

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN
DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA GLOBAL EN EL PROGRAMA APRENDE A FINANCIARTE EN
ANDALUCÍA, EXTREMADURA Y GALICIA (EXPEDIENTE Nº 293/2014)**

ÍNDICE

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO

2. DURACIÓN

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. REQUISITOS TÉCNICOS

4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

5. EQUIPO DE TRABAJO

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

6. CONTROL Y SEGUIMIENTO

7. GARANTÍA

CAPÍTULO I. GENERAL

OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento consiste en la selección de la empresa que prestará los servicios de Consultoría Global del Programa “Aprende a Financiarte” en las Comunidades Autónomas de Andalucía, Extremadura y Galicia cuyas características se describen en el presente documento.

Mediante dicho programa se busca poner al servicio de los beneficiarios del territorio un conjunto de servicios de información, de herramientas de gestión financiera y de asesoramiento que faciliten su formación financiera, ayuden a una mejor gestión financiera y por tanto mejoren las posibilidades de acceso a la financiación por parte de los beneficiarios. Dichos productos y servicios se ofrecen fundamentalmente Online, a través de un portal específico (el Portal), si bien también pueden hacerse de manera personalizada sea esta o no presencial.

En relación con lo anterior el Consejo licitó a principios de 2014 la prestación de servicios de:

- Información sobre todas las ayudas y los recursos financieros disponibles para las PYMES y autónomos.
- Herramientas para mejorar su gestión financiera y contable y preparar sus programas de inversión
- Asistencia personalizada

en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Producto de dicha licitación el Consejo dispone en la actualidad de un portal Web (www.aprendeafinanciarte.com) de prestación de servicios de acceso a la financiación con soporte multi Comunidad Autónoma y multi Cámara de Comercio, que conforma la base tecnológica del programa. Las funcionalidades o módulos más relevantes del citado portal, desde el punto de vista del beneficiario final, se relacionan a continuación:

MÓDULO	TIPO ACCESO
Registro de usuarios	SIN REGISTRO
Formulario de consulta	USUARIO REGISTRADO
Servicio integral de búsqueda de financiación y ayudas para pymes y autónomos	
<ul style="list-style-type: none">• Ayudas públicas	LISTADO: SIN REGISTRO

	FICHA AYUDA: USUARIO REGISTRADO
<ul style="list-style-type: none"> • Productos bancarios 	LISTADO: SIN REGISTRO. FICHA PRODUCTO: USUARIO REGISTRADO
<ul style="list-style-type: none"> • Fondos de Capital Riesgo 	LISTADO: SIN REGISTRO. FICHA PRODUCTO: USUARIO REGISTRADO
<ul style="list-style-type: none"> • Business Angels 	LISTADO: SIN REGISTRO FICHA PRODUCTO: USUARIO REGISTRADO
<ul style="list-style-type: none"> • Crowdfunding 	LISTADO: SIN REGISTRO
<ul style="list-style-type: none"> • Sociedades de Garantía Recíproca 	LISTADO: SIN REGISTRO
Noticias relacionadas con el ámbito financiero y contable para las PYME	LISTADO: SIN REGISTRO
Envío de boletines informativos (newsletters), previa suscripción	USUARIO REGISTRADO
Alertas de novedades del portal, previa suscripción	USUARIO REGISTRADO
Enlaces de interés <ul style="list-style-type: none"> • Entidades financieras • Otras entidades e instituciones 	SIN REGISTRO
Blog temático	SIN REGISTRO
Guías financieras multimedia	SIN REGISTRO
Guías financieras descargables	LISTADO: SIN REGISTRO. GUÍA PDF: USUARIO REGISTRADO
Documentos y artículos	SIN REGISTRO
Diccionario financiero	SIN REGISTRO
Herramientas de gestión y simuladores	
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuánto debes vender para tener beneficios en tu negocio? 	USUARIO REGISTRADO
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de inversión 	USUARIO REGISTRADO
<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de la amortización 	USUARIO REGISTRADO
<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo del descuento comercial 	USUARIO REGISTRADO
<ul style="list-style-type: none"> • Cálculo de leasing financiero 	USUARIO REGISTRADO
<ul style="list-style-type: none"> • Simulador hipotecario 	USUARIO REGISTRADO
<ul style="list-style-type: none"> • Simulador de crédito personal 	USUARIO REGISTRADO
Autodiagnósticos	

• Análisis económico financiero	USUARIO REGISTRADO
• Oportunidades de financiación	USUARIO REGISTRADO
• Rating bancario	USUARIO REGISTRADO
• Evaluación de riesgo bancario	USUARIO REGISTRADO
• Dossier bancario	USUARIO REGISTRADO
• Análisis básico de proyectos	USUARIO REGISTRADO
• Alertas sobre calendario fiscal	USUARIO REGISTRADO

Dicho portal dispone de una completa interfaz de administración, accesible únicamente por usuarios autorizados, que permite la gestión de los contenidos de distintas secciones del portal así como de los actores del sistema de información en función de perfiles preestablecidos:

MÓDULO	PERFIL
Cualquier contenido publicado en el portal	Superadministrador Administrador de contenidos
Proceso de envío de boletines electrónicos	Superadministrador Administrador de contenidos
Parametrización herramientas Online	Superadministrador Administrador de contenidos
Gestión de usuarios con acceso al portal de administración y sus privilegios	Superadministrador
Gestión de usuarios registrados y su perfil	Superadministrador Consejo (todos los usuarios) Cámara de Comercio (solo usuarios de su demarcación)
Suscripciones a boletines y novedades	Superadministrador Administrador de contenidos
Gestión de todo tipo de diagnósticos realizados por usuarios registrados	Superadministrador Administrador de contenidos

Seguimiento de actividad de usuarios registrados en el portal (acceso a secciones de contenidos, usos de las herramientas y diagnósticos, etc.)

Superadministrador
Consejo (todos los usuarios)
Cámara de Comercio (solo usuarios de su demarcación)

De acuerdo con lo anterior, el presente Pliego tiene por objeto definir los requerimientos técnicos mínimos de las prestaciones que el proveedor contratado deberá poner a disposición del Consejo.

2. DURACIÓN

El contrato tendrá un plazo máximo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2015 desde el día siguiente al de la firma del documento en que se formalice el mismo.

CAPÍTULO II. ESPECÍFICO

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

3. REQUISITOS TÉCNICOS

La empresa adjudicataria del contrato deberá realizar los trabajos y servicios relacionados con las siguientes actividades:

3.1 Encuestas de usuarios,

3.2 Weminars para empresas usuarias

3.3 Seguimiento en redes sociales

3.4 Benchmarking con otras iniciativas de búsqueda de información y de herramientas financieras a nivel nacional e internacional.

3.5 Servicios de control de calidad

3.6 Supervisión de la ejecución en las distintas CCAA.

3.7 Apoyo al Consejo en todo lo relativo a coordinación de actuaciones en los distintos territorios.

El ofertante deberá prestar los siguientes servicios:

- **Encuestas de usuarios,**

La empresa ofertante deberá diseñar y realizar 1 encuesta de al menos 10% de los usuarios para conocer su opinión sobre los productos y servicios prestados por el programa de forma que el Consejo pueda analizar y evaluar el uso de los mismos atendiendo a los distintos colectivos usuarios (empresas, autónomos y emprendedores).

- **Weminars para empresas usuarias**

La empresa ofertante diseñará y realizará un mínimo de 5 webminars con empresas usuarias abordando la temática específica de los productos más demandados de la plataforma.

- **Seguimiento en redes sociales**

Se realizará un rastreo permanente del impacto en medios y redes sociales de “Aprende a FinanciarTE” en las distintas Comunidades Autónomas en las que esté operativo y se diseñará una campaña en dichos medios sociales para aumentar la visibilidad de los resultados. Se deberán facilitar, al menos, 3 informes de evaluación de impactos mediáticos y sus correspondientes recomendaciones.

- **Benchmarking con otras iniciativas de búsqueda de información y de herramientas financieras a nivel nacional e internacional.**

Se realizará un análisis de otras iniciativas de actividades semejantes que proporcionen información sobre financiación y/o que faciliten herramientas como autodiagnósticos o planes de negocio, etc. tanto a nivel nacional como a nivel europeo. Este análisis incluirá tanto las informaciones en materia de financiación pública (ayudas, subvenciones, préstamos reembolsables,...) como en financiación alternativa bancaria y no bancaria.

- **Supervisión de la ejecución en las distintas CCAA.**

El ofertante establecerá mecanismos para supervisar la ejecución de “Aprende a FinanciarTE” presentando al Consejo informes mensuales sobre la evolución en cada Comunidad Autónoma y coordinando con las Cámaras y/o los Consejos Regionales esta supervisión.

- **Servicios de control de calidad**

Considerando la multitud de intervinientes y la diversidad de las realidades económicas de los distintos territorios, el ofertante deberá diseñar e implementar un sistema de control de calidad que posibilite al Consejo maximizar los fondos recibidos.

- **Apoyo al Consejo en todo lo relativo a coordinación de actuaciones en los distintos territorios.**

La empresa ofertante suministrará apoyo al Consejo para realizar la coordinación de las distintas actuaciones facilitando sus propios medios técnicos y humanos para la participación en eventos, ferias de financiación, talleres de emprendimiento en los que la iniciativa “Aprende a Financiarte” debería estar presente para lograr la visibilidad y los impactos adecuados.

3.8 **Mejoras del programa**

Se valorarán aquellas mejoras de programa que propongan los licitantes y que representen enriquecer de forma cierta la oferta de servicios a disposición de los beneficiarios registrados:

- Ampliación de los servicios ofrecidos.
 - Aumento de los usuarios encuestados
 - Aumento de webinars
 - Aumento de los informes de seguimiento de redes sociales.
- Por mejora en la calidad de éstos
- O por cualquier otro concepto, siempre que las mejoras estén vinculadas a la mejora de la gestión de la empresa en sentido amplio.

4. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

El adjudicatario generará la documentación e información, tanto en formato papel como en soporte electrónico, necesaria y suficiente para la adecuada ejecución de cada uno de los capítulos anteriormente indicados.

En relación con el alcance del presente programa, como mínimo los siguientes relacionados con la metodología de prestación de los servicios:

Manuales describiendo de forma detallada toda la operativa y la metodología que da lugar a la puesta a disposición de los usuarios de los productos y servicios a prestar, y a la efectiva prestación de estos, tanto desde el punto de vista técnico como en lo que se refiere a los distintos procesos internos y externos que afecten al producto.

5. EQUIPO DE TRABAJO

El oferente deberá proponer un equipo de trabajo formado al menos por un Director de programa, un coordinador de equipo de economía, un técnico sénior de ayudas públicas, y un responsable de control de la calidad. En los términos expresados en el Pliego de cláusulas particulares, el licitador deberá demostrar que el equipo de trabajo asignado reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica exigidos.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato en lo referente a las personas dedicadas a cada uno de los programas y a la prestación fija, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes.

Si durante la ejecución del contrato la empresa adjudicataria tuviese necesidad de cambiar alguno de los medios personales propuestos en la oferta, lo podrá hacer previa información al Consejo Superior de Cámaras y con el acuerdo de éste, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

El Consejo Superior de Cámaras se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno o de todos los miembros del equipo cuando exista razón justificada para ello. Dicha petición deberá ser indefectiblemente atendida por la empresa prestataria del servicio.

El citado personal dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, y por tanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresa, debiendo cumplir las disposiciones vigentes en materia Laboral, de Seguridad Social y de Seguridad y Salud, sin que en ningún caso pueda alegarse, por dicho personal, derecho alguno en relación con el Consejo Superior de Cámaras, ni exigirse a éste responsabilidades como consecuencia de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados.

Puesto	Perfil
Director de programa	Experiencia mínima de 10 años en la gestión y la ejecución de programas de ayudas y financiación para PYMES en el marco de la Unión Europea
Técnico Marketing	Experiencia mínima de 5 años en actividades de marketing y publicidad
Técnico de control de calidad	Experiencia mínima de 3 años.
Gestor de actividades	Experiencia mínima de 3 años en gestión de proyectos y actividades.

Tabla 1. Resumen equipo de trabajo mínimo solicitado para la prestación de los servicios solicitados

CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES

6. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Para la supervisión de la marcha del proyecto por el Consejo Superior de Cámaras -el cual podrá establecer las instrucciones y orientaciones que estime pertinentes para la correcta realización del objeto del contrato, se convocarán cuantas reuniones de seguimiento sean necesarias para su correcto desarrollo.

7. GARANTÍA

Se establece un periodo mínimo de garantía sobre los productos desarrollados de 6 meses a partir de la fecha de la recepción y aceptación de los mismos por parte del CSC. Durante dicho periodo el adjudicatario realizará todos aquellos cambios necesarios para solventar las deficiencias existentes en los productos y documentación entregados que le sean imputables.

La empresa ofertante deberá detallar el procedimiento de reporte de incidencias así como la metodología para el tratamiento de las mismas hasta su resolución.

El tiempo máximo para la comunicación de incidencias será de 24 horas y el tiempo máximo de resolución de incidencias será de 24 horas.