente o indirectamente en el alcance de los objetivos.



Duración de las sesiones

En función de la máxima eficiencia del proceso de coaching, este se podrá organizar en diferentes tipos de sesiones:

- Sesiones rápidas de urgencia (entre 8 y 30 minutos)
- Sesiones de entre 1 y 2 horas (las más habituales en coaching individual)
- Sesiones de media Jornada (coaching individual y coaching de equipos).
- Sesiones de jornada completa o varias jornadas (Habitualmente indicadas para el coaching de equipos)

Modalidad de las sesiones

El coaching se hace posible con diferentes formas de interacción entre el coach y el cliente:

- En entrevista personal en el lugar de trabajo del cliente o en la oficinas de RESULTA2®
- Por teléfono
- Video Conferencia: Skype, Face Time, Go-to- meeting, etc.
- Shadow-Coaching: se realiza acompañando al cliente en su jornada de trabajo habitual

FASES DE UN PROCESO DE COACHING

Fase 1. Compromiso

La cual permite definir, a los actores pertinentes, los objetivos a alcanzar así como los indicadores de medida de resultados. Esta fase se realiza a través de la organización de entrevistas individuales con los actores pertinentes y con el cliente (individual o colectivo) para definir con precisión los objetivos a alcanzar así como sus indicadores de medidas. Esta fase concluye con una entrevista colectiva con todos los actores con la finalidad de validar el objetivo a alcanzar y los indicadores de medidas de resultados.

Fase 2. Diagnóstico

Se elabora por y para el cliente individual o colectivo que realiza el coaching. Esta fase de medio, uno o dos días de duración permite al cliente individual determinar su perfil personal, o al equipo, determinar su perfil colectivo. Este diagnóstico revela los potenciales a desarrollar así como los puntos claves que tendrán que ser desarrollados. Durante este día, el cliente individual o colectivo sienta las bases de su potencial de futuro y vuelve a precisar sus objetivos y ambiciones. Las diferentes herramientas de Evaluación de RESULTA2, también servirán para precisar la situación de partida del cliente y así poder medir la evolución y la obtención de los resultados deseados.

Fase 3. Realización, de apoyo y de seguimiento de la acción

Que permite al cliente individual o colectivo estar en el centro de la decisión y de la puesta en marcha. En esta fase, el coach acompaña el desarrollo sostenible de la autonomía del cliente individual o de transformación cultural colectiva.

Fase 4. Momentos de medición en cuanto al avance hacia el objetivo

Muy a menudo, esta fase se realiza en la fase intermedia y final del proceso. Se realizan una o varias entrevistas con el cliente individual o colectivo y con los actores pertinentes con la finalidad de evaluar el progreso con respecto al objetivo establecido y eventualmente volver a ajustarlo. (De ahí la importancia de los indicadores de medidas y las herramientas de evaluación de RESULTA2®)

Es importante precisar que si se pasan más de 3 meses entre el momento de la fase de definición de los objetivos y la primera sesión de coaching, es necesario redefinir los objetivos y sus indicadores de medida.

CONDICIONES DEL CONTRATO

Reunidos

De una parte _____ con
NIF _____ actuando en nombre y representación de _____
_____ con domicilio en _____
_____ y provista de CIF: _____ en
adelante el Cliente

Y de la otra parte Antonio J. Robles Ferrer, con NIF: 00685687-B, que actúa en nombre y representación de Actúa Ahora, SL - RESULTA2®, con domicilio en la Calle del Príncipe de Vergara 118 – 1ºB - 28002 de Madrid. y provista del CIF: B84865468 en adelante RESULTA2®
Ambas partes acuerdan firmar el presente contrato de coaching en los términos y condiciones que se especifican en el mismo y adquieren los siguientes compromisos:

Por parte de RESULTA2©

Como cliente queremos que sepas que de nosotros obtendrás el estándar siguiente:

1. Para la impartición y desarrollo del programa los COACHES serán todos COACHES SENIOR Certificados de acuerdo al sistema de calidad de RESULTA2.
2. Se compromete a guardar absoluta confidencialidad de los datos recogidos o vertidos por los asistentes en todo el proceso, ya sea relativa a las personas o a la organización, así como respetar el código de deontología de la I.C.F. (International Coach Federation)
3. Recibirás un servicio único y profesional, y trato amigable y cortés. Se te respetará como persona y nada se dará por hecho hasta no tener comprobación medida.
4. Encontrarás en nosotros honestidad, veracidad, responsabilidad en todo momento. Se te recomendará sólo aquellas estrategias y programas con efectividad probada.
5. Tu percepción respecto a nuestro desempeño será siempre tomada como la realidad.
6. Tu inversión en nuestros productos y servicios será siempre recompensada con excepcional calidad y diseño que agregarán valor a tu negocio.
7. Nunca estarás en riesgo al invertir en RESULTA2.
8. Difícilmente encontrarás que nuestros productos son lo más barato, sin embargo serán siempre de excelente calidad y beneficio para ti y tu negocio.

9. Responderemos a cualquier comunicación tuya, antes de que termine el día laborable siguiente a su llamada.
10. Nos comunicaremos con frecuencia y construiremos una relación ganar-ganar de largo plazo para ayudarte a desarrollarte en tu puesto y alcanzar tus metas.
11. Tendrás la seguridad de que en caso de que nos refieras a algún contacto tuyo, éste recibirá nuestro mismo Compromiso, de modo que se sentirá tranquilo y confiado con tu recomendación.
12. Tu feedback es fundamental para poder mejorar. Si cometemos un error, dínoslo (pero si acertamos, también háznoslo saber). Siempre estaremos abiertos a ideas y sugerencias que mejoren nuestros productos y servicios.
13. De ninguna manera son estos los únicos estándares con los que nos podrás evaluar y medir; de hecho, según avancemos iremos agregando nuevos estándares, de modo que podamos brindarte el mejor servicio y la mejor información posibles.

Por parte del cliente

Como cliente de RESULTA2 es importante contar con tu compromiso y dedicación para la implementación de los sistemas diseñados para ti durante las próximas sesiones. Para asegurar que podemos entregarte los sistemas te pedimos que tomes nota de los siguientes estándares de relación y con tu firma, comprometerte con el programa:

1. Estás preparado para invertir en ti mismo y cumplir tus compromisos con cada semana y a tiempo, de manera que pueda brindarte el servicio para desarrollar tu desempeño.
2. Te comprometes a proporcionar la información requerida para el avance tu desarrollo.
3. Brindarás feedback honesto en todo momento. Eso incluye reconocimiento cuando te haya ayudado a conseguir un buen resultado y ofrecer feedback y sugerencias, en caso de que cometa algún error.
4. Nuestros servicios no son consultoría. Tú tienes la responsabilidad por el uso e implementación de estos servicios en tu empresa.
5. Tú serás responsable de producir los resultados en el Programa. De esta manera tu Coach busca entrenarte para hacer de tu Gestión sostenible a lo largo de tu vida.
6. Estás preparado para trabajar para lograr tus metas y cooperarás para ello en todo momento.
7. Tomarás las acciones necesarias para poner en marcha las estrategias o sugerencias que acordemos realizar para alcanzar tu desarrollo.
8. Te comprometes a cumplir con nuestras sesiones y en caso de no poder, informarás oportunamente (24 horas antes). En caso de no informar, estás de acuerdo en que se dará como realizada.
9. Si te llamamos y dejamos algún mensaje o bien, si te enviamos un email, acusarás de recibido dentro de las siguientes 24 horas laborables. Igualmente se hará por nuestra parte.
10. Los materiales del programa que recibes son confidenciales y propiedad de RESULTA2, y no pueden ser usados, revelados o duplicados excepto dentro de su propia compañía. Estos materiales son trabajos no publicados protegidos por las leyes de derechos de autor y no se permite copiarlos, adaptarlos, distribuirlos, almacenarlos o exhibirlos sin la debida autorización.

En lo no previsto en este contrato, así como en la interpretación y resolución de los conflictos que pudieran surgir entre las partes como consecuencia del mismo, será de aplicación la legislación española. Para la resolución de cualquier controversia que pudiera derivarse del presente Contrato, ambas partes se someterán a la jurisdicción de los tribunales de Madrid, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

ANEXOS

Anexo II: Tratamiento de datos personales, LOPD:

De una parte EL CLIENTE, en adelante denominado “EL RESPONSABLE del FICHERO”, y de otra RESULTA2®, en adelante “EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO”

EXPONEN

I.- Que EL RESPONSABLE DEL FICHERO encomienda al ENCARGADO DEL TRATAMIENTO, quién acepta, la prestación de los servicios consistentes en Consultoría y Coaching.

II.- Que para llevar a término los servicios contratados es necesario que EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO tenga acceso a los datos de carácter personal incluidos en los ficheros creados bajo la responsabilidad de EL RESPONSABLE DEL FICHERO.

III.- Que por este motivo y en cumplimiento del artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ambas partes acuerdan libremente regular el acceso y tratamiento de los datos de los clientes del RESPONSABLE DEL FICHERO de conformidad con las siguientes:

CLAÚSULAS

PRIMERA.- OBJETO. El objeto del presente contrato es definir las condiciones conforme a las cuales EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO tratará los datos personales a los que tiene acceso durante la prestación de los servicios contratados. EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO se compromete a tratar los datos personales referidos con la diligencia debida y según su mejor criterio y dedicación profesional.
CONDICIONES DEL CONTRATO (V)

SEGUNDA.- Finalidad del tratamiento de los datos personales. EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO se compromete a tratar los datos personales según las instrucciones de EL RESPONSABLE DEL FICHERO y la normativa legal aplicable vigente en cada momento, limitándose a realizar las actuaciones necesarias para desarrollar correctamente los servicios contratados, y a no aplicarlos o utilizarlos con fin distinto al estipulado en el presente contrato, ni comunicarlos, ni siquiera para su conservación a otras personas.

TERCERA.- CONTRAPRESTACIÓN. El precio total por los servicios prestados por EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO se incluye en la retribución pactada por las partes, en la que se entienden incluidos los servicios contratados y la totalidad de las obligaciones derivadas de este contrato.

CUARTA.- DELEGACIÓN DE FUNCIONES. EL RESPONSABLE DEL FICHERO, como responsable de los ficheros, facilita y delega las funciones necesarias al ENCARGADO DEL TRATAMIENTO para que realice los servicios contratados.

QUINTA.- CONFIDENCIALIDAD. La información facilitada por parte de EL RESPONSABLE DEL FICHERO al ENCARGADO DEL TRATAMIENTO es estrictamente confidencial. EL

ENCARGADO DEL TRATAMIENTO es responsable de no divulgar a terceros información obtenida como consecuencia de esta relación contractual.

SEXTA.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL FICHERO. 1o.- Manifiesta cumplir con todas las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad del fichero, centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas, programas y las personas que intervengan en el tratamiento de los datos de carácter personal referidos, reflejado todo ello en el documento de seguridad a que está obligado según la normativa vigente. 2o.- Responde de las garantías de los afectados, como son los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición. 3o.- Se obliga a comunicar al ENCARGADO DEL TRATAMIENTO cualquier variación que se produzca de los datos personales facilitados, para que ésta proceda a su actualización.

CONDICIONES DEL CONTRATO (VI)

SÉPTIMA.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO. 1o.- Seguridad de los datos: Está obligado a implementar las medidas técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal incluidos en los ficheros propiedad del RESPONSABLE DEL FICHERO y que eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana, del medio físico o natural. Las medidas de seguridad mencionadas son las de determinadas en el R.D. 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD y las que se estipulen en la normativa vigente y de aplicación en cada momento. 2o.- Secreto profesional: Está obligado al secreto profesional respecto de los datos de carácter personal y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con EL RESPONSABLE DEL FICHERO. 3o.- Empleados: Únicamente accederán a los datos personales los empleados que tengan necesidad de acceder para llevar a cabo sus funciones en relación con los servicios. El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO dará a conocer y exigirá el cumplimiento al personal de su empresa que realice los servicios, de las obligaciones contenidas en este contrato y advertirá a dichos empleados del carácter confidencial de la información y de su responsabilidad en caso de divulgarla. En el caso de que los empleados realicen los servicios contratados en los locales del RESPONSABLE DEL FICHERO o bien de forma remota, dichos empleados se someterán a las normas, procedimientos y demás disposiciones contenidas en el documento de seguridad del RESPONSABLE DEL FICHERO. 4o.- Prohibición de comunicación de datos personales: Está obligado a guardar bajo su control y custodia los datos personales facilitados por el RESPONSABLE DEL FICHERO, y a no divulgarlos, transferirlos, ni siquiera para su conservación.

OCTAVA.- LEGITIMACIÓN DE DATOS PERSONALES DE CONTRATACIÓN. Los titulares de este contrato, autorizan a las partes a incorporar sus datos personales incluidos en el mismo junto con los que se obtengan mientras esté vigente, al fichero creado bajo su responsabilidad, con la finalidad de llevar a cabo la gestión de esta relación contractual. En virtud de lo que dispone el artículo 15 y siguientes de la vigente Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en cualquier momento el titular de los datos podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiéndose por escrito a la dirección de las partes indicadas en este contrato.

CONDICIONES DEL CONTRATO (VII)

NOVENA.- RESPONSABILIDAD. En el caso de incumplimiento por parte de EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO de cualquiera de las estipulaciones de este contrato, será considerado

responsable del tratamiento, debiendo responder de las infracciones en que hubiese incurrido personalmente.

DECIMA.- RESCISIÓN, RESOLUCIÓN Y EXTINCIÓN. La rescisión, resolución o extinción de la relación contractual de prestación de servicios entre EL RESPONSABLE DEL FICHERO y EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO, obligará a este último a cancelar los datos de carácter personal facilitados por parte del RESPONSABLE DEL FICHERO. EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO deberá destruir o devolver los datos al RESPONSABLE DEL FICHERO, igual que cualquier otro soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. Sin perjuicio de lo anterior, EL ENCARGADO DEL TRATAMIENTO podrá conservar los datos a cuya conservación venga legalmente obligado, y únicamente por el plazo de tiempo y para los fines legalmente establecidos. el presente documento por duplicado en el lugar y fecha indicados.

Y para que conste, y en prueba de conformidad por ambas partes, se firma

En Madrid, a _____ de _____ de 201_

Firmado:

Firmado:

Empresa: Actúa Ahora, S.L. (RESULTA2)
D. Antonio J. Robles
NIF: 00685687 B
Cargo: Socio Director

Empresa:
D./Dña.
NIF:
Cargo: