

Nº EXPTE.: 0007/2026

ASUNTO: Servicio de gestión de inscripciones y control de participantes
Call Center

RESPONSABLE DEL CONTRATO: JAVIER FERNÁNDEZ

DEPARTAMENTO: FORMACIÓN Y EMPLEO

NOMBRE DEL PROGRAMA: Programa del Servicio público de empleo estatal (SEPE), según la resolución de 6 de agosto de 2024

ORÍGEN DE LOS FONDOS: SEPE

DURACIÓN DEL CONTRATO: Hasta fin de la convocatoria

INFORME - PROPUESTA DE INICIO DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

INVITACIÓN A OFERTAS PARA EL CONTRATO MENOR DEL SERVICIO INTEGRAL DE IMPLANTACIÓN, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE INSCRIPCIÓN Y CONTROL DE PARTICIPANTES DEL PLAN FORMATIVO AL AMPARO DE LA CONVOCATORIA APROBADA MEDIANTE RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL DEL 6 DE AGOSTO DE 2024.

1. INTRODUCCIÓN.

La Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Sevilla (en adelante la Cámara) es una corporación de Derecho Público con personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, y se configura como órgano consultivo y de colaboración con las Administraciones Públicas.

La Cámara tiene establecida su sede institucional en Plaza de la Contratación, número 8, 41004 Sevilla, con C.I.F. Q4173001A. Teléfono: 955.110.898.

En el Perfil del Contratante de la Cámara podrá accederse a las Normas Internas de Contratación que regirá el Contrato que se informa y se propone a continuación: <http://www.camaradesevilla.com/perfil-contratante>.

2. SOBRE LA NECESIDAD DE CONTRATAR

La Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España articula la ejecución de programas de formación de ámbito estatal, dirigidos prioritariamente a personas ocupadas, conforme a la convocatoria aprobada mediante Resolución del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) de 6 de agosto de 2024.

Para la correcta ejecución del Plan Formativo financiado por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) se exige la implantación de un sistema integral que permita gestionar de manera ordenada, trazable y verificable el proceso completo de captación, inscripción, validación y seguimiento de los participantes.

La naturaleza del programa, su financiación pública y las exigencias de control asociadas obligan a disponer de herramientas técnicas que garanticen: transparencia en el proceso de inscripción, igualdad de acceso a la información, seguridad jurídica en el tratamiento de datos personales, trazabilidad de cada actuación realizada, disponibilidad de evidencias documentales ante eventuales requerimientos de control.



La Cámara de Comercio no dispone de medios técnicos específicos ni de personal especializado suficiente para asumir internamente la implantación y gestión continuada de un sistema digital con los estándares de accesibilidad, protección de datos, analítica avanzada y atención personalizada que el programa requiere.

En consecuencia, se considera necesario acudir a la contratación externa de un servicio especializado que garantice la correcta ejecución técnica y administrativa del proceso.

3. INSUFICIENCIA DE MEDIOS.

De acuerdo con lo establecido en la letra f) del apartado 4 del artículo 116 en concordancia con la letra a) del apartado 3 del artículo 63 de la LCSP y en relación con la necesidad de realizar la contratación del servicio que se requiere, se pone de manifiesto la insuficiencia de los medios personales y materiales de la Cámara para ejecutar por sí misma el Contrato, precisando de proveedores externos capacitados técnicamente al efecto.

4. PROPUESTA DE INICIO DE EXPEDIENTE

Por lo expuesto, la Dirección del Departamento de Formación de la Cámara de Comercio de Sevilla propone la incoación del expediente de contratación de servicio integral de implantación, gestión y seguimiento del sistema de inscripción y control de participantes del plan formativo.

Objeto del Contrato: Desarrollar e implantar una plataforma digital específica que funcione como entorno único y centralizado de información e inscripción del Plan Formativo.

5. ALCANCE DEL CONTRATO

Dicha herramienta no se limitará a una página web informativa, sino que deberá configurarse como un sistema estructurado de gestión de solicitudes, con capacidad de seguimiento y control administrativo.

1. Diseño técnico, accesibilidad y experiencia de usuario

La plataforma deberá diseñarse bajo criterios de:

- Arquitectura clara y jerarquizada.
- Navegación intuitiva.
- Reducción de pasos en el proceso de inscripción.
- Optimización de tiempos de carga.

Será obligatorio el cumplimiento de la Norma UNE-EN 301549:2022 y del Real Decreto 1112/2018, garantizando la accesibilidad universal.



Deberán contemplarse, entre otros aspectos:

- Contrastes cromáticos adecuados.
- Compatibilidad con lectores de pantalla.
- Formularios adaptados a personas con dificultades cognitivas.
- Navegación mediante teclado.
- Estructura semántica correcta del contenido.

El diseño responsive deberá asegurar plena funcionalidad en dispositivos móviles, considerando que una parte significativa del tráfico procede de estos dispositivos.

2. Arquitectura funcional y operativa del sistema

La plataforma deberá integrar, como mínimo, los siguientes módulos:

a) Módulo informativo institucional

- Descripción detallada del programa.
- Marco normativo aplicable.
- Información sobre financiación pública.
- Entidad gestora y canales oficiales de contacto.

b) Módulo de catálogo formativo

Cada acción formativa deberá disponer de ficha individualizada que incluya:

- Denominación oficial.
- Duración y calendario estimado.
- Modalidad de impartición.
- Requisitos de acceso.
- Perfil profesional destinatario.
- Objetivos formativos.
- Documentación exigida.

c) Módulo de inscripción estructurada

El sistema de inscripción deberá:

- Validar automáticamente campos obligatorios.
- Comprobar coherencia de datos.



- Generar número de registro interno.
- Emitir acuse de recibo automático.
- Permitir adjuntar documentación digitalizada.
- Clasificar solicitudes según cumplimiento de requisitos.

d) Panel de gestión interna (backoffice)

El sistema deberá incluir un entorno seguro de acceso que permita:

- Visualizar solicitudes en tiempo real.
- Filtrar por estado (pendiente, validado, incompleto, descartado).
- Exportar datos en formato Excel o CSV.
- Generar listados ordenados por curso.
- Consultar histórico de modificaciones.

3. Seguridad de la información y protección de datos

El sistema deberá garantizar el pleno cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y de la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD), incluyendo:

- Información transparente sobre tratamiento de datos.
- Obtención de consentimiento explícito.
- Política de conservación y supresión.
- Control de accesos por perfiles.
- Cifrado SSL.
- Copias de seguridad automáticas.
- Registro de actividad del sistema.
- Alojamiento en servidores ubicados en territorio de la Unión Europea.
- Garantía de disponibilidad mínima del 99 %.

La trazabilidad del tratamiento de datos deberá poder acreditarse documentalmente.

4. Sistema de analítica y trazabilidad de origen

La plataforma deberá integrar herramientas de analítica avanzada que permitan:

- Identificar fuentes de tráfico.
- Analizar comportamiento de navegación.
- Detectar puntos de abandono del formulario.



- Medir conversiones por canal.
- Calcular ratios de inscripción efectiva.

Se implementarán parámetros de seguimiento (UTM o equivalentes) que permitan vincular cada inscripción con su canal de procedencia.

5. Integración con acciones de difusión

El sistema deberá permitir la integración directa con:

- Campañas digitales.
- Enlaces patrocinados.
- Códigos QR personalizados.
- Publicaciones institucionales.

El flujo de conversión deberá ser directo y sin redirecciones innecesarias que dificulten la finalización del proceso.

B) Atención personalizada y seguimiento del participante

La experiencia demuestra que un porcentaje significativo de interesados requiere acompañamiento para completar correctamente la inscripción. Por ello, el servicio deberá incorporar un sistema de atención activa y seguimiento continuado.

1. Equipo técnico especializado

El adjudicatario deberá disponer de personal cualificado con experiencia en:

- Orientación formativa.
- Comunicación institucional.
- Gestión de bases de datos.
- Atención telefónica y telemática.

El equipo asumirá funciones de:

- Contacto proactivo con empresas y entidades del tejido productivo de Ceuta.
- Resolución de dudas sobre requisitos.
- Seguimiento de inscripciones incompletas.
- Recordatorio de plazos.
- Verificación preliminar de documentación.

Cada actuación deberá quedar registrada en el sistema.



2. Centro de atención multicanal

Se establecerá un servicio de atención que incluya:

- Gestión de llamadas entrantes.
- Realización de llamadas salientes.
- Atención por correo electrónico.
- Atención por mensajería instantánea.

Horario mínimo: lunes a viernes, de 9:00 a 17:00 horas, con un tiempo máximo de respuesta: 48 horas laborables.

Deberán implantarse protocolos normalizados de atención, garantizando homogeneidad informativa y registro estructurado de cada consulta.

3. Gestión dinámica de bases de datos

El adjudicatario deberá mantener actualizada la base de datos de participantes, garantizando:

- Eliminación de duplicidades.
- Actualización de estados.
- Clasificación por cursos.
- Registro histórico de comunicaciones.
- Cumplimiento estricto de la normativa de protección de datos.

C) Seguimiento, evaluación y reporting técnico

El servicio incluirá un sistema estructurado de control y evaluación continua del rendimiento del proceso.

1. Monitorización permanente de indicadores

Se realizará seguimiento de indicadores tales como:

- Tráfico web total y segmentado.
- Coste por clic.
- Número de leads.
- Ratio de conversión.
- Coste por inscripción validada.
- Tasa de abandono.
- Tiempo medio de respuesta.



- Evolución semanal de resultados.

2. Optimización periódica

Se efectuarán revisiones técnicas semanales con objeto de:

- Detectar incidencias.
- Ajustar procesos.
- Mejorar conversión.
- Reorientar esfuerzos de captación si fuese necesario.

Las actuaciones correctoras deberán quedar documentadas.

3. Informes periódicos de seguimiento

Se presentarán informes mensuales que incluyan:

- Análisis cuantitativo detallado.
- Comparativa con objetivos previstos.
- Evolución temporal.
- Incidencias detectadas.
- Medidas aplicadas.

Los informes deberán estar estructurados de manera que permitan su incorporación directa al expediente justificativo.

4. Informe final consolidado

Al cierre del periodo de captación se presentará un informe final que recoja:

- Impacto global del sistema implantado.
- Número total de inscripciones recibidas.
- Número de participantes validados.
- Distribución sectorial y geográfica.
- Rendimiento comparado por canal.
- Coste medio por inscripción.
- Conclusiones técnicas.
- Recomendaciones estratégicas.

Este documento tendrá carácter justificativo y deberá conservarse a efectos de control administrativo y auditoría.



- **Duración:** La duración del contrato será desde la fecha de resolución del mismo hasta el final de la convocatoria.

Plazo de presentación de la oferta: Las proposiciones, junto con la documentación preceptiva, se presentarán en el plazo de **7 días hábiles**, a contar desde su publicación en el perfil del contratante de la **Cámara de Comercio de Sevilla**, en el Registro General de Cámara de Comercio de Sevilla, en horario de 9:00 a 14:00 horas, o de forma telemática a través de la Sede Electrónica de la Cámara de Comercio de Sevilla: <https://sede.camaradesevilla.com/>, en el apartado Registro Electrónico.

- **Valor estimado del contrato:** El Valor Estimado del Contrato se establece en **DOCE MIL CIENTO SESENTA EUROS CON SETENTA CÉNTIMOS DE EUROS (12.160,70 €)**, sin iva
- **Presupuesto máximo:** El presupuesto máximo asciende a **CATORCE MIL SETECIENTOS CATORCE EUROS CON CUARENTA Y CUATRO CÉNTIMOS DE EUROS (14.714,44 €)** iva incluido.

Cada interesado deberá presentar su oferta económica según el anexo I indicando:

- **Procedimiento de adjudicación:** Directo.
- **Publicidad:** En el Perfil del Contratante de la Cámara de Comercio de Sevilla.
- **Revisión de precios:** No.
- **Modificación:** No se prevén modificaciones.
- **Cesión del contrato:** No.
- **Garantía provisional:** No.
- **Garantía definitiva:** No.

- **Clasificación del Contratista:** No es preceptiva.



6. APROBACIÓN DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN

De conformidad con lo anterior, se procede a la aprobación del inicio del presente procedimiento de contratación en los términos expuestos.

Responsable del Contrato y
proponente del Contrato:
D. Javier Fernández Noriega

Con la aprobación del Órgano de
Contratación:
D. Salvador Fernández Salas

<https://inbox.viafirma.com/inbox/app/cos/v/88d7ec0a-21a4-410c-887f-b82ee4f0e349>

Documento firmado digitalmente por:
JAVIER FERNÁNDEZ NORIEGA (18/03/2026 10:56 CET)
SALVADOR FERNÁNDEZ SALAS (18/03/2026 12:00 CET)



ANEXO I

MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA

INVITACIÓN A OFERTAS PARA EL CONTRATO MENOR DEL SERVICIO INTEGRAL DE IMPLANTACIÓN, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE INSCRIPCIÓN Y CONTROL DE PARTICIPANTES DEL PLAN FORMATIVO AL AMPARO DE LA CONVOCATORIA APROBADA MEDIANTE RESOLUCIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL DEL 6 DE AGOSTO DE 2024.

D/D^a, con NIFy domicilio a efecto de notificaciones en, en nombre propio/en representación de, con CIF, hace constar:

Que enterado de las condiciones y requisitos, que acepta y que se exigen para la adjudicación del Contrato de referencia, se oferta para su ejecución un precio precio de€ IVA excluido (en número y letras), siendo el importe correspondiente al IVA de € (en número y letras).

El precio total de la oferta económica IVA incluido, es de: _____ € (en número y letras).

Lugar, fecha y Firma y sello de la empresa, en su caso

https://inbox.viafirma.com/inbox/app/cs/v/88d7ec0a-21a4-410c-887f-b82ee4f0e349

Documento firmado digitalmente por:
JAVIER FERNÁNDEZ NORIEGA (18/03/2026 10:56 CET)
SALVADOR FERNÁNDEZ SALAS (18/03/2026 12:00 CET)

