



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL DESARROLLO DE SERVICIOS DE ASESORAMIENTO EXTERNO A EMPRESAS Y EMPRENDEDORES EN SU PROCESO DE TRANSFORMACION DIGITAL EN EL MARCO DEL SERVICIO PRESTADO POR OFICINA ACELERA PYME RURAL GALSINMA

I. CONTEXTO Y ANTECEDENTES

Grupo de Acción Local Sierra Norte de Madrid (en adelante Galsinma) ha resultado beneficiario de financiación para el desarrollo de proyectos contemplados en la Convocatoria para la creación de la red de oficinas Acelera Pyme para entornos rurales 2021, con el fin de impulsar la adopción de tecnologías digitales por parte de las empresas principalmente ubicadas en municipios con poblaciones inferiores a 20.000 habitantes, ayudando, tal y como marcan los objetivos de la Convocatoria, en la transformación digital, y con ello, contribuyendo a la transformación de la economía y de la sociedad hacia un entorno digital pudiendo mantener la población rural y la lucha contra la despoblación.

Es por ello que Galsinma se dispone a iniciar la puesta en marcha de la Oficina Acelera Pyme para la cual precisará la contratación de servicios externos responsables de una parte del desarrollo de las actividades contempladas en el proyecto que garantice el correcto funcionamiento del servicio.

El objeto principal de las actuaciones a desarrollar será doble; por un lado, se basarán en prestar las labores de sensibilización y apoyo a las empresas del área de actuación, sobre ventajas y metodologías innovadoras para optimizar el funcionamiento de sus negocios, mediante la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en sus procesos, favoreciendo la demanda de tecnologías innovadoras que contribuirán a la mejora en su productividad. Para ello la entidad contratada deberá proveer de expertos en transformación digital en sectores o áreas concretas que participen en parte de las actividades grupales e individuales orientadas a los beneficiarios organizadas por la OAP Galsinma. Por otro lado, dicha entidad deberá ofrecer un asesoramiento continuado a lo largo de todo el proyecto al equipo interno de Galsinma que permita solventar cualquier duda que surja a lo largo del desarrollo y la parte de justificación del proyecto.

De manera conjunta, el desarrollo del proyecto y la prestación de los servicios objeto del contrato, contribuirán a:

- Favorecer la incorporación y formación en el entorno I+D+i.
- Activar las inversiones privadas del territorio.
- Mejorar la competitividad de la pyme en el ámbito de actuación, fomentando la innovación



y haciendo posible el cambio hacia una transición digital de los procesos.

- Mejora las capacidades tecnológicas del tejido productivo presente en el ámbito de actuación.
- Impulsar el potencial e impacto de las actividades económicas.
- Mejora de las prestaciones innovadoras y tecnológicas aplicables a la sociedad.
- Optimización de las relaciones económicas del territorio, facilitando puntos de encuentro y prácticas innovadoras que fomenten la creación de sinergias entre agentes y proyectos diferentes que beneficien al desarrollo del territorio Sierra Norte
- Favorecer la oferta y demanda de servicios innovadores.
- Impulso de la capacitación y formación digital de los actores del territorio.
- Creación de nuevas oportunidades laborales.
- Promover el cumplimiento de los retos y objetivos contemplados en el Plan España Digital 2025, contribuyendo en las medidas, reformas e inversiones articuladas en los ejes estratégicos y alineados a las políticas digitales marcadas por la Comisión Europea.
- Promover el cumplimiento del Plan de Digitalización de Pymes 2021-2025.
- Promover el cumplimiento de objetivos e hitos del Plan de recuperación, transformación y resiliencia, contemplado en inversión 3 Componente 13 Digitalización e Innovación.

II. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR

Galsinma realizará la contratación de recursos externos para el desarrollo de las actuaciones que a continuación se describen y que forman parte del proyecto de Oficina Acelera Pyme Galsinma:

1. Soporte a la Oficina Acelera Pyme física y virtual

La Oficina Acelera Pyme Galsinma se dirige a autónomos o microempresas, pequeñas o medianas empresas de cualquier sección del IAE presentes en el territorio de actuación, y se precisará un espacio físico y virtual para el desarrollo de las actuaciones previstas.

La entidad contratada, deberá realizar las siguientes actuaciones para la puesta en marcha del servicio y la organización de los medios telemáticos de soporte a la oficina virtual:

- Apoyo en la definición y planificación de servicios: asignación de recursos y cronograma.
- Asignación de equipo de trabajo; funciones, tareas, formación inicial y organigrama de servicio.
- Apoyo en el desarrollo de contenidos de página web telemática, perfiles en redes sociales y coordinación de herramientas y aplicaciones telemáticas a desarrollar para la prestación del servicio
- Puesta en marcha de jornadas: apoyo a la organización, difusión, coordinación y gestión. La entidad contratada se hará de cargo de aportar personal de apoyo especializado en las primeras presentaciones.



La definición de los servicios, la preparación y capacitación del equipo asociado al proyecto, la definición del plan de comunicación y las primeras acciones de presentación y difusión de la OAP precisarán la realización de reuniones de aprobación de la entidad junto con Galsinma.

2. Servicio de acompañamiento y soporte a usuarios

Las pymes y usuarios tomarán contacto con la Oficina Acelera Pyme a través de sus diferentes iniciativas de difusión y comunicación. Los usuarios deberán contar desde el inicio con la prestación de apoyo personalizado a través del cual se les orientará por asesores expertos en la materia.

El primer contacto con los usuarios del servicio se llevará siempre a cabo por parte de los técnicos de Galsinma quienes recogerán la información requerida a las personas beneficiarias, realizarán los diagnósticos a las mismas e informarán y resolverán las dudas que a éstas puedan surgirles durante el proceso. También informarán e invitarán a las personas beneficiarias de las acciones llevadas a cabo por la OAP que sean de su interés.

El contratista, además de prestar un servicio de asesoramiento al personal de Galsinma que se encargue de solventar dudas que puedan surgir durante este proceso y revisar los diagnósticos, se hará cargo de prestar un servicio de asesoramiento personalizado en función del grado de digitalización de la empresa que incluirá información sobre las tecnologías que se emplean en el sector y las posibilidades y beneficios que éstas ofrecen, así como la cooperación y apoyo en la búsqueda de las soluciones adecuadas y la búsqueda de proveedores para la empresa o persona beneficiaria.

Los servicios de asesoramiento se podrán prestar tanto de manera presencial en la propia Oficina Acelera Pyme o mediante otros canales, tales como teléfono, chat, correo electrónico, video conferencia, etc. En este sentido, destacar que la atención presencial será inicialmente ofrecida por parte del personal de Galsinma. El contratista podrá ofrecer el asesoramiento personalizado a través de medios virtuales o a distancia y puntualmente de manera presencial, si así es requerido. En caso de que la persona beneficiaria no disponga de medios virtuales, ésta podrá acercarse a alguna de las oficinas de la OAP rural y coordinar con el personal técnico de Galsinma la asistencia a la reunión.

El horario de atención a las personas beneficiarias por parte del equipo de Galsinma será el siguiente:

- Atención telefónica: de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas.
- Atención virtual para las sesiones personalizadas de 9:00 a 18:00 horas, excepto los martes que será posible hasta las 20 horas.

El contratista prestará servicio a las personas beneficiarias de manera virtual, mayoritariamente, en horario de mañana o tarde entre las 9:00 horas y las 18:00 horas adaptándose a las posibilidades de la persona beneficiaria. Se registrará toda la actividad realizada con objeto de ser presentada mensualmente en los reportes de actividad a realizar



a red.es.

Por tanto, el servicio, constará:

- Por un lado, con dos técnicos, aportados por Galsinma y por la parte contratada de un director de proyecto, un jefe de proyecto, un consultor senior y un consultor de gestión de ayudas con experiencia en convocatorias de red.es aportando entre ambos el expertise requerido en transformación digital, así como un amplio conocimiento de la Sierra Norte y de su tejido empresarial.
- Por otro, con un horario de atención global que cubre mañanas y tardes. Destacar además que la atención personalizada se organizará mediante un servicio de cita previa vía teléfono o correo electrónico que permitirá una adecuada coordinación del servicio.

El contratista realizará actuaciones de apoyo a los usuarios obteniendo un asesoramiento personalizado, llevando a cabo actuaciones tales como:

- Resolución de consultas y dudas en procesos de Transformación Digital: soluciones y/o metodologías para mejorar la gestión de la empresa mediante el uso de las TIC.
- Comunicación y diseño de modelos y oportunidades digitales para la implementación en modelos de negocio (implementación de casos de éxito).
- Apoyo especializado en el diseño e implementación de estrategias de digitalización.
- Apoyo en nuevos productos, nuevos servicios y modelos de negocio para la puesta en mercado de sus servicios.
- Validaciones de productos, procesos, desarrollos tecnológicos.
- Apoyo en procesos de explotación (plan de negocio, escalado, plan de negocio, servicios de incubadoras, internacionalización, marketing, evaluación de mercado, aspectos legales, regulaciones, etc.).
- Vigilancia tecnológica para la detección de oportunidades de financiación para los usuarios y asesoramiento en financiación pública.
- Procesos de consultoría para favorecer los procesos de digitalización de manera personalizada según el caso.
- Desarrollo de opciones sobre herramientas son soluciones en relación con diversos escenarios o necesidades previsibles tales como estrategias comerciales, digitalización y cloud, Er, facturación, etc.
- Apoyo en los procesos de fomento de la creación de marketplaces online para integrar el comercio electrónico de productos y servicios en zonas rurales para dar notoriedad estas zonas en las que la brecha digital es más elevada.
- Apoyo en aumento de presencialidad en las redes sociales más idóneas en función del producto o servicio a ofrecer, dando las instrucciones correctas para la puesta en marcha de un perfil profesional.
- Impulso en la creación de start ups y el uso de incubadoras ya creadas en la región para



potenciar el modelo de negocio digital.

- Investigación, análisis de información y estudio de la situación de las empresas demandantes de los servicios, de manera individual, en los casos expuestos por las mismas, con el fin de realizarles las recomendaciones más adecuadas a su situación.
- Sensibilización e Información: informar sobre las oportunidades y los beneficios que la digitalización puede crear para las pymes, cómo pueden implementarse con éxito en la práctica y cómo afectan a la competitividad.
- Mentoring: apoyo específico en el diseño y la implementación de estrategias de digitalización. Acompañamiento en el desarrollo e implantación de acciones y proyectos concretos en materia de aprovechamiento de las nuevas tecnologías para el aumento de su competitividad.

3. Acciones de difusión y comunicación de las actuaciones

La OAP Galsinma, llevará a cabo actuaciones para promocionar las actividades, así como dar a conocer las instalaciones y fines; con el fin de difundir sus servicios y facilitar la máxima participación en los mismos.

Para llevar a cabo estas acciones, se podrán realizar acuerdos con terceros de manera que se haga posible una máxima amplitud del proyecto en el tejido empresarial de la zona facilitando la participación; se podrán realizar colaboraciones con otras entidades e incluso con otras oficinas de la misma Comunidad Autónoma existentes.

La OAP Galsinma llevará a cabo las siguientes actuaciones:

- Definición, desarrollo y ejecución del plan de comunicación.
- Estrategia de la Comunicación (mediante canales propios y canales externos).
- Generación y producción de la imagen de la OAP.
- Producción de contenidos y soportes gráficos.
- Calendario de actuaciones.

4. Jornadas de divulgación tecnológica para el fomento de la transformación digital y otras actividades colectivas

La OAP Galsinma organizará al menos 3 jornadas divulgativas al mes (excluyendo los periodos de verano y navidad) junto con los agentes colaboradores y la parte contratada para dar a conocer la Oficina Acelera Pyme, promocionar sus actividades, difundir sus servicios en la región y facilitar la máxima participación en los mismos.

Se llevarán a cabo las siguientes actividades:

- Planificación del programa de jornadas, en colaboración con los agentes territoriales y empresariales (temáticas, fechas y modalidad) y la parte contratada.
- Organización de materiales, contenidos y espacios/canales para la celebración de las



jornadas.

- Revisión, actualización y difusión de contenidos y recursos divulgativos, tanto para su uso en jornadas como para su distribución en redes sociales (videos, infografías, presentaciones, etc.).

De estas 3 jornadas divulgativas al mes, el contratista será el responsable de impartir o contratar a los ponentes para dar charlas o talleres sobre temáticas concretas vinculadas a la transformación digital. Estimamos que 1 de cada 3 eventos mensuales serán de este tipo. El resto de eventos grupales estarán especialmente centrados en la difusión del proyecto y la organización de eventos de networking, cuya organización será responsabilidad del equipo interno de Galsinma. También se solicita a la parte contratada un servicio de asesoramiento y resolución de dudas de cara a la organización de dichos eventos.

En resumen, los servicios requeridos para cubrir adecuadamente esta parte del servicio por parte del contratista serán el proveer de expertos en áreas o tecnologías concretas de cara a la organización de 1 taller o jornada al mes y un servicio de asesoramiento de resolución de dudas para la organización de las actividades colectivas que podría incorporar acciones del tipo: apoyo en la identificación de buenas prácticas o profesionales en determinadas áreas o sectores, asesoramiento tecnológico para la organización de eventos grupales virtuales, sugerencias o recomendaciones de cara a la organización y diseño de los eventos o de contenidos específicos para su difusión.

5. Evaluación y seguimiento de resultados

A lo largo de la ejecución y prestación de los servicios, se llevará a cabo un proceso de análisis de los resultados obtenidos en la realización de las actividades propias de la OAP Galsinma y los logros obtenidos en las pymes de la zona.

Se realizará a lo largo de toda la duración del servicio, un seguimiento del alcance del proyecto, siendo necesario por parte de la OAP Galsinma en colaboración con la parte contratada el diseño de un sistema de seguimiento del proyecto (hitos principales, periodicidad de revisión de cumplimiento, plan de riesgos, plan de contingencias ante desviaciones, objetivos principales, casos de éxito detectados, previsión de recursos, etc.).

Se llevarán a cabo actuaciones como:

- Recoger y almacenar la información relacionada con los indicadores que al efecto se establezcan para la monitorización del servicio (número de pymes atendidas, asistentes a acciones de sensibilización, etc.), que se comunicarán a Red.es.
- Recopilar indicadores de impacto y satisfacción de las pymes relacionados con la mejora de la competitividad empresarial.
- Informe de evaluación que recoja el cumplimiento de las expectativas iniciales de la pyme y la información del cambio producido.
- Organización de jornada de difusión para dar viabilidad al trabajo desarrollado por la OAP Galsinma y con la invitación de pymes seleccionadas de forma que puedan compartir su



experiencia.

- Elaboración y publicación de un dossier en el que se recojan las expectativas, dificultades y retos que la Transformación Digital plante a las pymes.

Monitorizar y registrar los servicios, a través de informes de progreso y seguimiento con una periodicidad trimestral (resumen ejecutivo) y anual detallada, que recogerán exhaustivamente las actuaciones realizadas, el alcance obtenido, el estado global del proyecto y las desviaciones que se hayan producido (en caso de existir) respecto a la planificación realizada, así como las medidas correctivas puestas en marcha, en su caso.

En todo este proceso de medición del impacto del proyecto, el contratista deberá codiseñar junto a la OAP Galsinma el sistema de seguimiento adaptado al tejido empresarial de los municipios rurales. También de elaborar junto al equipo de Galsinma, los informes y herramientas necesarias para poder hacer un seguimiento ágil y proactivo del programa. La parte contratada debe comprometerse a participar muy activamente en la elaboración y desarrollo de cuantas actuaciones se han mencionado anteriormente (indicadores de impacto, informes de evaluación trimestral y anual, organización de jornada de difusión, dossier retos transformación digital).

6. Justificación del proyecto

La parte contratada ejercerá una labor de asesoramiento a lo largo de todo el proyecto de cara a su completa y correcta justificación ante red.es. Para ello, dicha parte deberá ofrecer, por un lado, el necesario asesoramiento para la resolución de dudas que puedan surgir en el equipo de Galsinma a lo largo de todo el proyecto y, por otro, se requerirá una supervisión directa en el momento de la justificación durante los tres últimos meses una vez transcurrido el plazo de ejecución del proyecto.

III. RECURSOS DE LA PARTE CONTRATADA A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO

El equipo humano destinado a la ejecución de los servicios por parte del contratista estará compuesto por:

- 1 coordinador a tiempo parcial (30%). Le corresponderá articular y supervisar al equipo de trabajo, garantizar la disponibilidad del equipamiento necesario para el desempeño de la actividad, determinar los mecanismos e instrumentos de coordinación y de gestión y supervisar los instrumentos y recursos necesarios para el desarrollo de las actividades y servicios. Representará la interlocución entre la entidad adjudicataria y Galsinma así como de interlocutor principal con la extensa red de colabores del proyecto. Deberá contar con experiencia previa en la coordinación de servicios de consultoría.
- 1 consultor especialista en procesos de Transformación Digital a tiempo parcial para la prestación de los servicios presenciales y virtuales. Contará con titulación universitaria o Formación Profesional de Grado Superior, y experiencia laboral superior a 5 años y,



específicamente, a 2 años en asesoramiento empresarial y experiencia en materia de transformación digital e impartición de formaciones y talleres. Se busca un profesional versátil, con sensibilidad hacia el mundo rural y con experiencia en proyectos similares. Será parte esencial del equipo y trabajará mano a mano con el equipo de Galsinma, en gran parte a distancia y realizando desplazamientos puntuales todos los meses al territorio. Se requiere una persona con una dedicación exclusiva al proyecto durante toda la fase de ejecución; se estima desde el 1 de marzo de 2023 hasta final de agosto de 2024, lo que hace un total de 18 meses. Esta persona en función de la dedicación requerida para el desarrollo de las actuaciones individuales y colectivas y el seguimiento del proyecto podrá ser también de ayuda en otras labores asociadas al correcto desarrollo del proyecto.

- Un técnico con experiencia mínima de 5 años en justificación de subvenciones, y en particular en gestión de ayudas de red.es, que tendrá una dedicación durante la ejecución del proyecto de un 5% de jornada (unas 8 horas al mes) y que ascenderá a un 30% de la jornada durante el momento de la justificación. Durante esta etapa trabajará mano a mano con el equipo responsable en Galsinma de la justificación,
- Un consultor con categoría de director con una dedicación de un 10% de la jornada laboral (16 horas aproximadamente al mes) para guiar y asesorar en la planificación y el seguimiento del proyecto durante los meses de ejecución y en el proceso de justificación durante los tres últimos meses.
- Expertos en determinadas áreas o sectores tecnológicos que deberán participar en ponencias y talleres a lo largo de todo el proceso de ejecución del proyecto. Dado que en los 18 meses de ejecución se incluyen los meses de verano y navidades de los años 2023 y 2024, se estima un máximo de 13 eventos colectivos a realizar durante dicho período; se estima que el técnico en transformación digital de la parte contratada también participe en algunos de dichos talleres, por lo que estimamos que será necesaria la presencia de expertos en áreas o sectores concretos en unas 10 jornadas. Dichas jornadas tendrán una duración máxima de 2 horas de duración. Será posible que se alarguen si van acompañadas de eventos de networking o creación de sinergias, pero para dichas actividades no se requerirá la actuación de dichos expertos.

IV. PLAZO DE EJECUCIÓN

La duración prevista del contrato de prestación de servicios se extenderá desde la fecha de formalización del contrato hasta la finalización del programa según la orden de bases del programa.