

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTORÍA EN ASESORAMIENTO EMPRESARIAL Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA DE ASESORAMIENTO ONLINE ENMARCADO DENTRO DEL PROGRAMA ESPAÑA EMPRENDE Y EL PROGRAMA DE APOYO EMPRESARIAL A LAS MUJERES. (EXPEDIENTE Nº 343/2019)**

## **ÍNDICE**

### **CAPÍTULO I. GENERAL**

#### **OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**

- 1. OBJETO.**
- 2. DISTRIBUCIÓN DE LOTES.**
- 3. PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN.**

### **CAPÍTULO II. ESPECÍFICO**

#### **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

- 4. ANTECEDENTES.**
- 5. SERVICIOS A DESARROLLAR.**
- 6. REQUISITOS TÉCNICOS.**
- 7. EQUIPO DE TRABAJO.**

### **CAPÍTULO III. CUESTIONES ADICIONALES**

- 8. CONTROL Y SEGUIMIENTO.**

## CAPÍTULO I. GENERAL

### OBJETO DEL PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

#### 1. OBJETO

El objeto del contrato al que se refiere el presente documento es la contratación de un servicio de consultoría en asesoramiento empresarial y gestión de la plataforma de asesoramiento online enmarcado en el Programa Operativo de Empleo, Formación y Educación (POEFE).

De forma concreta, se ha procedido a la división del contrato en lotes, en los términos señalados a continuación:

- Lote 1. Servicio de consultoría en asesoramiento empresarial y gestión de la plataforma de asesoramiento online enmarcado dentro del Programa de Apoyo Empresarial a las Mujeres (PAEM).
- Lote 2. Servicio de consultoría en asesoramiento empresarial y gestión de la plataforma de asesoramiento online enmarcado dentro del Programa España Emprende

Los licitadores podrán licitar a todos o a cada uno de los lotes individualmente.

#### 2. DISTRIBUCIÓN EN LOTES

Definido unitariamente en la forma expresada, el objeto del procedimiento se divide en dos lotes diferenciados, en la medida en que las acciones cuya contratación se lleva a cabo por medio del presente procedimiento se encuentran articuladas en torno a dos programas diferentes, precisando de este modo cada lote un servicio especializado adaptado y que dé respuesta a las inquietudes en materia de emprendimiento que se le planteen a los diferentes participantes, entre otras actividades

A todos los efectos, las entidades interesadas podrán formular sus solicitudes:

- **A todos los lotes.**
- **A cada uno de los lotes individualmente.**

Dentro del Pliego de Prescripciones Técnicas quedarán delimitadas las características exigidas a las prestaciones que la/s entidad/es adjudicataria/s realizarán en el marco del presente contrato.

#### 3. PLAZO Y LUGAR DE EJECUCIÓN

El plazo de vigencia del contrato para cada lote será de un año, a contar desde el día siguiente a la firma del documento en que se formalice el mismo.

El contrato podrá prorrogarse anualmente, antes de su finalización, por mutuo acuerdo de las partes, hasta tres años más. Así, la duración máxima de la contratación, incluidas las eventuales prórrogas puede extenderse a un total de cuatro años.

Los servicios objeto de la presente licitación se llevarán a cabo, en función de los lotes, en las oficinas del licitador, sin perjuicio de las necesarias reuniones de trabajo, reuniones de coordinación u otras acciones que puedan celebrarse en las oficinas del contratante.

## **CAPÍTULO II. ESPECÍFICO**

### **CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

#### **4. ANTECEDENTES**

El Programa Operativo de Empleo, Formación y Educación FSE 2104-2020 (Nº CCI 2014ES05M9OP001) fue aprobado mediante la Decisión de Ejecución de la Comisión de 17 de diciembre de 2015 C (2015) 9273 final. El Programa Operativo de Empleo, Formación y Educación tiene como fin último apoyar el empleo, la productividad y la cohesión social mediante la participación de mujeres y hombres en el mercado laboral, así como reducir el desempleo estructural y fomentar el empleo de calidad; son unas de los objetivos y prioridades establecidas en la Estrategia UE 2020.

En el marco del Programa Operativo de Empleo, Formación y Educación FSE 2014- 2020, la Cámara de Comercio de España plantea, por un lado, el Programa de Apoyo Empresarial a las Mujeres y, por otro, el Programa de España Emprende. Ambos están integrados por una serie de medidas ofrecidas a todo el colectivo de emprendedores/as y empresarios/as con el objetivo principal de sensibilizar a los mismos hacia el autoempleo y la actividad empresarial, así como actuar como instrumento eficaz para la creación y consolidación de empresas. Por tanto, lo que se busca a través de ambos programas es incrementar la tasa de actividad, y mejorar la competitividad de las empresas a lo largo del tiempo.

El programa de Apoyo Empresarial a las Mujeres (PAEM), por su parte, se dirige exclusivamente a mujeres emprendedoras y/o empresarias, lo que nos permite contribuir a uno de los objetivos principales del Programa Operativo, que es el de conseguir la igualdad entre hombres y mujeres, impulsando especialmente la integración sociolaboral de las últimas.

Por otro lado, el Programa España Emprende, aunque comparte los mismos objetivos que el Programa de Apoyo Empresarial a las Mujeres, está dirigido tanto a hombres como a mujeres empresarios/as y/o emprendedoras/as.

Los objetivos específicos tanto del Programa de Apoyo Empresarial a las Mujeres como el de España Emprende son:

- Información, asesoramiento y ayuda en los distintos trámites para poner en marcha un proyecto empresarial.
- Adaptar los servicios prestados a las peculiaridades y necesidades de los diferentes territorios y usuarios
- Divulgación, sensibilización, difusión e información sobre el proceso de emprendimiento en cualquiera de sus fases de desarrollo, así como del programa en particular.
- Apoyo a la elaboración de planes de empresa
- Tramitación de solicitudes de acceso a líneas de financiación

Todas estas tareas son desarrolladas por las Cámaras de Comercio participantes en cada uno de los programas.

Ambos programas, además, cuentan con un servicio de asesoramiento online – servicio por el cual versa este procedimiento de contratación –. A continuación, se detallan los objetivos y actividades que integran el mismo:

Objetivos:

- Acercar a los usuarios/as a las nuevas tecnologías
- Fomentar la actividad empresarial
- Sensibilización hacia el autoempleo
- Crear interacciones empresariales y fomentar la creación de sinergias

Servicios:

- Servicio de asesoramiento empresarial online para resolver las dudas que puedan aparecer en la puesta en marcha de un proyecto
- Foro de intercambio de opinión en temáticas de interés en materia de emprendimiento y gestión empresarial.
- Publicación de noticias y ayudas y subvenciones
- Píldoras formativas
- Documentación de interés
- Promoción de empresas creadas

Para mayor información sobre este servicio, se puede consultar la página web de cada uno de los programas:

- Servicio de asesoramiento online del Programa de Apoyo Empresarial a las Mujeres:  
<https://empresarias.camara.es/>
- Servicio de asesoramiento online del Programa España Emprende:  
<https://emprende.camara.es/>

El servicio de asesoramiento online lleva funcionando dentro del Programa de Apoyo Empresarial a las Mujeres desde el año 2001. Anualmente, se registran más de 2.500 usuarias (entre emprendedoras y/o empresarias) y se atienden más de 2.800 consultas.

Por su parte, este mismo servicio se ha implementado en el Programa España Emprende en el año 2019. Durante dicha anualidad, se han registrado más de 300 usuarios, de los cuales más de 200 han efectuado algún tipo de consulta en relación con su proyecto o idea empresarial.

#### **4.1. Plataforma de asesoramiento online**

La página web del programa está pensada para que cualquier usuario/a interesado en recibir asesoramiento empresarial en el ciclo de vida de su negocio, pueda acceder de manera gratuita y sencilla.

Además de poder realizar consultas en el apartado correspondiente, también pueden consultar las noticias y ayudas y subvenciones que se publican diariamente en la página web, así como

participar en los foros de cooperación empresarial o bien consultar las píldoras formativas disponibles o la documentación de interés.

Además, a los participantes que les interese, pueden publicar su empresa para hacer publicidad de la misma.

Mensualmente los participantes inscritos que lo deseen recibirán una newsletter con temáticas de interés.

#### **4.2. Aplicación de gestión informática**

Es la herramienta informática de soporte para procesar la información y gestión del servicio de asesoramiento online y que nos permite responder a las consultas de los usuarios. La plataforma en cuestión se trata de un CMS (Content Management System – Sistema Gestor de Contenidos).

Se trata de un sistema que nos permite gestionar contenidos. En líneas generales, un CMS permitiría administrar contenidos en un medio digital y para el caso particular que nos ocupa, un CMS permitiría gestionar los contenidos de una web.

A través de dicha herramienta, a parte del servicio de asesoramiento online en cuestión, también se realizan las siguientes funciones:

- Gestión de foros de cooperación
- Gestión de ofertas y demandas
- Publicación de noticias
- Publicación de ayudas y subvenciones
- Gestión de documentos y trámites
- Gestión de empresas creadas
- Publicación y envío de newsletters
- Gestión de usuarios
- Gestión de FAQs

Esta licitación versa, por tanto, sobre la contratación de servicios de gestión y consultoría en materia de emprendimiento para la plataforma de asesoramiento online enmarcado dentro del Programa Operativo de Empleo, Formación y Educación en los programas que se indican a continuación, dirigidos fundamentalmente a la realización de tareas de gestión de la plataforma, asesoramiento empresarial online, publicación de noticias y ayudas y subvenciones, gestión de foros, así como las tareas asociadas a la gestión de los participantes:

- Programa de Apoyo Empresarial a las Mujeres
- Programa España Emprende

### **5. SERVICIOS A DESARROLLAR**

En los siguientes apartados se detallan los servicios requeridos en esta licitación.

#### **5.1. Gestión y respuesta de las consultas a través de la aplicación informática**

A continuación, se expone brevemente el procedimiento a seguir para gestionar y dar respuesta a las consultas de los participantes en la plataforma informática.



Los participantes, previo registro en la página web, rellenan un formulario de consulta que tienen disponible dentro de su perfil para efectuar cualquier duda que tengan en el desarrollo de su proyecto empresarial.

## 5.2. Gestión y revisión de FAQs

Se deberá dar soporte y revisión al apartado FAQs de las páginas web de los dos lotes descritos en este procedimiento:

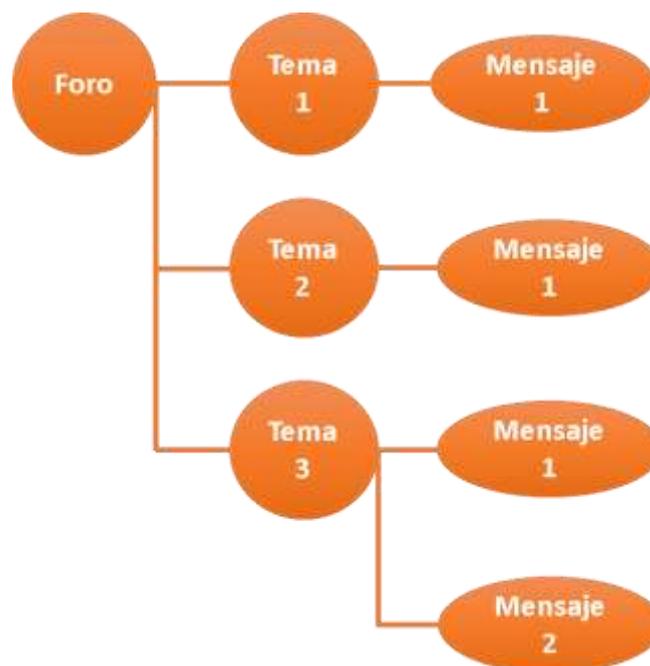
- Servicio de asesoramiento online del Programa de Apoyo Empresarial a las Mujeres: <https://empresarias.camara.es/>
- Servicio de asesoramiento online del Programa España Emprende: <https://emprende.camara.es/>

## 5.3. Gestión de foros de cooperación y ofertas y demandas

### Foros de cooperación empresarial

Se trata de un método de consulta alternativo y sirve como medio de comunicación entre los participantes registrados para compartir conocimientos, ofrecer servicios y contactar para desarrollar proyectos conjuntos.

Los foros cuentan con la siguiente estructura:



Los temas son agrupaciones de mensajes propuestos de antemano por los participantes registrados sobre un tema en concreto dentro del general tratado en el foro. Es el asesor de la plataforma quien debe validar los temas propuestos.

Los mensajes, por su parte, son la unidad básica y el último nivel del foro. Dentro del tema se pueden leer los mensajes que contiene y escribir nuevos.

Dichos mensajes pueden publicarse automáticamente o ser validados por el asesor para su publicación.

### **Ofertas y Demandas**

Las ofertas y/o demandas son creadas por cada participante desde sus perfiles.

No obstante, para que sean visibles, han de ser previamente validadas por un asesor.

## **5.4. Publicación de noticias y ayudas y subvenciones**

### **Noticias**

Las noticias son elementos de información para los participantes. Esta información es pública, por lo que el participante no tiene por qué estar registrado para consultar dicha información. Será el asesor de la plataforma quien se encargue de publicar dichas noticias de interés para que sean visibles a cualquier público que acceda a la página web del programa.

A través de los siguientes links se puede consultar cómo quedan visibles las noticias:

- PAEM: <https://empresarias.camara.es/actualidad/>
- España Emprende: <https://emprende.camara.es/actualidad/>

### **Ayudas y subvenciones**

Las ayudas y subvenciones son elementos de información para los participantes. Es el asesor de la plataforma quién también se encargará de publicar aquellas ayudas y subvenciones de interés.

En los siguientes links, se puede consultar la visibilidad en las páginas web de ambos programas del apartado “ayudas y subvenciones”:

- PAEM: <https://empresarias.camara.es/financiacion/ayudas-subvenciones/>
- España Emprende: <https://emprende.camara.es/financiacion/ayudas-subvenciones/>

## 5.5. Test de forma jurídica y test de autodiagnóstico

### Test de forma jurídica

Se trata de un documento que pretende ayudar a los participantes a valorar la forma jurídica más adecuada para poner en marcha su empresa, en función de las características de la misma y de la idea de negocio.

Es un test formado por 11 pasos diferentes entre los que comprenden: importancia subjetiva de los factores, número de soci@s, capital social, patrimonio personal y responsabilidad, inversión necesaria y financiación de la inversión, entre otros.

### Test de autodiagnóstico

Este test sirve para que una vez el participante ha elegido las actividades a comparar, utilice este test que le servirá para rechazar las ideas que no superen un determinado umbral de interés.

Permitirá determinar qué actividad es más conveniente para el participante en el desarrollo de su idea empresarial, en función de los siguientes factores:

- Factor A: Mayor capacidad de mercado tenga.
- Factor B: Mayor duración de vida de producto.
- Factor C: Mejor posibilidad de producción (o realización)
- Factor D: Mayor potencial de crecimiento.
- Factor E: Mejor ajuste a nuestra capacidad y situación personal.
- Factor F: Posibilidad de realización.

## 5.6. Gestión de documentos y trámites

Al igual que en el caso de las noticias y las ayudas y las subvenciones, los documentos y trámites son elementos de información pública que se publican para que cualquier participante pueda consultar en la página web de cada programa.

El asesor de la plataforma es quien se encargará de su elaboración y posterior publicación.

Para mayor información sobre los mismos, consultar los siguientes links:

- PAEM: <https://empresarias.camara.es/documentos/>
- España Emprende: <https://emprende.camara.es/documentos/>

## 5.7. Gestión de empresas

Se trata de un “escaparate” para que los participantes registrados conozcan las empresas publicadas en la página web. Estas empresas son creadas por los participantes a través de su perfil y es el asesor de la plataforma quien se encarga de validarlas para su posterior publicación.

Páginas web con las empresas publicadas:

- PAEM: <https://empresarias.camara.es/tu-espacio/empresas-paem/>
- España Emprende: <https://emprende.camara.es/apoyo-emprendedores/empresas/>

### 5.8. Newsletter

Mensualmente se elabora una newsletter/boletín con temáticas de interés para aquellos participantes registrados que hayan solicitado el envío de la misma.

Será el asesor de la plataforma quien elabore y envíe a la lista de correos suscritos al boletín en cuestión.

### 5.9. Gestión de participantes

Una de las actividades que se deben gestionar dentro del servicio propuesto es la gestión de los participantes registrados.

El alta de los participantes se realiza de manera voluntaria. Es decir, la realizan los mismos participantes desde la página web de cada programa (emprende.camara.es y empresarias.camara.es).

Las acciones que puede realizar el asesor de la plataforma en cuanto a la cuenta del usuario inscrito son:

- Activación de participantes inscritos
- Bloqueo de participantes inscritos
- Restablecimiento de contraseña
- Eliminación de participantes inscritos

## 6. REQUISITOS TÉCNICOS

### 6.1. ALCANCE DEL CONTRATO

El alcance del contrato incluye la prestación de los siguientes servicios comunes para todos los lotes:

#### Tareas de asesoramiento empresarial a los participantes inscritos

- Dar respuesta a las consultas planteadas por los participantes inscritos
- Si aplica, búsqueda de información para una mejor respuesta a las consultas planteadas
- Redireccionamiento a la Cámara de Comercio correspondiente en caso de que la consulta sea demasiado genérica
- Publicación mensual de newsletter con temática de interés (previa validación por parte de Cámara de España)
- Publicación diaria/semanal de noticias y ayudas y subvenciones

- Gestión de las posibles incidencias que puedan surgir con los participantes
- Elaboración, en su caso, de test de autodiagnósticos/jurídica para los participantes
- Validación de empresas para su publicación
- Validación de ofertas/demandas para su publicación

## Tareas de apoyo a Cámara de Comercio de España

- Elaboración de informes mensuales, los cuales deben constar la siguiente información:
  - Número de consultas resueltas
  - Número de test de autodiagnósticos/test de forma jurídica elaborados
  - Noticias y ayudas y subvenciones publicadas
  - Si aplica, documentos publicados
  - Boletín/newsletter del mes en cuestión
  - Si aplica, número de ofertas y demandas validadas
  - Si aplica, número de empresas validadas
- Realización de reuniones puntuales en la sede de Cámara de España.

Para la valoración de las ofertas, los licitadores deberán presentar en su propuesta una memoria explicativa de la estrategia y metodología de gestión a seguir centrada en las tareas requeridas que se considere más eficaz en términos de resultados en función del presupuesto disponible.

## 7. EQUIPO DE TRABAJO

Es responsabilidad de los adjudicatarios la composición y dedicación al proyecto de un equipo de trabajo adecuado y con la suficiente experiencia para realizar las labores necesarias que garanticen el cumplimiento de los objetivos. El licitador deberá presentar la estructura del equipo de trabajo, incluyendo al menos el siguiente perfil:

- 1 técnico/a

El licitador nombrará a un/a Técnico/a de proyecto que **trabjará en exclusiva y con una dedicación de media jornada al proyecto**. Deberá contar con **titulación universitaria en empresariales, economía o similar** y experiencia de tres años en asesoramiento empresarial.

La disponibilidad efectiva de los medios exigidos se acreditará mediante la aportación de la siguiente documentación:

- CV del perfil asignado al servicio.
- Título universitario exigido del perfil "Técnico/a de proyecto". Las titulaciones se acreditarán mediante título original, fotocopia compulsada o copia legitimada notarialmente.
- Constatar la efectiva experiencia en materia de asesoramiento empresarial. El perfil exigido debe contar con al menos 3 años de experiencia

La Cámara de España comunicará todas las directrices relativas a la supervisión general de los trabajos objeto del servicio al Técnico/a de Proyecto.

El licitador deberá acreditar que el responsable de la ejecución del contrato reúna los requisitos mínimos de solvencia técnica exigidos.

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 a la Cámara de España y con el acuerdo de éste, sin que ello suponga menoscabo en la calidad de los trabajos o de las fechas comprometidas.

La Cámara de España se reserva el derecho a solicitar la sustitución del técnico asignado al lote 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 la Cámara de España, ni exigirse a éste responsabilidades como consecuencia de las obligaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados.

## 8. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Los adjudicatarios deberán custodiar todas las evidencias derivadas de la realización de las tareas anteriormente descritas y detallar de manera clara la **metodología y herramientas** a utilizar durante el desarrollo de sus trabajos para el cumplimiento de los objetivos fijados en los Pliegos de condiciones particulares y de prescripciones técnicas. Se deben concretar al menos los siguientes puntos:

- **Herramientas y metodología** para la ejecución del proyecto, considerando además la necesaria coordinación con la Cámara de España.
- **Seguimiento y control del proyecto:** la empresa adjudicataria realizará un seguimiento de las tareas y acciones necesarias.
- **Informes de ejecución:** Realización de los informes de ejecución requeridos para la justificación al Fondo Social Europeo:
  - **Informes mensuales** que incluyan las actividades realizadas en el marco del servicio dentro del periodo y los resultados de las mismas.

Los adjudicatarios deberán proporcionar mensualmente a la Cámara de España todas las evidencias de ejecución del proyecto necesarias para la correcta justificación al Fondo Social Europeo.