

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS ASESORAMIENTO INDIVIDUALIZADO A EMPRESAS

I. Antecedentes

La Diputación de Cáceres, a través del Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Turismo, es la Beneficiaria Principal del proyecto TÆJO INTERNACIONAL REDE, 0068_RED TI_4_E.

El 18 de mayo de 2017 se firma el acuerdo entre la Autoridad de Gestión y el Beneficiario Principal (Diputación de Cáceres) de la operación: 0068_RED TI_4_E, encuadrado en el Programa Operativo "INTERREG V-A ESPAÑA-PORTUGAL (POCTEP)", aprobada por decisión del 6 de abril de 2017 del Comité de Gestión y Presentada por la Diputación de Cáceres en calidad de Beneficiario Principal, en partenariatio con los otros 17 beneficiarios. Entre las actuaciones aprobadas en el proyecto se encuentra las tareas / Epígrafe 2.3.1.2. asesoramiento a las empresas del sector turístico para su adecuación a la demanda turística actual y a las nuevas herramientas en promoción, marketing y comercialización. (Diputación de Cáceres). Trabajos de asesoramiento para el fomento del emprendimiento en el sector turístico y la comercialización de productos.

Los retos asociados a la innovación empresarial y de los nuevos procesos de suministro y comercialización de productos y servicios afectan sobre todo a microempresas y pymes, por lo que se presume imprescindible su incorporación inmediata a las mismas, para reorientar sus estrategias e implantar la tecnología adecuada. La implantación de estos aspectos de forma integral en la empresa permite su adaptación a los clientes y facilita grandes oportunidades de crecimiento, beneficios e internacionalización, poniendo a su disposición la escalabilidad que necesitan para competir con otras empresas, de cualquier tamaño y geografía, así como adaptarse a las demandas del nuevo consumidor.

Con este contrato se pretende facilitar y apoyar el proceso de innovación de los modelos de negocio de las pymes de la Reserva de la Biosfera Transfronteriza Tajo-Tejo Internacional, de sus procesos de comercialización y suministro, así como, su innovación tecnológica con la finalidad de ser más eficientes, adaptarse a las demandas del nuevo cliente y construir nuevos modelos de

Página 1 de 6

Proyecto TÆJO INTERNACIONAL REDE (0068_RED TI_4_E) COFINANCIADO EN UN 75% POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL

Beneficiario Principal: Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Turismo de la Excm. Diputación Provincial de Cáceres
C/PINTORES.10.10003.CACERES.ESPAÑA.TEL.:.927255600 WWW.DIP-CACERES.ES



Código de verificación : f711278e9f54ceed

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigo/verificacion=f711278e9f54ceed>

Firmado por: ANA MARIA MANJON GARCIA
Cargo: TÉCNICO DE TURISMO
Fecha: 27-03-2020 10:50:00

Firmado por: EUGENIO CACHO MORALES
Cargo: Jefe de Sección de Contratación
Fecha: 27-03-2020 13:08:12

relación con clientes, proveedores y socios.

II. Objeto del contrato

Servicio de asistencia técnica para el asesoramiento empresarial individualizado sobre innovación en los modelos de negocio de las empresas turísticas de la Reserva de la Biosfera Transfronteriza Tajo-Tejo Internacional, con las características que se indican en el pliego de prescripciones técnicas. Línea de actuación 2.3.1.2. Asesoramiento a empresas. Proyecto 0068_RED TI_4_E INTERREG V-A ESPAÑA-PORTUGAL 2014-2020 POCTEP, cofinanciado 75 % por Fondo Europeo de Desarrollo Regional.

III. Ámbito de actuación

El ámbito de actuación de los trabajos será la Reserva de la Biosfera Transfronteriza Tajo-Tejo internacional que comprende los 14 municipios españoles que integran el espacio protegido: Alcántara, Brozas, Carbajo, Cedillo, Herrera de Alcántara, Membrío, Salorino, Herrerueta, Santiago de Alcántara, Valencia de Alcántara, Mata de Alcántara, Piedras Albas, Villa del Rey y Zarza la Mayor.

IV. Trabajos a desarrollar

La empresa adjudicataria ejecutará el contrato de asesoramiento individualizado dividido en dos procesos diferenciados y complementarios: A) Trabajos generales de análisis y recopilación de datos sobre situación empresarial individual y actual y; B) Plan de acción de implantación individual.

La selección de empresas para el asesoramiento se realizará de acuerdo con lo establecido por el equipo del Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Turismo, siendo un máximo de 15 empresas las beneficiarias del mismo.

Teniendo en cuenta la digitalización del negocio como eje transversal de todo el trabajo, la empresa adjudicataria deberá asesorar sobre la innovación del modelo de negocio teniendo en cuenta la mejora de los procesos de suministro y comercialización, desarrollo del trabajo en red y aprovechamiento de una Marca geográfica de distinción como es Reserva de la Biosfera como elementos vertebradores.

Página 2 de 6

Proyecto TÆJO INTERNACIONAL REDE (0068_RED TI_4_E) COFINANCIADO EN UN 75% POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL

Beneficiario Principal: Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Trusimo de la Excm. Diputación Provincial de Cáceres
[C/PINTORES 10, 10003, CÁCERES, ESPAÑA. TEL.: 927255600 WWW.DIP-CÁCERES.ES](http://PINTORES.10.10003.CÁCERES.ESPAÑA.TEL.:927255600.WWW.DIP-CÁCERES.ES)



Código de verificación : f711278e9f54ceee

A) Trabajos generales de análisis y recopilación de datos

A) Situación actual empresarial:

A través de visitas presenciales *in situ* la adjudicataria deberá realizar un análisis y recopilación de datos de todo el proceso del negocio, de extremo a extremo, y éste contendrá, como mínimo:

- I. Análisis del estado actual de digitalización de las empresas: diagnóstico inicial y análisis sobre la adecuación y uso de herramientas y soluciones TIC en los diferentes procesos de la empresa: forma de obtención, satisfacción y fidelización de clientes, la ejecución de los procesos internos y la optimización de las operaciones. Este análisis se realizará teniendo en cuenta el nivel de posicionamiento de la empresa analizada con respecto a la digitalización.
- II. Análisis del estado de agregación de valor en productos, servicios a clientes, organización, marketing y gestión de la demanda: investigación de mercados, posicionamiento y estrategia, y elementos que sirvan de fuente de decisión para el cliente: precio, exclusividad y servicio obtenido, etc.
- III. Análisis actual del grado de implicación del cliente en el proceso de toma de decisiones dentro de la estrategia de la empresa con el fin de revisar el desempeño de los encuentros del cliente con el servicio: acceso inmediato, personalización en la experiencia de cliente, transparencia y trazabilidad en el acceso a la información en tiempo real, calidad del servicio, etc.
- IV. Análisis del grado de sensibilización y aprovechamiento de pertenencia a una Reserva de la Biosfera del empresariado en la promoción del servicio.
- V. Análisis del estado de cooperación entre empresarios y desarrollo de redes y alianzas externas.
- VI. Estudio DAFO de cada empresa: identificadas y analizadas las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas.

Estos análisis tendrán una duración aproximada de **40 horas** en cada una de las empresas. La

Página 3 de 6

Proyecto TÆJO INTERNACIONAL REDE (0068_RED TI_4_E) COFINANCIADO EN UN 75% POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL

Beneficiario Principal: Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Trusismo de la Excm. Diputación Provincial de Cáceres
C/PINTORES.10.10003.CACERES.ESPAÑA.TEL.:.927255600.WWW.DIP-CACERES.ES



Código de verificación : f711278e9f54ceed

empresa adjudicataria coordinará y establecerá un cronograma de trabajo, que deberá entregar con suficiente antelación al técnico encargado del seguimiento y control del trabajo, con cada una de las visitas y justificará las horas a través de partes de trabajo firmados por la persona responsable de cada empresa beneficiaria. Tanto el cronograma como los partes de trabajo se incluirán en la memoria final a entregar junto con el Plan de Acción.

B) Plan de trabajo de asesoramiento

La empresa adjudicataria plasmará todos los apartados correspondientes en el punto anterior, en un Plan de Acción, en función de los objetivos del negocio e individualizado para cada una de las empresas beneficiarias, en el que debe incluir, como mínimo:

1. Datos de la empresa beneficiaria.
2. El diagnóstico inicial sobre la situación en la que se encuentra la empresa beneficiaria, teniendo en cuenta lo recopilado en la fase anterior.
3. Buscar, junto con el/la empresario/a, el posicionamiento desado con respecto a todas las acciones contempladas en el punto anterior.
4. Innovación tecnológica:
 - Elección de los proveedores tecnológicos adecuados de acuerdo con los objetivos marcados.
 - Identificación de herramientas, activos digitales y soluciones TIC que cubran áreas no digitalizadas o sustituyan a las actuales por adecuarse mejor a la situación particular de la pyme. Este apartado dará lugar a un mapa lógico de herramientas, activos digitales y soluciones TIC que integre las nuevas adquisiciones y las sustituciones precisas, así como las herramientas y soluciones que deben continuar con el mismo dimensionamiento y configuración y aquellas que deben ser modificadas para adaptarse mejor a la pyme.
 - Necesidades de infraestructura tecnológica, que complemente la de la pyme y facilite la puesta en marcha y uso de las nuevas herramientas y soluciones reflejadas en el mapa

Página 4 de 6

Proyecto TÆJO INTERNACIONAL REDE (0068_RED TI_4_E) COFINANCIADO EN UN 75% POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL

Beneficiario Principal: Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Trusimo de la Excm. Diputación Provincial de Cáceres
C/PINTORES.10.10003.CACERES.ESPAÑA.TEL.:.927255600.WWW.DIP-CACERES.ES



lógico del punto anterior. Se incluirán las principales especificaciones técnicas de la infraestructura, así como un gráfico de la arquitectura de los sistemas y subsistemas resultante de la integración de la nueva infraestructura con la existente.

- Mejoras en la capacitación de competencias digitales y de comercialización del empresariado y del personal de la pyme, en su caso, para la optimización del uso de las TIC's implantadas o a implantar. Se deberá elaborar un plan de capacitación del mismo acorde a los puntos del plan de acción.
5. Propuesta de acciones concretas de cada uno de los puntos analizados anteriormente, es decir, agregación de valor en productos, servicios a clientes, organización y marketing, gestión de la demanda, implicación del cliente en el proceso de toma de decisiones dentro de la estrategia de la empresa, colaboración y desarrollo de trabajo en red del empresariado y acciones para comercializar productos aprovechando la marca Reserva de la Biosfera. Cada una de las acciones de implantación deberán estar debidamente justificadas.
 6. Propuesta de implantación e integración, reflejando los conceptos y una estimación de costes y plazos (plurianual). El plan será realista, considerando los recursos de la pyme y estableciendo una planificación temporal que permita implementar las actuaciones propuestas en los puntos anteriores. Establecerá una planificación temporal de materialización, más concreto y detallado en cuanto a fechas y objetivos, que permita implementar las actuaciones propuestas en los puntos anteriores y se incluirá un pequeño estudio sobre fuentes de financiación que pudieran facilitar a la empresa la ejecución del Plan de Acción: ayudas, subvenciones, préstamos, etc.

El Plan de Acción deberá resultar individualizado para las empresas beneficiarias, partiendo del diagnóstico inicial y concretando sus necesidades. No se admitirán planes de acción genéricos, que no partan del diagnóstico inicial de la empresa o que no señalen soluciones concretas para las necesidades puestas de manifiesto en el diagnóstico inicial.

Como última fase del trabajo a realizar por la empresa adjudicataria este Plan de Acción deberá

Página 5 de 6

Proyecto TÆJO INTERNACIONAL REDE (0068_RED TI_4_E) COFINANCIADO EN UN 75% POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL

Beneficiario Principal: Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Trusimo de la Excma. Diputación Provincial de Cáceres
C/PINTORES.10.10003.CÁCERES.ESPAÑA.TEL.:.927255600.WWW.DIP-CACERES.ES



Código de verificación : f711278e9f54ceed

presentarse y explicarse a cada una de las empresas beneficiarias de esta acción.

Además la empresa realizará una jornada de presentación de resultados con las conclusiones finales sobre los trabajos realizados al empresariado y técnicos del territorio y en la que se demostrarán acciones de aprovechamiento colectivo. Esta presentación no supondrá un coste extra para la empresa adjudicataria.

V. Trabajos finales

La empresa adjudicataria entregará una memoria final que incluirá los partes de trabajo de la primera fase más el Plan de Acción individualizado de la segunda. Este Plan de Acción, primeramente, deberá ser aceptado por la empresa beneficiaria mediante su firma, para posteriormente entregárselo a los Técnicos del Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Turismo de la Excm. Diputación de Cáceres encargados de la gestión de dicho contrato, con el objeto de comprobar su adecuación a los requisitos establecidos en el presente pliego de prescripciones técnicas, quienes validarán el resultado del trabajo. Si la validación no resultara conforme se expedirá, por parte de los técnicos, un Informe de Evaluación con recomendaciones a la empresa adjudicataria para su consideración y modificación del Plan de Acción. Conforme a esta validación, la empresa adjudicataria deberá realizar las modificaciones requeridas por el equipo técnico del Área para la correcta ejecución del contrato, estableciendo un máximo de dos validaciones a partir de la cual, se imputarán unas penalidades equivalentes al 10% del precio del contrato. En el caso de que dichas penalidades llegaran a alcanzar el 30% del precio del contrato, el órgano de contratación podrá optar por la imposición de nuevas penalidades o por resolver el contrato.

VI. Plazo de ejecución

El plazo de ejecución máximo previsto para el desarrollo de este contrato es de **5 meses** desde la formalización del contrato.

En Cáceres, a fecha de firma electrónica

Página 6 de 6

Proyecto TÆJO INTERNACIONAL REDE (0068_RED TI_4_E) COFINANCIADO EN UN 75% POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL

Beneficiario Principal: Área de Reto Demográfico, Desarrollo Sostenible, Juventud y Turismo de la Excm. Diputación Provincial de Cáceres
C/PINTORES_10_10003.CÁCERES,ESPAÑA.TEL.:_927255600_WWW.DIP-CÁCERES.ES



Código de verificación : f711278e9f54ceed

Para la verificación del siguiente código podrá conectarse a la siguiente dirección <https://licitaciones.dip-caceres.es/licitacion/verificadorCopiaAutentica.do?codigoVerificacion=f711278e9f54ceed>

Firmado por: ANA MARIA MANJON GARCIA
Cargo: TÉCNICO DE TURISMO
Fecha: 27-03-2020 10:50:00

Firmado por: EUGENIO CACHO MORALES
Cargo: Jefe de Sección de Contratación
Fecha: 27-03-2020 13:08:12