

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA EJECUCIÓN DE LAS ACCIONES DE PROMOCIÓN, CONCIENCIACIÓN Y FORMACIÓN DESTINADAS A EMPRENDEDORES, AUTÓNOMOS Y EMPRESAS DEL PROGRAMA OFICINA ACELERA PYME PARA KIT DIGITAL, FINANCIADO EN UN 100% POR LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GENERATION EU

Expediente 04/2025

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de asistencia técnica para la ejecución de las acciones de promoción, concienciación y formación destinadas a emprendedores, autónomos y empresas, del Programa OFICINA ACELERA PYME PARA KIT DIGITAL, financiado al 100% por la Unión Europea - Next Generation, en los términos que se detallan en estos Pliegos.

La Cámara de Comercio de Sevilla, en ejecución del Programa OFICINA ACELERA PYME PARA KIT DIGITAL, financiado por la Unión Europea - Next Generation EU, precisa contratar los servicios de asistencia técnica para la ejecución de las acciones de promoción, concienciación y formación destinadas a emprendedores, autónomos y empresas.

El programa OFICINA ACELERA PYME PARA KIT DIGITAL se encuentra financiado en un 100% por la Unión Europea - Next Generation EU y tiene como objetivo principal el asesoramiento en Transformación digital en las empresas, concienciación mediante la ejecución de talleres y webinars, la realización de talleres formativos de digitalización y la difusión e información sobre el programa Kit Digital.

Como objetivos específicos se plantean los siguientes:

- Difusión y sensibilización en el uso de las tecnologías
- Formación y capacitación sobre tecnologías digitales
- Elaboración de documentos de referencia, guías, plantillas, sobre la adopción y el uso de las tecnologías
- Asesoramiento y atención personalizada a Pymes sobre la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en sus procesos productivos
- Promoción de la innovación

- Difusión e información sobre el programa Kit Digital
- Otras actividades de promoción del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para la mejora competitiva de las empresas

Para el desarrollo del Programa OFICINA ACELERA PYME PARA KIT DIGITAL se licitan lo siguientes lotes:

- **Lote 1:** Servicios para el desarrollo de acciones de formación presencial y online.
- **Lote 2:** Servicios para el desarrollo de acciones de organización de foros de encuentros tecnológicos para promoción y concienciación del KIT Digital.

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A continuación se detallan los aspectos que deberá cumplir la contratación de cada lote:

Lote 1: Servicios para el desarrollo de acciones de formación presencial y online

La Cámara de comercio de Sevilla precisa contratar servicios de formación para emprendedores, autónomos y empresas en modalidad presencial para impartir talleres formativos sobre Digitalización y Transformación Digital.

El itinerario formativo preliminar a diseñar e impartir por los expertos se establece con el nombre de **"9 Pasos para Digitalizar tu Negocio y Aumentar tus Ventas"**, con una duración total de **150 horas** y distribuido en los siguientes módulos:

Módulo 1: Introducción a la Digitalización y Estrategia de Negocio (12h)

Objetivo: Comprender la importancia de la transformación digital y cómo integrarla en el modelo de negocio.

Contenido:

- Panorama actual de la digitalización en pymes y autónomos
- Identificación de oportunidades y desafíos en el entorno digital
- Definición de objetivos SMART para la digitalización

- Análisis de casos de éxito y aplicabilidad en la digitalización de negocios con el Kit Digital

Duración Módulo: 12 horas que se distribuyen de la siguiente forma:

Formación Grupal: 4 horas

Horas Prácticas: 3 horas

Mentoring: 3 horas

Casos de Éxito: 2 horas

Módulo 2: Presencia Online Efectiva (18h)

Objetivo: Establecer una presencia online sólida y coherente con la marca.

Contenido:

- Creación y optimización de sitios web orientados a la conversión
- Uso de herramientas para la creación de páginas web sin conocimientos técnicos
- Importancia del diseño responsive y la experiencia de usuario (UX)
- Integración de blogs y generación de contenido relevante
- Análisis de casos de éxito y aplicabilidad en la digitalización de negocios con el Kit Digital

Duración Módulo: 18 horas que se distribuyen de la siguiente forma:

Formación Grupal: 6 horas

Horas Prácticas: 6 horas

Mentoring: 4 horas

Casos de Éxito: 2 horas

Módulo 3: Marketing Digital y Redes Sociales (18h)

Objetivo: Aprender a utilizar las redes sociales y el marketing digital para atraer y retener clientes.

Contenido:

- Selección de las redes sociales adecuadas según el público objetivo
- Creación de calendarios de contenido y estrategias de publicación
- Publicidad en redes sociales: segmentación y creación de anuncios efectivos
- Herramientas de gestión y análisis de redes sociales
- Análisis de casos de éxito y aplicabilidad en la digitalización de negocios con el Kit Digital

Duración Módulo: 18 horas que se distribuyen de la siguiente forma:

Formación Grupal: 6 horas

Horas Prácticas: 6 horas

Mentoring: 4 horas

Casos de Éxito: 2 horas

Módulo 4: Comercio Electrónico y Plataformas de Venta (18h)

Objetivo: Implementar y gestionar una tienda online eficiente.

Contenido:

- Selección de plataformas de e-commerce adecuadas (Shopify, WooCommerce, etc.)
- Gestión de inventario y métodos de pago seguros
- Estrategias de logística y envío
- Optimización del proceso de compra para mejorar la conversión
- Análisis de casos de éxito y aplicabilidad en la digitalización de negocios con el Kit Digital

Duración Módulo: 18 horas que se distribuyen de la siguiente forma:

Formación Grupal: 6 horas

Horas Prácticas: 6 horas

Mentoring: 4 horas

Casos de Éxito: 2 horas

Módulo 5: SEO y SEM: Aumentando la Visibilidad Online (18h)

Objetivo: Mejorar el posicionamiento en buscadores y gestionar campañas de publicidad online.

Contenido:

- Fundamentos del SEO: palabras clave, metaetiquetas y contenido de calidad
- Uso de herramientas como Google Analytics y Search Console
- Introducción al SEM: creación y gestión de campañas en Google Ads
- Medición y análisis del retorno de inversión (ROI) en campañas digitales
- Uso de la IA para agilizar el proceso
- Análisis de casos de éxito y aplicabilidad en la digitalización de negocios con el Kit Digital

Duración Módulo: 18 horas que se distribuyen de la siguiente forma:

Formación Grupal: 6 horas

Horas Prácticas: 6 horas

Mentoring: 4 horas

Casos de Éxito: 2 horas

Módulo 6: Email Marketing y Fidelización de Clientes (18h)

Objetivo: Desarrollar estrategias de email marketing para mantener y fidelizar a los clientes.

Contenido:

- Creación de bases de datos segmentadas y legales.
- Diseño de campañas de email efectivas y personalizadas.
- Automatización del marketing: herramientas y mejores prácticas.
- Análisis de métricas y optimización de campañas.
- Uso de la IA para agilizar el proceso.
- Análisis de casos de éxito y aplicabilidad en la digitalización de negocios con el Kit Digital

Duración Módulo: 18 horas que se distribuyen de la siguiente forma:

Formación Grupal: 6 horas

Horas Prácticas: 6 horas

Mentoring: 4 horas

Casos de Éxito: 2 horas

Módulo 7: Analítica Digital y Toma de Decisiones (18h)

Objetivo: Utilizar la analítica web para mejorar las estrategias de negocio.

Contenido:

- Configuración y uso avanzado de Google Analytics
- Interpretación de datos clave: tráfico, comportamiento y conversiones
- Establecimiento de KPIs y elaboración de informes
- Toma de decisiones basada en datos
- Análisis de casos de éxito y aplicabilidad en la digitalización de negocios con el Kit Digital

Duración Módulo: 18 horas que se distribuyen de la siguiente forma:

Formación Grupal: 6 horas

Horas Prácticas: 6 horas

Mentoring: 4 horas

Casos de Éxito: 2 horas

Módulo 8: Atención al Cliente y Reputación Online (12h)

Objetivo: Gestionar eficazmente la atención al cliente en el entorno digital y mantener una buena reputación online.

Contenido:

- Canales de comunicación digital con clientes: chatbots, redes sociales y email
- Manejo de quejas y comentarios negativos en línea
- Estrategias para fomentar reseñas positivas y testimonios
- Monitorización de la reputación online y herramientas asociadas
- Análisis de casos de éxito y aplicabilidad en la digitalización de negocios con el Kit Digital

Duración Módulo: 12 horas que se distribuyen de la siguiente forma:

Formación Grupal: 4 horas

Horas Prácticas: 3 horas

Mentoring: 3 horas

Casos de Éxito: 2 horas

Módulo 9: Plan de Transformación Digital Personalizado (18h)

Objetivo: Elaborar un plan de acción personalizado para la digitalización del negocio.

Contenido:

- Diagnóstico de la situación actual de cada negocio.
- Definición de objetivos a corto, medio y largo plazo.
- Identificación de recursos necesarios y posibles obstáculos.
- Presentación y retroalimentación de los planes de transformación digital.
- Análisis de casos de éxito y aplicabilidad en la digitalización de negocios con el Kit Digital.

Duración Módulo: 18 horas que se distribuyen de la siguiente forma:

Formación Grupal: 6 horas

Horas Prácticas: 6 horas

Mentoring: 4 horas

Casos de Éxito: 2 horas

Características indispensables que deben acompañarán el desarrollo de la acción formativa:

- El contenido específico de las sesiones tendrá que adaptarse a las necesidades, características y madurez de los participantes y será validado por el tutor cameral. La naturaleza de esta formación exige que se fomente la interacción y participación activa de los asistentes, por lo que el equipo docente asignado al proyecto tendrá que manejar herramientas tecnológicas destinadas para ello como Mentimeter o Mural, y contemplar en su metodología la inclusión de ejercicios, cuestionarios, casos prácticos, etc.
- Se deberán incluir recursos formativos adicionales como referencias bibliográficas, enlaces de interés, ejemplos de buenas prácticas, fichas, plantillas y modelos de documentos, casos de éxito, etc.
- Se diseñará e incluirá un informe de evaluación de las sesiones formativas para evaluar los conocimientos adquiridos, el cual será validado por el tutor cameral.
- Desarrollo de encuestas de satisfacción sobre las acciones formativas a rellenar por parte de los alumnos, para valorar la satisfacción con los distintos aspectos del curso.

Medios materiales:

La empresa aportará los manuales, materiales y documentación necesaria para el correcto desarrollo de las acciones formativas que se inicien, incluyendo, pero sin limitar, los necesarios para la impartición del programa y, en su caso, para la ejecución en el aula o fuera de ella de las prácticas en cada acción formativa. Se debe aportar documento gráfico y/o licencia de uso, si fuera necesario.

La empresa aportará los informes de evaluación de las acciones formativas, el calendario y la grabación de las sesiones formativas.

Informe final, que incluirá la descripción de la actividad desarrollada y los resultados obtenidos.

La Cámara aportará los espacios formativos.

Medios personales:

El licitador deberá adscribir al proyecto los siguientes medios personales:

- Tendrá que designar un experto cualificado en el campo de conocimiento de la acción formativa, responsable de coordinar la impartición de las diferentes sesiones de capacitación con la persona designada por el programa como tutor cameral, con la que acordará el canal de comunicación más adecuado para garantizar una relación fluida y favorecedora del desarrollo de la formación.

Esta figura tendrá que cumplir los siguientes requisitos:

- Contar con un nivel formativo Ciclo Formativo de Grado Superior (CFGS) o superior.
- Contar con experiencia en la coordinación de programas de formación con al menos 300 horas de experiencia demostrable y/o contar con experiencia en la impartición de formación de, al menos, 5 años.
- Haber participado como experto docente de estos módulos en programas del mismo estilo con emprendedores, autónomos o empresarios en, al menos, 20 proyectos.
- Contar con experiencia en la impartición de formación de, al menos, 5 años.
- Contar con experiencia en la impartición de formación, de al menos, 300 horas.

Para demostrar la experiencia requerida se deberá aportar CV, Informe de vida laboral y certificado o certificados de buena ejecución que reflejen la entidad para la que realizó las funciones exigidas.

Tendrá que aportar, al menos, 1 experto docente por módulo, que cumpla con los siguientes requisitos:

- Contar con un nivel formativo Ciclo Formativo de Grado Superior (CFGS) o superior en las áreas de Ciencias Económicas Y Empresariales, Relaciones Laborales, ADE, Derecho, Administración y Finanzas, Ingeniería o equivalente.
- Contar con experiencia previa en formación de, al menos, 3 años
- Contar con experiencia contrastada en el módulo o módulos a impartir de 3 años.

Para demostrar la experiencia requerida se deberá aportar CV, Informe de vida laboral y certificado o certificados de buena ejecución que reflejen la entidad para la que realizó las funciones exigidas.

Lote 2: Servicios para el desarrollo de acciones de organización de foros de encuentros tecnológicos, para promoción y concienciación del KIT Digital

El objetivo de este servicio es dar a conocer las mejores prácticas y casos de éxito de Transformación digital aplicando el Kit Digital en Sevilla y provincia, a través de **6 foros presenciales**, de un día de duración (mañana y tarde), en horario de 10:00 a 14:00 y de 15:30 a 17:30, cada uno de ellos.

A continuación se detallan los aspectos que deberá cumplir la contratación:

- Cada Foro contará con un “ponente especialista” sobre una temática específica de Transformación Digital
- Cada Foro contará con 4 casos de éxito de empresas que ya están utilizando el Kit Digital como parte de su proceso de Transformación Digital
- Se crearán 4 mesas de trabajo donde se debatirán las mejores prácticas empleadas para conseguir esta transformación
- Se prevé una participación de entre un máximo de 100 y un mínimo de 70 asistentes. La promoción y captación correrá a cargo de la empresa adjudicataria. En caso de no conseguir un mínimo de 70 asistentes no se computará como tal y se deberá organizar otra jornada.
- La cartelería e imagen del evento correrán a cargo de la empresa adjudicataria, que deberá ser supervisada y aceptada por parte de la Cámara de Sevilla.
- El evento deberá de emitirse por streaming y quedar grabado.
- El espacio y los medios audiovisuales correrán por cuenta de la empresa adjudicataria
- Si es necesario pagar el desplazamiento de los ponentes, correrá por cuenta de la empresa adjudicataria

La empresa/entidad adjudicataria deberá aportar:

Una figura de coordinación del evento que tendrá relación directa con el equipo ligado al proyecto en la Cámara de Comercio de Sevilla.

Esta figura tendrá que cumplir los siguientes requisitos:

- Contar con un nivel formativo Ciclo Formativo de Grado Superior (CFGS) o superior en las áreas de Ciencias Económicas y Empresariales, Relaciones Laborales, ADE, Derecho, Administración y Finanzas o equivalente

- Contar con experiencia en la coordinación y organización de al menos 5 Foros o eventos parecidos

Para demostrar la experiencia requerida se deberá aportar CV, Informe de vida laboral y certificado o certificados de buena ejecución que reflejen la entidad para la que realizó las funciones exigidas.

Dos personas del equipo técnico con los siguientes perfiles:

Una persona especialista en marketing que se encargue de la promoción del evento en diversos medios.

Esta figura tendrá que cumplir los siguientes requisitos:

- Contar con un nivel formativo Máster en Márketing o equivalente.
- Contar con experiencia en la promoción y captación de emprendedores, autónomos o empresarios para eventos de Digitalización o Transformación Digital de, al menos, 5 Foros o eventos parecidos.

Para demostrar la experiencia requerida se deberá aportar CV, Informe de vida laboral y certificado o certificados de buena ejecución que reflejen la entidad para la que realizó las funciones exigidas.

Un profesional de la administración encargado del contacto con participantes, ponentes, documentación ligada al evento, etc.

Esta figura tendrá que cumplir los siguientes requisitos:

- Contar con un nivel formativo CFGS o superior en las áreas de Ciencias Económicas y Empresariales, Relaciones Laborales, ADE, Derecho, Administración y Finanzas o equivalente.
- Contar con experiencia en la promoción y captación de emprendedores, autónomos o empresarios para eventos de Digitalización o Transformación Digital de, al menos, 5 Foros o eventos parecidos.

Las acciones objeto del contrato se realizarán bajo la supervisión y coordinación de la Cámara de Comercio de Sevilla y será necesaria la cooperación con el personal propio de la Cámara en las tareas de ejecución.

3. CONTENIDO DE LA MEMORIA TÉCNICA COMÚN A LOS LOTES

Cada ofertante deberá aportar **una memoria técnica, en función del lote al que se opte**, con el siguiente contenido:

1. Metodología de trabajo propuesta. Se valorará la calidad y detalle de la oferta técnica. El licitador deberá realizar una descripción del enfoque de los servicios requeridos, la metodología aplicada, puntos más representativos de las soluciones propuestas, valor añadido que proporciona y elementos diferenciadores (26 puntos).
2. Programación de ejecución efectiva de los trabajos y los servicios objeto del contrato. El licitador deberá proponer un cronograma con el detalle de las actividades y su planificación (25 puntos).

Esta Memoria Técnica deberá presentarse obligatoriamente de las dos siguientes formas:

1. Documento en papel encuadernado, impreso por ambas caras, escrito en castellano, en letra de fácil comprensión (tipo *Arial*, *Times New Roman* o similar), de tamaño mínimo 11, y **con una extensión total máxima de 50 páginas.**

Los documentos anexos que se presenten junto con la Memoria no computarán a efectos de la extensión máxima indicada.

2. La Memoria Técnica deberá presentarse, además, mediante dispositivo de almacenamiento USB (pen drive), en formato *pdf*.

La no presentación de la mencionada Memoria Técnica en la forma indicada supondrá la exclusión del licitador del procedimiento de licitación.

IMPORTANTE: La oferta técnica no podrá contener valoración alguna sobre la oferta económica ni anticipar de ninguna manera el precio ofertado. **En caso de que se aprecie tal extremo en la documentación a incluir en el Sobre B, se procederá a la exclusión del procedimiento de licitación.**

4. INFORMACIÓN Y CONTACTO

Para cualquier consulta/información adicional pueden dirigirse a la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Sevilla:

- **Persona de contacto:** Javier Cuesta
- **Correo electrónico:** javier.cuesta@camaradesevilla.com
- **Teléfono:** 955 11 09 22



SALVADOR FERNÁNDEZ SALAS
DIRECTOR GERENTE

Cámara
Sevilla
CAMARA OFICIAL DE COMERCIO
INDUSTRIA, SERVICIOS Y NAVEGACIÓN