



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DE CONSULTORIA PARA EL PROGRAMA  
COACHING DIGITAL 2024**

|                             |                    |                     |                          |
|-----------------------------|--------------------|---------------------|--------------------------|
| <b>Nº Expediente:</b>       | C.A. 324 /2024     | <b>Centro Coste</b> | Coaching Digital<br>2024 |
| <b>Fecha aprobación:</b>    | 09/07/2024         |                     |                          |
| <b>Responsable técnico:</b> | Rafael Mossi Peiró |                     |                          |
| <b>Procedimiento</b>        | Abierto            | <b>Tramitación</b>  | Ordinaria                |



## 1. Objeto.

La Cámara de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Valencia convoca este procedimiento para contratar a personas físicas o jurídicas la realización de tutorías individualizadas sobre el estado de competitividad digital de las PYME, que participen en el Programa COACHING DIGITAL, financiado por la Generalitat Valenciana en el marco del Plan de Innovación y Sostenibilidad Comercial.

### **Diagnósticos Coaching Digital**

Apoyado por la Generalitat Valenciana, a través de un Convenio suscrito entre Consejo de Cámaras de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de la Comunidad Valenciana y la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, el Coaching Digital se oferta a los comercios y a los artesanos como la tutoría profesional de un consultor especializado en información y comunicación digital, contenido digital, marketing digital y/o comercio electrónico que asesora de forma personalizada e individualizada al comerciante y/o artesano que lo solicite y que cumpla con los requisitos para acceder al programa, para crear, desarrollar e implementar los procedimientos adecuados de gestión del área digital para que la empresa ofrezca al mercado sus productos y servicios de forma competitiva.

El trabajo del coach digital es el de informar, asesorar, ayudar a fijar objetivos y prioridades, tutorizar, acompañar y motivar en el proceso de transformación digital de la empresa, entendiendo ésta como el proceso por el cual el modelo de negocio se adapta, gracias a la tecnología, a otro modelo que funde el mundo físico y el digital, ofreciendo nuevas posibilidades para la comunicación con los clientes, la creación de experiencias de compra, el acceso a nuevos usuarios y el desarrollo de nuevos e innovadores conceptos de negocio.

Beneficiarios:

Las empresas que participen en el Programa, y que pertenezcan a alguno de los siguientes sectores de actividad:

1. Comercio minorista: Empresas que ejerzan la actividad comercial, con al menos un punto de venta físico, en alguna de las siguientes actividades:

- CNAE (Real decreto 475/2007, de 13 de abril, CNAE-2009): Sección G, División 47, excepto los grupos y clases 4726,473, 4773, 478 y 479.
- IAE (Real decreto 1175/1991, de 28 de septiembre): Sección Primera, División 6, Agrupación 64 (excepto el grupo 646 y el epígrafe 647.5) y Agrupación 65 (excepto el epígrafe 652.1 y los grupos 654 y 655).

2. Empresas artesanas: De cualquier sector de actividad, pero deberán contar con el Documento de Calificación Artesana (D.C.A.) debidamente actualizado y expedido por la Generalitat Valenciana o documento equivalente emitido por una Administración Pública que acredite su condición de artesana.



Los consultores adjudicatarios deberán realizar todas aquellas acciones que fueran necesarias para la implementación en las empresas inscritas en el Programa de la metodología de análisis, asistencia y recomendaciones, preparación de materiales, coordinación de agendas horas asistenciales, evaluación y presentación de resultados.

Entre otras tareas, se encargará de prestar las siguientes:

1. Colaboración con Cámara Valencia en la identificación de empresas o grupos de empresas interesadas en la implementación del Coaching Digital.
2. Acciones de difusión y comercialización del programa. Las empresas aportadas por el consultor le serán adjudicadas siempre y cuando no se haya superado el límite de consultorías a asignar en su lote.
3. Determinar e informar a la Cámara de Valencia sobre las necesidades formativas del empresario y/o de sus empleados, que sea beneficiario del programa antes descrito.
4. Asistir a las jornadas de capacitación de Coaches Digitales organizadas por el Consejo de Cámaras de la Comunidad Valenciana. La no asistencia a estas jornadas supondrá la inhabilitación del consultor para participar en el presente programa.

El consultor se responsabilizará de la gestión administrativa de la documentación definida por el Programa y se encargará de ponerla a disposición del personal de Cámara responsable del Programa. Entre otras, se encargará de supervisar la correcta cumplimentación de la documentación administrativa relacionada con el aprovechamiento de la implementación del Coaching Digital por parte de los comercios participantes: acta o acuse de recepción y los cuestionarios de satisfacción.

A fin de verificar la eficacia del Programa y el trabajo de los consultores, Cámara Valencia realizará una labor de seguimiento y evaluación continua, para lo que podrá solicitar al consultor adjudicatario un informe con cuestiones relativas al funcionamiento y desarrollo del trabajo, así como de las incidencias que se produzcan.

Cámara Valencia podrá revisar en cualquier momento la actuación de cada uno de los profesionales adjudicados, al objeto de comprobar que su actuación responde a unos estándares mínimos de calidad, éxito y buenas prácticas.

## **2. Tempo de ejecución.**

Tras la adjudicación y desde la notificación de los comercios asignados, el adjudicatario tendrá cinco semanas para su realización. Si hubiere algún retraso justificado deberá notificarse con antelación al responsable técnico del programa de Cámara Valencia. En cualquier caso todos los informes objeto de la consultoría deberán estar entregados a Cámara Valencia antes del 31 de octubre de 2024.

### **3. Precio.**

Por la realización de cada CODI, la Cámara de Valencia pagará a la consultora la cantidad de 725 euros más IVA, siendo éste el precio unitario, con el máximo de CODIs indicados en cada lote. Para ello deberá haber aportado el Diagnóstico con el visto bueno del Responsable Técnico del programa y su correspondiente factura, así como toda la documentación administrativa requerida.

### **4. Contenido.**

El contenido de los CODI a realizar por los adjudicatarios deberá ser el siguiente:

La metodología estándar comprende una dedicación por parte del coach de entre 25 y 40 horas durante un periodo de cinco semanas, con once sesiones de trabajo presenciales, pudiéndose realizar un porcentaje on line según se acuerde con la empresa beneficiaria. El coach trasladará al inicio de la tutoría la agenda de trabajo al responsable técnico de Cámara Valencia.

**La prestación del servicio de Coaching Digital, según metodología estándar** comprende las siguientes fases:

- Entrevista del Coach con el responsable de la empresa o persona de contacto que este designe.
- Análisis previo de la situación de la empresa/ negocio.
- Sesión de trabajo inicial.
- Sesiones de trabajo presenciales.
- Fase de acompañamiento y seguimiento.
- Sesiones de retorno.
- Volcado de la información en la Herramienta de Gestión de Expedientes.
- Elaboración y entrega del Informe de Coaching Digital.
- Traslado de información sobre apoyos e incentivos.

Las áreas temáticas de trabajo son:

1. Modelo de negocio digital.
2. Marketing Digital
3. Comunicación Digital
4. Comercio electrónico.

### **Informe Coaching Digital.**

**El Informe Coaching Digital es el entregable que documenta el trabajo desarrollado e incorpora una hoja de ruta para el empresario.** Una de las tareas del coach consiste en documentar el trabajo desarrollado, siendo el Informe el instrumento adecuado.

La **estructura del informe** es la siguiente:

- **PORTADA.**
- **CONTRAPORTADA.**
- **DATOS DE LA EMPRESA.** Datos referentes a la caracterización de la empresa.
- **SEGUIMIENTO.** Información sobre el coach y el calendario de las sesiones de trabajo desarrolladas.
- **NEGOCIO\_RETAIL/ARTESANÍA.** Información sobre una serie de aspectos que el coach debe tratar con el empresario para poder contar con un mejor conocimiento del funcionamiento de la empresa/negocio.
- **PREDIAGNÓSTICO.** Resultados del autodiagnóstico retailcheck. <https://www.retailcheck.es/>
- **BLOQUES TEMATICOS.** Áreas temáticas que se trabajan:
  1. Modelo de negocio digital.
  2. Marketing Digital.
  3. Comunicación Digital.
  4. Comercio electrónico.
- **RESULTADOS.** Incorpora los resultados del proceso de coaching.

## 5. Lotes.

La presente contratación se articula mediante 3 lotes:

LOTE 1: Hasta 22 consultorías a contratar.

LOTE 2: Hasta 18 consultorías a contratar.

LOTE 3: Hasta 8 consultorías a contratar.

Cada lote marca el máximo de consultorías/diagnóstico a realizar, dependiendo del número de empresas finalmente aceptadas como beneficiarias del Plan, puesto que a la fecha de esta convocatoria se conoce el número máximo de impactos a poder realizar con cargo al Convenio mencionado, pero se desconoce el número real de empresas aceptadas como beneficiarias en el Programa, dado que el plazo de presentación de solicitudes no está concluido.

Cada participante optará a un solo Lote, resultando la adjudicación de cada uno de los lotes a un adjudicatario distinto, en orden a las puntuaciones obtenidas. De quedar alguno de los lotes desierto, se podrán adjudicar las consultorías del lote desierto entre los adjudicatarios de los lotes restantes, si manifestaran capacidad suficiente de ejecución tras comunicación por parte de Cámara Valencia de dicho extremo.

La efectiva convocatoria y consiguiente ejecución de dichas herramientas/actuaciones se encuentra totalmente condicionada a la existencia efectiva de los fondos por parte de la Generalitat Valenciana y otros posibles cofinanciadores. Dichas adjudicaciones se regirán, en todo caso, por el Pliego de Cláusulas Administrativas, Pliego de Condiciones Técnicas.

\*\*\*\*\*