

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DEL “PROGRAMA FORMATIVO TALENTO DIGITAL PARA EL EMPLEO”. PROYECTO FINANCIADO POR LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA JUNTA DE EXTREMADURA.

EXPEDIENTE: PA_2025_0003

1. OBJETO DEL CONTRATO

1.1. Antecedentes.

El mundo actual se ha transformado debido al impacto de las nuevas tecnologías en los últimos años, el cual ha provocado la digitalización de la mayoría de ámbitos de nuestra vida. Esta transformación ha modificado muchos aspectos de nuestra sociedad y, como no podía ser de otra forma, también de la realidad laboral. De esta forma, trabajadores y empresas han debido familiarizarse con nuevas formas de trabajar que requieren la adquisición de ciertas competencias de carácter digital.

En el ámbito laboral, las competencias digitales permiten a las empresas ser más competitivas y modernas, además de ayudar a aumentar la productividad de la organización. De esta manera, contar con competencias digitales no solo beneficiará a los empleados, quienes contarán con más conocimientos con los que enfrentarse a su empleo, sino también a las propias compañías. La importancia de las competencias digitales en la actualidad hace que las empresas estén demandando empleados que sean competentes y estén formados en nuevas tecnologías. Por esta razón conocer cuáles son las competencias digitales más demandadas es clave a la hora de buscar un empleo, puesto que estas pueden mejorar la empleabilidad al mismo tiempo que reforzarán el aprendizaje y la soltura en el día a día.

De hecho, la Agenda de Capacidades Europea para la competitividad sostenible, la equidad social y la resiliencia (Agenda Europea de Capacidades de 2020) hace referencia a la importancia de estas competencias para acompañar la transición digital y verde, y para asegurar la recuperación después de la pandemia provocada por la COVID-19. En concreto, la citada Agenda hace hincapié en que diversos estudios han puesto de manifiesto que, en algunas categorías, más del 90% de los empleos requieren competencias digitales específicas. Además, aquella afirma que el desarrollo de las tecnologías en todos los sectores económicos, incluidos los no tecnológicos, va a requerir una mano de obra con más competencias digitales en el conjunto de los sectores y en todas las edades.

En relación con la situación en España, la Comisión Europea publicó, en junio de 2021, los resultados del Informe sobre el Índice de Economía y Sociedad Digital (DESI). Este índice muestra el grado de competitividad de los Estados miembros en lo relativo a la economía y sociedad digital. Mide indicadores como la conectividad, el capital humano, el uso de servicios de internet, la integración de la tecnología digital y los servicios públicos digitales. En el informe publicado en 2021, que resume los datos recogidos en 2020, España ocupa el puesto 9º entre los actuales 27 Estados miembros. Esto supone una subida de 2 puestos respecto al informe anterior publicado en 2020, que recogía los datos de 2019, y en el que España ocupaba el puesto 11º de los entonces 28 Estados miembros. Esta escalada de puestos puede deberse a que, en el informe de 2021, se toman en consideración los datos de 2020, es decir, los relativos a la pandemia, cuando el uso de las tecnologías y la conectividad aumentaron en

gran medida. Pese a esta mejora, los indicadores de capital humano e integración de la tecnología digital son las dimensiones en las que España obtiene una puntuación más baja y está justo en la media de los demás países europeos. En el ámbito del capital humano ha mejorado respecto al año anterior, pues entonces estaba por debajo de la media. Ahora bien, solo el 36% de la población tiene competencias digitales por encima del nivel básico, mientras que el 59% tiene conocimientos de software, al menos de nivel básico. Por el contrario, los especialistas en TIC solo suponen el 3,8% de la población, por debajo de la medida europea, que, en 2020, se situaba en el 4,3%. Además, solo el 20% de las empresas proporcionan formación en TIC, dato que está en línea con la situación en la UE.

1.2. Contexto del proyecto.

En este contexto, en 2020, se aprobó la Estrategia España Digital 2025. Uno de sus ejes estratégicos es, precisamente “reforzar las competencias digitales de los trabajadores y del conjunto de la ciudadanía”. Se pondrá especial énfasis en las necesidades del mercado laboral y en cerrar la brecha digital en la educación. El objetivo es que, en 2025, el 80% de las personas tengan competencias digitales básicas y que la mitad de ellas sean mujeres. El citado objetivo es, incluso, más ambicioso que el de la Agencia Europea de Capacidades. También se propone dotar de competencias digitales avanzadas al alumnado y fomentar vocaciones digitales, así como proporcionar a los trabajadores las competencias digitales requeridas en el ámbito laboral.

El análisis del grado de competencias digitales de la población española por Comunidad Autónoma ha evidenciado en Extremadura una brecha digital significativa en comparación a la media nacional. Para ello se han observado los datos de la “Encuesta TIC Hogares del INE”, que ofrece una foto de la situación de las competencias digitales utilizando una metodología definida por INE y EuroStat.

Por lo tanto, teniendo en cuenta las circunstancias expuestas, la naturaleza de la intervención, las especiales singularidades que presenta la actividad a subvencionar y las características de la propia Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Badajoz, se procede por parte de la Secretaría General de Empleo de la Junta de Extremadura a la concesión directa de una subvención a esta Institución que tiene por objeto financiar los programas formativos comprendidos en el Plan de Actuaciones del “Programa formativo Talento digital para el empleo”.

1.3. Objeto de la prestación.

Nos encontramos con la necesidad de cualificar y recualificar a aquellos trabajadores o personas desempleadas que, aún con conocimientos y competencias digitales adquiridas, necesitan una adaptación a nuevos hábitos y formas de trabajo. Consecuentemente, resulta necesario plantear la capacitación digital en un sentido más concreto, debiéndose pensar en diseñar y ejecutar acciones consisten, por un lado, en impulsar la capacitación digital de la población activa de la Comunidad de Extremadura mejorando sus habilidades laborales y, por otro lado, promover la cualificación y recualificación de la población activa desempleada, resultando de ello una mejora global de las capacidades digitales que permitirá ofrecer unas ventajas competitivas del tejido social frente a otras zonas. Estas acciones formativas estarían diseñadas para cubrir necesidades específicas en competencias digitales, con un enfoque en áreas de alta demanda laboral.

El objeto del contrato al que se refiere el presente pliego es la contratación de los servicios externos de una entidad que desarrolle la formación y capacitación a desempleados y

trabajadores en competencias digitales que les permitan llevar a cabo una mejora de su empleabilidad y de este modo desarrollar labores relacionadas con un área que posee un espectro de inserción laboral de gran amplitud, mejorando la empleabilidad en el mercado laboral de nuestros trabajadores y la competitividad de nuestra economía a nivel global.

Los itinerarios formativos se realizarán principalmente en modalidad online a través de una plataforma tecnológica de aprendizaje.

La planificación formativa que se ha diseñado para la ejecución de este proyecto está basada en su mayoría en una impartición de formación online, basada en los contenidos de una plataforma, sin perjuicio de que se establezcan tutorías en formato de teleformación síncrona.

Estas acciones formativas, con sus características, son las recogidas en el **Anexo I** del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Bajo la coordinación de la Cámara de Comercio de Badajoz, el adjudicatario será el responsable de proporcionar los medios humanos y materiales para la ejecución de las acciones formativas, así como de la captación de los destinatarios, que serán trabajadores o personas desempleadas que, aún con conocimientos y competencias digitales adquiridas, necesitan una adaptación a nuevos hábitos y formas de trabajo, y siendo al **menos un mínimo de 217 las personas destinatarias de la formación**. Esta formación se realizará con la organización de los 16 cursos con un número máximo de 15 asistentes por curso recogidos en el **Anexo I** del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Todas estas actuaciones se desarrollarán bajo las indicaciones y pautas recibidas por la entidad contratante y conforme a lo indicado en el Pliego de Prescripciones Técnicas, si bien, dicho contrato se ejecutará a libre riesgo y ventura de la entidad adjudicataria siendo responsable éste técnica y legalmente del desarrollo de las mismas.

El número mínimo de personas destinatarias de la formación es de **217**, organizados en 16 cursos a ejecutar con un número máximo de 15 asistentes por curso.

1.4. Necesidades a satisfacer mediante el contrato.

El objetivo general de esta propuesta es promover el talento digital en Extremadura, con un enfoque particular en las provincias de Badajoz y Cáceres. Este proyecto busca alinearse con los objetivos estratégicos de las Cámaras de Comercio, promoviendo y defendiendo los intereses generales del comercio, de la industria y los servicios. Mediante la implementación de programas de reskilling y upskilling, se pretende incrementar el valor del talento de la región, mejorar la competitividad de Extremadura y contribuir a la creación de empleos de alta calidad. La propuesta aboga por una intervención sistémica, diseñando un ecosistema de talento e innovación que genere círculos virtuosos y bucles de retroalimentación positiva entre las distintas partes del sistema.

Como objetivos más específicos podemos indicar:

- Aumento del Talento Digital: atraer y retener talento digital especializado en la región.
- Impulso económico: generar empleo de alto valor añadido en sectores tecnológicos.
- Competitividad global: mejorar la competitividad de Extremadura a nivel global.
- Fijación de población: crear un entorno atractivo y sostenible para vivir y trabajar.
- Innovación y desarrollo: estimular la investigación y la innovación tecnológica.

- Adquisición de competencias digitales avanzadas de desempleados y de población ocupada para mejorar la empleabilidad de éstos y para incrementar el número de personas con competencias digitales por encima del nivel básico y con conocimientos básicos de software, a la vista de las nuevas demandas laborales.

El objeto es definido en este pliego de prescripciones técnicas, en el que se especifican los factores de todo orden a tener en cuenta. En el mismo apartado se hace referencia igualmente a las necesidades a satisfacer mediante el contrato.

2. DURACIÓN.

El contrato tendrá un plazo de ejecución máxima desde el día siguiente al de la firma del documento en el que se formalice el mismo, **hasta el 30 de noviembre de 2025**, incluyendo el período de justificación, sin perjuicio de ampliación eventualmente, para el caso de que se concediera ampliación en el plazo de ejecución por parte del organismo concedente de la subvención, para la conclusión de los objetivos del Programa, sin que ello suponga superar el valor del contrato inicial.

3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

La entidad adjudicataria será la encargada de desarrollar la formación y capacitación a desempleados y trabajadores en competencias digitales que les permitan llevar a cabo una mejora de su empleabilidad y de este modo desarrollar labores relacionadas con un área que posee un espectro de inserción laboral de gran amplitud, mejorando la empleabilidad en el mercado laboral de nuestros trabajadores y la competitividad de nuestra economía a nivel global.

3.1. Alcance.

El adjudicatario deberá ejecutar los trabajos encaminados a la consecución de los objetivos fijados en el presente pliego y en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) de forma integral.

En concreto, se requiere fundamentalmente estas acciones a conseguir:

1. Acciones de difusión y publicidad.
2. Captación de destinatarios (trabajadores o personas desempleadas)
3. Formación de al menos un número de 217 trabajadores o personas desempleadas.
4. La evaluación y acreditación de las competencias digitales de los participantes.
5. Justificación con la aportación de la documentación descrita en el apartado 3.4 siguiente.

Todo ello con el objetivo último de formar en la provincia de Badajoz, al menos, al público objetivo establecido de 217 ciudadanos. El adjudicatario realizará todos los trabajos necesarios para conseguir el objetivo de este contrato, y será plenamente responsable, técnica y legalmente, de su contenido, así como del plazo de entrega de las diferentes unidades o entregables. La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.

3.2. Planificación.

La planificación estimada para el cumplimiento gradual de hitos, de forma que se alcancen los objetivos indicados, es la siguiente: 217 personas formadas a 30 de noviembre de 2025

No obstante lo anterior, el adjudicatario podrá plantear su propia planificación, siempre y cuando se mantenga el objetivo especificado.

El documento memoria a presentar por el adjudicatario será detallado en fechas, con una planificación a nivel mensual, con el detalle de aplicación de acciones y recursos.

3.3. Herramientas y medios auxiliares.

Se aporta en el Anexo I del presente pliego el listado de las acciones formativas a desarrollar con los módulos que las componen, la base formativa de referencia en materia de competencias digitales, que serán los contenidos que se deberán impartir por parte del adjudicatario para el cumplimiento de los fines previstos.

En todo caso, se utilizarán recursos existentes en el mercado de la formación online y presencial aprovechando las economías de escala y el coste siempre serán por cuenta económica del adjudicatario. El adjudicatario deberá aportar las características técnicas de la plataforma online. Si el adjudicatario aporta/ desarrolla nuevos contenidos/recursos se realizarán por su cuenta y riesgo, previa aprobación por la Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Badajoz, no habiéndose cuantificado tal extremo en el presupuesto del contrato.

Asimismo, para el desarrollo de las acciones formativas que se desarrollen en modalidad online se pondrá a disposición una plataforma formativa con las siguientes características técnicas mínimas y de conformidad con los requisitos fijados por la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo:

- La plataforma de teleformación ha de ser compatible con el estándar SCORM y los paquetes de contenidos IMS.
- Rendimiento, entendido como número de usuarios que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permite:
 - Soportar un número de usuarios equivalente al número total de participantes en las acciones formativas, garantizando un hospedaje mínimo igual al total de los usuarios de dichas acciones.
 - Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 100Mbps, suficiente en bajada y subida.
 - Disponibilidad y accesibilidad de la plataforma, 24 horas al día 7 días de la semana.
 - Compatibilidad tecnológica, el diseño de la plataforma es responsive y accesible desde multidispositivos: (tablets, smartphones, ultrabooks, etc), adaptándose a la pantalla que el usuario decida usar en cada momento. Además, todas las funcionalidades y recursos de la plataforma son accesibles desde cualquier navegador y sistema operativo sin necesidad de instalar Plug-in externos a la plataforma. Si fuera necesario instalación adicional de algún otro soporte para funcionalidades avanzadas, se facilitarán sin coste adicional.

- La plataforma debe integrar herramientas y recursos necesarios para gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas. Su estructura debe ser clara, facilitando y fomentando un empleo intuitivo y sencillo de la misma, acercando al usuario el proceso de enseñanza y aprendizaje. Concretamente, debe disponer de las siguientes herramientas:
 - Herramientas de seguimiento de las acciones formativas, control del progreso y mecanismos de evaluación del alumnado.
 - Herramientas de administración de la acción formativa.
 - Herramientas de desarrollo, gestión e integración de contenidos.
 - Herramientas que potencian la colaboración y la comunicación entre el alumnado, tanto de forma asíncrona (foros, tablones, correo...) como síncrona (chat, videoconferencia...) lo que permita la interacción del alumnado tanto en tiempo real como en diferido.
- Disponer de un sistema que permita de forma automática realizar un seguimiento y control de las acciones formativas impartidas a fin de auditar la actividad de los centros y entidades de formación y evaluar la calidad de las acciones formativas. (Protocolos de conexión SOAP).
- Niveles de accesibilidad e interactividad que cumplen las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el Capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- Disponer de un servicio de atención técnica a los usuarios que proporcione soporte técnico y que de forma estructurada resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Dicho servicio deberá estar disponible en horario de mañana y de tarde, desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, estando accesible mediante teléfono y mensajería electrónica, no pudiendo superar un tiempo máximo de respuesta a 48 horas.
- El servidor de la plataforma de teleformación deberá cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, debiendo el proveedor identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 33 y 34 de dicha Ley Orgánica y en el Título VI del Reglamento de desarrollo de la misma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.
- Incorporar la imagen institucional que resulte pertinente.

La plataforma permitirá el registro de los participantes y el seguimiento de las actuaciones formativas en los itinerarios seleccionados, así como el control y monitorización del avance en su formación, hasta la conclusión y acreditación de ésta.

3.4. Condiciones para la prestación del servicio.

En definitiva, se trata de desarrollar hasta el 30 de noviembre de 2025, actuaciones para formar en competencias digitales un número mínimo de personas destinatarias de la formación de **217**, organizados en 16 cursos, todos ellos a ejecutar, con un número máximo de 15 asistentes por curso.

En total son 11 cursos de 100 horas y 5 cursos de 120 horas.

El adjudicatario accederá a las localizaciones con sus medios en tiempo y forma.

La formación será gratuita para los participantes.

El adjudicatario contará con su propia plataforma de formación on-line, donde estarán integrados los módulos formativos, y a la que dará acceso a los participantes en este programa. La plataforma deberá facilitar la formación con su operativa y funcionalidades: navegación intuitiva, fácil acceso a contenido, interacción, material extra, autoevaluación, etc.

El adjudicatario es responsable de la realización de las actuaciones de información a la ciudadanía para la obtención de los resultados requeridos y desarrollará las campañas y acciones para maximizar el número de solicitudes de participación. Habilitará a tales efectos un procedimiento on line que permita la correcta gestión de las mismas.

Consecuentemente, el adjudicatario es responsable de la adjudicación de plazas de formación a los solicitantes, de identificar a los participantes con un identificador único y de darles acceso a la plataforma on-line, de otorgar la formación de forma efectiva y de acreditar la adquisición de las competencias digitales de los participantes. En este punto, el adjudicatario deberá recopilar toda la información necesaria para confeccionar los siguientes documentos:

- Memoria final de actuación en la que se deberá incluir la relación de todas las actuaciones realizadas con una valoración sobre su ejecución y sus resultados y que contendrá la siguiente información:
 - Código de la actividad formativa.
 - Nombre de la actividad.
 - Descripción y contenido detallado.
 - Localidad de impartición.
 - Duración en horas total.
 - Horas en la modalidad presencial.
 - Horas en la modalidad online.
 - Fecha de inicio.
 - Fecha de fin.
 - Formador o formadores que imparten la actividad.
- Memoria documental. Memoria que contendrá la totalidad de la documentación utilizada para la impartición de las actividades. Para cada actividad del listado anterior se incluirá en esta memoria toda la documentación de apoyo utilizada por los formadores (manuales, guías, presentaciones, enlaces a contenidos web o multimedia, etc.)
- Memoria de asistencia. Memoria que contendrá la totalidad de los partes de firma o pruebas de asistencia por parte de los ciudadanos a las actividades formativas.
- Memoria de difusión. Memoria que debe contener el detalle de las actuaciones de difusión y divulgación llevadas a cabo. Se incluirán las fechas de realización, duración, medios de difusión empleados, dossier fotográfico de los eventos, etc.

El adjudicatario contará con un sistema de alarmas que evalúen los riesgos de incumplimiento de HITOS, poniendo en marcha, en su caso, planes de contingencia correctivos.

El adjudicatario verificará y evaluará el correcto desempeño de los participantes entregando, en su caso, un diploma que acredite tal extremo donde consten los datos del itinerario realizado y la identificación de la persona formada.

3.5. Fases de desarrollo del plan formativo.

Le ejecución del plan formativo está dividido en dos fases fundamentales: la preparación de los requisitos de la plataforma de teleformación que va unida al diseño y desarrollo de las especialidades formativas y puesta en marcha de la impartición de las especialidades formativas.

- Instalación de la plataforma de teleformación.
 - a. Preparación del servidor
 - b. Instalación del software de teleformación
 - c. Configuración de la plataforma de teleformación
 - d. Personalización y adaptación de la plataforma a requisitos de imagen corporativa.
 - e. Generar documentos de uso para el alumnado en la plataforma
 - f. Generar documentos de justificación del programa en formación online.
- Diseño y desarrollo de contenidos de las especialidades formativas.
 - a. Desarrollo y codificación de cada uno de los módulos de las especialidades
 - b. Diseño de los contenidos atendiendo a la definición de objetivos y criterios de evaluación.
 - c. Desarrollo de material didáctico necesario para el desarrollo.
 - d. Elaboración de actividades de evaluación continua y final.
 - e. Desarrollo de documentos de justificación del programa en formación presencial.
- Elaboración y carga de contenidos en la plataforma.
 - a. Elaboración de los contenidos
 - b. Carga de contenidos
 - c. Creación de actividades interactivas y contenidos adicionales
 - d. Evaluación y retroalimentación
- Impartición de las especialidades formativas.
 - a. Calendarización de las mismas
 - b. Puesta en marcha

3.6. Documentos de trabajo.

Para la gestión documental de cada acción formativa se utilizará como mínimo la información recogida en los documentos que se identifican en el **Anexo II** del presente pliego: inscripción a la formación, parte de firmas y encuesta de satisfacción.

3.7. Tramitación de las acciones formativas ante entidad concedente de la subvención.

El proyecto exige una tramitación especial con la entidad concedente de la subvención a la Cámara de Badajoz que deberá realizarse conforme a las siguientes instrucciones:

1. La captación de alumnos se realizará por parte de la entidad adjudicataria mediante la publicidad oportuna de las acciones formativas. El número de alumnos máximo que puede participar por cada acción formativa es de 15. La entidad adjudicataria realizará la selección de los alumnos.
2. La entidad deberá comunicar, al Servicio de Formación para el Empleo, a través de la plataforma de formación, habilitada al efecto al menos con dos días de antelación la siguiente documentación:
 - Comunicación de Inicio
 - Listado Inicial de alumnos seleccionados
3. Al tratarse de una formación mayoritariamente on-line, la entidad debe poner a disposición del Servicio de Formación para el Empleo, los medios necesarios para las actuaciones de seguimiento y control de la actividad formativa tanto en tiempo real como ex post. A tal efecto la Cámara o la entidad adjudicataria deberán facilitar al personal la conexión durante la impartición de la formación, con el fin de comprobar la ejecución de la actividad formativa y el cumplimiento de los requisitos para la impartición en modalidad on line. Igualmente, el sistema técnico empleado deberá estar habilitado para generar registros de actividad con el fin de comprobar, una vez finalizada la formación, los tiempos de conexión detallados de cada participante y formador y permitir una identificación de los mismos por el Servicio de Formación para el Empleo.
4. Cualquier tipo de incidencia tanto al inicio como durante la acción formativa debe comunicarse al Servicio de Formación para el Empleo.
5. La entidad debe comunicar la finalización del curso y el resultado obtenido por cada alumno en un plazo máximo de 5 días, desde la finalización de cada acción formativa, a través de la plataforma habilitada al efecto.
6. En relación a los diplomas serán completados por la Entidad y entregados en el plazo de 3 meses al Servicio de Formación para el Empleo y una vez revisados se procederá a su Registro.
7. En las acciones formativas que se realicen on-line, sin sesiones presenciales, no será necesario el Seguro de accidentes y de responsabilidad civil, excepto en las de la modalidad presencial.

4. ABONO DE LOS SERVICIOS.

Con carácter general la facturación de los servicios se realizará, previa remisión de las correspondientes facturas y aceptación de los trabajos realizados por la Cámara de Badajoz, de acuerdo al siguiente plan de facturación y relación de hitos establecidos:

La entidad adjudicataria recibirá un primer pago tras la firma del contrato correspondiente al 10% del importe de adjudicación, en base a los trabajos previos necesarios y preparatorios de la ejecución del contrato.

El resto de pagos se realizarán en función del número de soluciones implantadas, de conformidad con los siguientes hitos:

- HITO 1: El segundo pago, que se corresponderá con el 30% del precio de adjudicación, se realizará cuando se haya acreditado la implantación de soluciones en empresas o autónomos de, al menos, un número de 75.
- HITO 2: El tercer pago, que se corresponderá con el 30% del precio de adjudicación, se realizará cuando se haya acreditado la implantación de soluciones en empresas o autónomos de, al menos, un número de 150.
- HITO 3: El cuarto y último pago, que se corresponderá con el 30% restante del precio de adjudicación, se realizará cuando se haya acreditado la implantación de soluciones en empresas o autónomos de, al menos, un número de 217. En todo caso, este hito deberá estar cumplido antes del 30 de septiembre de 2025.

Con carácter general, el pago de los servicios objeto del presente contrato se realizará en el plazo de 30 días a contar desde la fecha de aprobación de la factura, mediante transferencia bancaria a la cuenta que la empresa comunique a la Cámara de Comercio de Badajoz al efecto.

5. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

La entidad adjudicataria deberá garantizar un procedimiento claro y eficiente para la gestión y resolución de incidencias que puedan surgir durante la ejecución del proyecto. Este procedimiento tiene como objetivo minimizar los impactos negativos en la calidad del servicio, garantizar la continuidad de las actividades y mantener la confianza de las personas participantes.

Se considerará una incidencia cualquier situación que impida o dificulte el desarrollo normal de las actividades relacionadas con el proyecto. Esto incluye, pero no se limita a:

- Fallos técnicos en las plataformas de formación implementadas.
- Retrasos en la ejecución de actividades según los plazos establecidos.
- Problemas en la comunicación o coordinación con las personas participantes o con la Cámara de Comercio.
- Dudas o reclamaciones de las personas participantes relacionadas con el servicio de formación prestado.

Las entidades licitadoras deberán presentar en su oferta técnica una descripción completa del procedimiento para la resolución de incidencias.

La entidad adjudicataria será responsable de garantizar la resolución efectiva de todas las incidencias dentro de los plazos establecidos.

El responsable del proyecto designado por la adjudicataria actuará como punto de contacto principal para la gestión de incidencias.

6. EQUIPO DE TRABAJO.

La Cámara de Badajoz exigirá a la empresa adjudicataria la asignación de medios y organización necesarios para la correcta prestación del servicio.

Corresponde al adjudicatario la selección de los recursos humanos más adecuados para el cumplimiento del servicio y la disposición de un número suficiente para poder atender las necesidades del servicio, considerándose que el equipo mínimo previsto es el recogido en el Anexo VI del PCAP de este contrato.

En caso de que el personal fuera insuficiente para el cumplimiento de las prestaciones objeto del contrato, el adjudicatario deberá aumentarlo en número suficiente para dar la atención debida al servicio.

En caso de enfermedad, vacaciones y bajas de los trabajadores, la empresa adjudicataria estará obligada a garantizar el correcto cumplimiento de las obligaciones contempladas en el pliego, debiendo proceder a la correspondiente sustitución con personal que reúna los perfiles exigidos.

El adjudicatario no podrá sustituir el personal adscrito a la realización de los trabajos sin la autorización expresa del encargado del contrato.

7. CONTROL Y SEGUIMIENTO.

Para el control y seguimiento de los servicios contratados, la Cámara de Badajoz podrá establecer las instrucciones y orientaciones que estime pertinentes para la correcta realización del objeto del contrato, y convocar cuantas reuniones técnicas y de seguimiento sean necesarias para su correcto desarrollo.

A tales efectos la Cámara de Badajoz designará a un responsable del contrato encargado, entre otras cosas, de velar por la ejecución de los servicios solicitados y ofertados por el adjudicatario en su totalidad, así como por la calidad de los mismos.

El adjudicatario designará un responsable del servicio como principal interlocutor de la Cámara de Badajoz para el seguimiento, control y evaluación continua de los servicios prestados, y con competencias para la resolución de cualquier tipo de disputa o discrepancia en la prestación del servicio.

El responsable del servicio por parte del adjudicatario asistirá a cuantas reuniones puedan ser fijadas por la Cámara de Badajoz para el seguimiento, control y evaluación de los servicios prestados.

8. CONFIDENCIALIDAD Y DEBER DE SIGILO. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

La entidad adjudicataria y el personal encargado de la realización de tareas propias de la adjudicación, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

El resultado de las tareas realizadas a lo largo del contrato, así como el soporte utilizado (papel, fichas, etc.) serán propiedad de la Cámara.

La información y documentación obtenidas por la entidad adjudicataria con ocasión de la ejecución del contrato, que son propiedad de la Cámara, deberán ser diligentemente conservadas por la entidad adjudicataria desde que las reciba y sólo podrán ser utilizadas a

los meros efectos del cumplimiento del contrato, quedando prohibidos cualquier otro uso, la conservación de copias y la cesión, total o parcial, a terceros.

Si la entidad adjudicataria aporta equipos informáticos una vez finalizadas las tareas y antes de retirar dichos equipos, deberá borrar toda información utilizada, o derivada de la ejecución del contrato. De la misma manera, deberá borrar la información de los equipos utilizados para la ejecución del contrato. La destrucción, en su caso, de la documentación de apoyo que no se considere indispensable se realizará en máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice su ilegibilidad, en el lugar donde se realicen los trabajos.

La entidad adjudicataria se compromete a no dar información y datos proporcionados por la Cámara para cualquier uso no previsto en el presente pliego. En particular, no proporcionará sin autorización expresa de Cámara, copia de los documentos o datos a terceros.

La entidad adjudicataria seleccionada declarará documentalmente que se responsabiliza de que el tratamiento de datos de carácter personal que se pueda realizar se hará con absoluto respeto de las normas de seguridad, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento 2016/679 (UE) general de protección de datos personales, y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa de aplicación en vigor en materia de protección de datos y será, asimismo, de aplicación la Disposición adicional vigésimo quinta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público. En caso de incumplimiento de lo estipulado, la entidad contratante y el personal asignado al proyecto serán responsables de las infracciones que deriven de él.

Los datos personales que la persona licitante o la persona adjudicataria facilite para la participación en el presente procedimiento de contratación y, en su caso, para el adecuado desarrollo del contrato, serán tratados, en su condición de responsable, por la persona titular de la Cámara.

La legitimación para el tratamiento de los datos es el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poder públicos conferidos al responsable del tratamiento, y conforme a la LCSP.

Los datos personales proporcionados por el licitante o adjudicatario serán tratados con la finalidad de llevar a cabo la tramitación general de la contratación y el desarrollo de las prestaciones derivadas de la misma, por lo que se conservarán mientras sean necesarios para dichas finalidades y, en todo caso, durante los plazos establecidos por la legislación vigente.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL.

Todos los datos e información manejados por el adjudicatario a causa del desarrollo de su actividad, incluyendo los soportes físicos o digitales que utilice y en los que deposite la información relacionada con los servicios objeto del presente contrato, serán propiedad del órgano contratante, sin que el adjudicatario pueda conservar copia o utilizarlos con fin distinto al que figura en el presente contrato. La Cámara se reserva todas las facultades inherentes a este derecho, pudiendo reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que le sea conveniente y adecuado, sin que pueda oponerse por ello la empresa adjudicataria alegando derechos de autor.

El adjudicatario no podrá hacer uso del nombre, marca o logotipos facilitados por la administración contratante fuera del cumplimiento de las obligaciones dimanantes del

presente contrato, ni de las circunstancias y para los fines expresamente pactados en este, ni una vez terminada la vigencia del contrato.

Badajoz, a 28 de febrero de 2025.

Fdo.: Fructuoso Delgado Viñals
Secretario General

ANEXO I – LISTADO DE ACCIONES FORMATIVAS

	ACCIONES FORMATIVAS CÁMARA DE COMERCIO DE BADAJOZ	HORAS DURACIÓN
1	DISEÑO DE PÁGINAS WEB PARA EL COMERCIO	120
	UNID1. EL DISEÑO Y LA COMUNICACIÓN WEB	7,5
	UNID2. PROCESOS A SEGUIR PARA CREAR UN BUEN DISEÑO	7,5
	UNID3. ELEMENTOS BÁSICOS PARA EL DISEÑO WEB	10
	UNID4. APLICACIÓN DE BITMAPS Y VECTORES	7,5
	UNID5. GESTIÓN DE CONTENIDOS	7,5
	UNID6. COMPOSICIÓN DEL LAYOUT	10
	UNID7. MANEJO DE HTML	20
	UNID8. MANEJO DE CSS	20
	UNID9. WORDPRESS	30
2	POSICIONAMIENTO EN LA WEB PARA EL EMPRENDIMIENTO	100
	UNID1. CÓMO POSICIONAR PÁGINAS WEB CUANDO SE EMPRENDE UN NEGOCIO	25
	UNID2. EL EMPRENDEDOR COMO ANALISTA WEB: CÓMO DISEÑAR UNA WEB	50
	UNID3. EL EMPRENDEDOR COMO ANALISTA WEB: CÓMO MEDIR EL TRÁFICO CON GOOGLE ANALYTICS	25
3	GESTIÓN DE LA SEGURIDAD INFORMÁTICA EN LA EMPRESA	100
	UNID1. DEBILIDADES, AMENAZAS Y ATAQUES	40
	UNID2. SISTEMAS DE REDES INALÁMBRICAS Y SEGURIDAD	30
	UNID3. SISTEMAS DE AUTENTIFICACIÓN	30
4	TECNOLOGÍAS APLICADAS AL SECTOR DE VENTA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	100
	UNID1. FUNDAMENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE	10
	UNID 2. CONOCER AL CLIENTE	15
	UNID 3. LAS NUEVAS TECNOLOGIAS EN LA VENTA	10
	UNID 4. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS DE APOYO A LA ATENCIÓN AL CLIENTE	10
	UNID 5. HERRAMIENTAS DE VENTA A TRAVÉS DE INTERNET	10
	UNID 6. ATENCIÓN AL CLIENTE MEDIANTE CORREO ELECTRÓNICO	15
	UNID 7. EL CHAT COMO HERRAMIENTA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	10

	UNID 8. LOS FOROS COMO HERRAMIENTA DE ASISTENCIA	15
	9. OTRAS HERRAMIENTAS DE VENTA Y ATENCIÓN AL CLIENTE	5
5	COMERCIO Y MARKETING: ANÁLISIS DE MERCADO Y BIG DATA	100
	UNID 1. MARKETING DIGITAL	10
	UNID 2. MIDE, ANALIZA Y MEJORA	20
	UNID 3. ANÁLISI Y TRATAMIENTO DE DATOS EN LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	10
	UNID 4. BASES DE DATOS APLICABLES A LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS	7,5
	UNID 5. INTRODUCCIÓN AL BIG DATA	25
	UNID 6. EL PROCESO ETL	7,5
	UNID 7. CUSTOMER ANALYTICS	10
	UNID 8. BIG DATA Y MARKETING	10
6	ANÁLISIS Y PROGRAMACIÓN JAVA	100
	UNID 1. INTRODUCCIÓN A JAVA	10
	UNID 2. SINTAXIS DEL LENGUAJE	22,5
	UNID 3. UTILIZACIÓN DE LAS LIBRERÍAS BÁSICAS DE JAVA	10
	UNID 4. PROGRAMACIÓN ORIENTADA A OBJETOS CON JAVA	10
	UNID 5. EXCEPCIONES	10
	UNID 6. APLICACIONES BASADAS EN ENTORNO GRÁFICO	10
	UNID 7. ACCESO A DATOS EN JAVA	27,5
7	COMO ESCRIBIR EN INTERNET, REDACCIÓN 2.0	120
	UNID 1. INTRODUCCIÓN A INTERNET. COMPORTAMIENTO DEL USUARIO	30
	UNID 2. TEXTO DE CALIDAD EN LA WEB	20
	UNID 3. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN	20
	UNID 4. ESCRITURA EN LOS DISTINTOS FORMATOS DE INTERNET	30
	UNID 5. PONIENDO EN PRÁCTICA LO APRENDIDO CREACIÓN DE UN BLOG	20
8	OFIMÁTICA EN LA NUBE, GOOGLE WORKSPACE, TEAMS Y MICROSOFT 365	100
	UNID 1. INTRODUCCIÓN	5
	UNID 2. GMAIL	10
	UNID 3. DRIVE	5
	UNID 4. GOOGLE DOCS	5
	UNID 5. SHEETS	5

	UNID 6. GOOGLE PRESENTACIONES, MEET, KEEP Y CALENDARIO	5
	UNID 7. INTRODUCCIÓN A MICROSOFT 365	2,5
	UNID 8. GESTIÓN DE USUARIOS	5
	UNID 9. ALMACENAMIENTO: DRIVE	2,5
	UNID 10. OFIMÁTICA	5
	UNID 11. PRODUCTIVIDAD	5
	UNID 12. ALMACENAMIENTO Y COLABORACIÓN	5
	UNID 13. APLICACIONES COLABORATIVAS	10
	UNID 14. APLICACIONES SOCIALES PARA LA EMPRESA	5
	UNID 15. CONOCER EL ENTORNO TEAMS	5
	UNID 16. CREACIÓN DE EQUIPOS	5
	UNID 17. REUNIONES	5
	UNID 18. CANALES, CREACIÓN Y COPIA. CONVERSACIONES	5
	UNID 19. TRABAJO CON ARCHIVOS	5
9	TUS HERRAMIENTAS DIGITALES PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO	120
	UNID 1. CONÓCETE A TI MISMO Y AL MERCADO LABORAL	30
	UNID 2. HERRAMIENTAS PRINCIPALES DE BÚSQUEDA DE EMPLEO	30
	UNID 3. RECURSOS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO	30
	UNID 4. RECURSOS PARA AFRONTAR LOS PROCESOS DE SELECCIÓN	30
10	ANÁLISIS DE DATOS CON EXCEL	100
	UNID1. Realización de tablas	10
	UNID2. Análisis y realización de tablas y gráficos dinámicos	30
	UNID3. Aprendizaje del uso de Power Query. Obtención y transformación de datos	30
	UNID4. Aprendizaje del uso de Power Pivot. Modelado de datos y análisis	20
	UNID5. Aprendizaje del uso de Power BI	10
11	INTRODUCCIÓN A LA IA	100
	UNID1. INTRODUCCIÓN A LA IA	40
	UNID2. ALGORITMOS DE IA	60
12	CHAT GPT	100
	UNID1. INTERNET DE LAS COSAS	40
	UNID2. CHATGPT	60

13	INTELIGENCIA ARTIFICIAL APLICADA A LA EMPRESA	120
	UNID1. INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA EMPRESA (I)	40
	UNID2. INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LA EMPRESA (II)	40
	UNID3. INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN LAS REDES SOCIALES	40
14	SOCIAL MEDIA & COMMUNITY MANAGER PARA PRINCIPIANTES	120
	UNID1. SOCIAL MEDIA Y COMMUNITY MANAGER	25
	UNID2. ESTRATEGIA Y CREACIÓN DEL PLAN DE MEDIOS SOCIALES	25
	UNID3. FACEBOOK	10
	UNID4. X	10
	UNID5. PINTEREST, YOUTUBE, LINKEDIN, IMAGEN SOCIAL Y VIDEO MARKETING	10
	UNID6. HERRAMIENTAS DEL COMMUNITY MANAGER	25
	UNID7. MÉTRICAS Y ESTRATEGIAS DE SOCIAL MEDIA	15
15	GESTIÓN DE VIDEOVISITAS COMERCIALES	100
	UNIDAD 1. LOS NUEVOS ESCENARIOS DE TRANSFORMACIÓN EN VENTAS	30
	UNIDAD 2. ANÁLISIS DEL CLIENTE COMO EJE PRINCIPAL DE LA ESTRATEGIA DE VENTAS	40
	UNIDAD 3. GESTIÓN EFICAZ DE LAS VIDEOVISITAS COMERCIALES	30
16	BASES DE DATOS DE CLIENTELA: SEGMENTACIÓN Y EXPLOTACIÓN COMERCIAL	100
	UNIDAD 1. ANÁLISIS DE LAS BASES DE DATOS DE CLIENTELA	25
	UNIDAD 2. CONOCIMIENTO DE LA OBTENCIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE DATOS	25
	UNIDAD 3. MODELADO DE DATOS Y SU ANÁLISIS	25
	UNIDAD 4. CREACIÓN DE INFORMES Y PANELES INTERACTIVOS	25

ANEXO II - MODELOS DE DOCUMENTOS

MODELO ORIENTATIVO DE INSCRIPCIÓN A LA FORMACIÓN

DATOS BÁSICOS	
NOMBRE	
APELLIDOS	
NIF / NIE	
FECHA DE NACIMIENTO	
SEXO	
SITUACIÓN LABORAL	
LOCALIDAD DE RESIDENCIA	
CÓDIGO POSTAL	
ACTIVIDAD FORMATIVA A LA QUE SE INSCRIBE	
TELÉFONO	
E-MAIL	

MODELO ORIENTATIVO DE PARTE DE FIRMAS

PARTE DE FIRMA			
ACTIVIDAD FORMATIVA			
FECHA INICIO / FECHA FIN		FECHA DE LA SESIÓN	
LUGAR DE IMPARTICIÓN DE LA SESIÓN		HORARIO DE LA SESIÓN	
DOCENTE (NIF, NOMBRE Y APELLIDOS)		FIRMA DEL DOCENTE	
OBSERVACIONES GENERALES DE LA SESIÓN			
DNI	Apellidos, Nombre	Firma	Observaciones
1-			
2-			
3-			
4-			
5-			
6-			
7-			
8-			
9-			
10-			
11-			
12-			

MODELO ORIENTATIVO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO

Denominación de la Formación			
Fecha inicio/ fin		Fecha de la sesión	

Valore con una X los siguientes aspectos del curso utilizando una escala de puntuación del 1 al 4

1 Muy mal 2 Mal 3 Bien 4 Muy bien

	1	2	3	4
1. Organización del curso				
1.1 El curso ha estado bien organizado (información, cumplimiento fechas, etc.)				
2. Contenidos y metodología de impartición				
2.1. Los contenidos del curso han respondido a mis necesidades formativas				
2.2. Ha habido una combinación adecuada de teoría y aplicación práctica				
3. Duración y horario				
3.1. La duración del curso ha sido suficiente según los objetivos y contenidos				
3.2. El horario ha sido el idóneo para el desarrollo del curso				
4. Formadores / Tutores				
4.1. La forma de impartir o tutorizar el curso ha facilitado el aprendizaje				
4.2. Conocen los temas impartidos en profundidad				
5. Medios didácticos (guías, manuales, fichas...)				
5.1. La documentación y materiales entregados son comprensibles y adecuados				
5.2. Los medios didácticos están actualizados				
6. Instalaciones y medios técnicos (pizarra, pantalla, proyector, TV, vídeo, ordenador...)				
6.1. El aula o las instalaciones han sido apropiadas para el desarrollo del curso				
6.2. Los medios técnicos han sido adecuados para desarrollar el contenido del curso				
7. Valoración general del curso				
7.1. Puede contribuir a mi incorporación al mercado de trabajo				
7.2. Me ha permitido adquirir nuevas habilidades/capacidades que puedo aplicar al puesto de trabajo				
7.3. Ha favorecido mi desarrollo personal				
8. Grado de satisfacción del curso (indicador de calidad)				
9. Observaciones				

Lugar y fecha: _____