



UNIÓN EUROPEA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE COMERCIO



de Comercio de España

Sevilla

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA DEL PROGRAMA DE APOYO A LA COMPETITIVIDAD DE PYMES Y AUTÓNOMOS DEL SECTOR TURÍSTICO EN LA PROVINCIA DE SEVILLA. ANUALIDAD 2018 MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO

Referencia:62/2018

1. Objeto de la prestación del servicio:

El objeto del contrato es la prestación de los servicios de consultoría del Programa de Apoyo a la Competitividad en el sector Turístico anualidad 2018 con el objetivo de potenciar la investigación, el desarrollo tecnológico y la innovación, además de mejorar la competitividad de las Pymes, aprobado en el marco del Programa Operativo de Crecimiento Inteligente FEDER 2014-2020.

2. Contenido de la oferta técnica.

Cada licitador deberá presentar una memoria descriptiva del contenido de su oferta, comprendiendo - con carácter de mínimo - la siguiente información:

- Experiencia de la empresa candidata en actividades objeto de la prestación de servicios.
- Definición del calendario de realización de actividades.



UNIÓN EUROPEA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE COMERCIO

Cámara **Cámara**
de Comercio de España
Sevilla

- Descripción detallada de los trabajos a realizar objeto de la prestación de servicios que se requieren.
- Presupuesto económico desglosado por número de horas destinadas a la realización de cada actividad que sea parte de la prestación de servicios.

El presupuesto deberá incluir los desplazamientos a las reuniones que sean necesarias para la correcta realización de la prestación de servicios.

Cada propuesta deberá estar compuesta de una memoria y de anexos. La memoria no deberá exceder de 14 páginas a una sola cara (letra Verdana 11, espacio sencillo).

Los anexos, para los cuales no habrá un número límite de páginas, servirán para documentar la experiencia y requisitos expresados en la memoria, así como los documentos mencionados en el apartado "Condiciones de contratación". Para los anexos podrán utilizarse copias escaneadas en formato PDF de los documentos originales que deban aportarse.

3. Características técnicas del servicio que se oferta.

Los servicios de consultoría deberán ser prestados de acuerdo con los requerimientos del artículo 13 del Reglamento 1828/2006 y, en concreto, con las instrucciones de la Dirección General de Fondos Comunitarios de 31 de julio de 2008 sobre los sistemas de control para los proyectos enmarcados en los programas de cooperación territorial.



UNIÓN EUROPEA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE COMERCIO

Cámara **Cámara**
de Comercio de España
Sevilla

El objetivo del presente contrato es la prestación de servicios para la realización a pymes y autónomos de la provincia de Sevilla, con el epígrafe fiscal Sección 1ª 67,68,72,73, y 98 y de la sección 2ª los epígrafes 52 y 59 todos ellos del sector turístico , diagnósticos asistidos y personalizados.

Cada diagnóstico tendrá una duración máxima de 40 horas y un valor de 1.200 euros como máximo, teniendo como objetivo poner de manifiesto la capacidad de innovación y las líneas en el mismo puede mejorar su competitividad basándose sobre todo en la incorporación de las NNTT a su gestión, estableciendo propuestas de mejoras y líneas de acción.

El número inicial de empresas beneficiarias del Programa de Apoyo a la Competitividad en el sector Turístico anualidad 2018, asciende a 39, pudiendo este número de impactos sufrir variaciones al alza o a la baja, sin que suponga modificación alguna de las condiciones contenidas en esta convocatoria ni en el presupuesto máximo por Diagnóstico ofrecido por la empresa licitadora.

El Programa de Apoyo a la Competitividad en el sector Turístico anualidad 2018, tiene como objetivo o líneas específicas:

- Innovación, mejora de la competitividad, adaptación a las nuevas fórmulas comerciales y hábitos de consumo.
- Realización de jornadas de trabajo en la que se difundirán experiencias de innovación que han mejorado la competitividad de



las Pymes del sector turístico

- Promoción del turismo de compras
- Impulso del Comercio Electrónico

Son funciones de la empresa adjudicataria:

1. Servicios de captación de empresas del sector comercio que quieran participar en el programa. Tendrá que captarse como mínimo a 39 empresas.
2. Generar un documento de "Registro de Prestación del Servicio", único para la empresa, en el que irá registrando la información relativa a los servicios prestados a la empresa como parte del Diagnóstico. A la finalización de esta fase, el beneficiario deberá firmar este registro de prestación del servicio y completar la encuesta de satisfacción.
3. Planificación de la Entrevista: se recomienda recabar información adicional a la recogida en la solicitud que se considere de utilidad para la preparación de la visita, así como identificar a aquellas personas en la empresa cuya disponibilidad y participación pueda ser necesaria durante la misma.
4. Análisis previo de la empresa utilizando como posibles fuentes de información: Datos de la solicitud del servicio (situación actual, acciones previstas, intereses, etc.) e información ampliada al acordar la visita; Información de la empresa disponible en



internet (sitio web de la empresa, si lo posee, redes sociales, presencia en portales de terceros, etc.), así como búsquedas en Internet (productos y servicios relacionados con la actividad, mercado y competencia, etc.).

5. Realización de al menos tres visitas a la empresa, donde el asesor identificará las debilidades y, por tanto, las mejoras que deben incorporarse en la empresa desde una perspectiva global, de acuerdo a las siguientes áreas:

- Caracterización de la empresa: aspectos generales de la estrategia empresarial de la empresa, de cara a contextualizar el diagnóstico: productos y servicios, mercado, clientes, facturación, empresas proveedoras, procesos, comunicaciones, instalaciones, modelo de negocio, etc.
- Competitividad de la empresa: estrategia, productos y servicios, potencialidad del comercio electrónico, servicios en movilidad, procesos y dinámicas de trabajo, conocimientos, recursos humanos, factores de riesgo, etc.
- Motivación de la empresa: objetivos de la implantación de tecnología, áreas de mayor impacto TIC, inversión anual en TIC, grado de satisfacción sobre las actuales soluciones tecnológicas, interés y motivación de participación en el Programa, necesidades identificadas a priori, etc.
- Uso general de las TIC: informatización de procesos, equipamiento, acceso a internet, frecuencia de utilización,



UNIÓN EUROPEA



uso, email, gestión de la red, aplicaciones y dispositivos de comunicación, movilidad, etc.

- Gestión de procesos internos: recorrido por los procesos internos empresariales y cómo son gestionados mediante la utilización de herramientas TIC: sistemas informáticos de gestión, control y registro de clientes, gestión del punto de venta, diseño de producto, fidelización, interacción, gestión y control de la producción, trazabilidad, gestión de stock, gestión logística, gestión en movilidad, etc.
- Marketing y posicionamiento de marca: se analiza el tipo de presencia online de la empresa y su calidad, la imagen de marca, su reputación online, así como la estrategia de promoción del negocio a través de este canal, examinando el uso que se hace de las redes sociales y otros canales.
- Comercio electrónico: mecanismos de venta online, contenidos de la página web, catálogo, funcionalidades, métodos de pago, atención al cliente, logística, funciones avanzadas, etc.

La empresa adjudicataria está obligada a seguir la metodología desarrollada por la Cámara de España y aportar cumplimentados, firmados y sellados todos aquellos anexos obligatorios para la ejecución del proyecto.

6. Información y contacto:



UNIÓN EUROPEA



Para cualquier información adicional pueden dirigirse a la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Sevilla:

- **Persona de contacto:** Ana Llamas
- **Correo electrónico:** ana.llamas@camaradesevilla.com
- **Teléfono:** 955 11 09 22 - 610 14 05 96