



Cofinanciado por
la Unión Europea



Fondos Europeos



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE IMPARTICIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS EN FORMACIÓN PRESENCIAL Y CONTENIDOS FORMATIVOS ASOCIADOS A DISTINTAS ÁREAS, EN EL PROGRAMA ESPAÑA EMPRENDE, DEL MARCO OPERATIVO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN, EMPLEO Y ECONOMÍA SOCIAL 2021-2027 DEL FSE+, PARA LA ANUALIDAD 2026.

Nº Expediente:	A-06/2026	Procedimiento	Abierto
Centro Coste	ESPAÑA EMPRENDE		
Departamento	Emprendimiento		

1. ANTECEDENTES E INSUFICIENCIA DE MEDIOS.

La Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de España articula el Programa España Emprende en el marco del programa Operativo de Empleo, Formación y educación 2021-2027.

La Cámara de España ha sido designada como Organismo Intermedio del Programa FSE+ de Educación y Formación, Empleo y Economía Social (en adelante “el Programa”) -aprobado por la Comisión Europea en la Decisión de Ejecución C(2022) 9796 final, de 19 de diciembre de 2022-, en virtud del Acuerdo de Atribución de Funciones de fecha 16 de mayo de 2023, suscrito entre la Cámara de España y la Unidad Administradora del Fondo Social Europeo, a la que corresponde desempeñar las funciones atribuidas por la normativa de la Unión Europea a la Autoridad de Gestión del citado Programa, de conformidad con lo previsto en el artículo 2.3.b) del Real Decreto 499/2020, de 28 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo y Economía Social.

El objetivo básico del Programa España Emprende es contribuir a la puesta en marcha de nuevas actividades empresariales, incidiendo de modo especial en su sostenibilidad y competitividad a lo largo del tiempo.

Como objetivos específicos se plantean:

- La integración de los servicios necesarios para atender al conjunto de fases en que se distribuye el proceso de emprendimiento.
- El uso integrado de los canales presencial con plena coherencia e imbricación.
- La adaptación de los servicios prestados a las peculiaridades y necesidades de los diferentes territorios en que se desarrolla la actuación.

El objetivo de este proyecto se centra en detectar las necesidades formativas de los beneficiarios de la actuación (personas emprendedoras y empresarias) con el fin de ofrecerles acciones formativas concretas que permitan mejorar sus competencias emprendedoras para fomentar el autoempleo y la actividad empresarial, con el fin de:

- Realizar un análisis de las necesidades formativas de los beneficiarios como emprendedores.
- Mejorar las competencias de las personas emprendedoras.

Todo ello con la intención de potenciar la creación de empresas competentes o la consolidación de las ya existentes.

Todas estas acciones que pueden ofrecer las Cámaras de Comercio a los emprendedores y empresas de nueva creación de su demarcación son reforzadas por un conjunto de acciones transversales ejecutadas por la Cámara de Comercio de España y cuya realización repercute a nivel nacional.

Los destinatarios serán personas desempleadas, inactivas o demandantes de empleo.

Dichas acciones formativas, están encaminadas en mejorar las competencias emprendedoras mediante formaciones que permitan obtener o actualizar los conocimientos necesarios para el desarrollo de la actividad emprendedora e Incentivar el autoempleo.

Careciendo la Cámara de Alicante de medios materiales y personales suficientes para hacer frente, en el plazo establecido, a estas actuaciones previstas en el proyecto referido en el que participa, y por razones de eficiencia técnica y organizativa encaminada a cumplir los objetivos de ejecución contenidos en dicho proyecto, y razones orientadas a dar cumplimiento a la normativa autonómica, nacional y comunitaria, surge la necesidad de establecer un procedimiento de contratación con empresa del sector especializada en la realización de este tipo de servicios.

Dado el origen comunitario de los fondos aplicables al Programa “España emprende” este contrato deberá someterse a las disposiciones del Tratado de la Unión Europea y a los actos fijados en virtud del mismo, será coherente con las actividades políticas y prioridades comunitarias en pro de un desarrollo sostenible y mejora del medio ambiente, debiendo promover el crecimiento, la competitividad, el empleo y la inclusión social, así como la igualdad entre hombres y mujeres de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (CE)1083/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de junio de 2006, por el que se establecen las disposiciones generales relativas al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, al Fondo Social Europeo y al Fondo de Cohesión.

Es obligación de la Cámara de Alicante la realización de acciones formativas en modalidad presencial para cubrir las necesidades de las y los participantes en el Programa España emprende, cofinanciado por el FSE +.

Las temáticas de las formaciones deberán estar relacionadas con necesidades detectadas a los beneficiarios de la actuación siempre y cuando tengan relación con el ámbito emprendedor y/o empresarial, que se agrupan en las áreas de contenidos que se especifican a continuación. Las empresas que presenten ofertas deberán ser capaces de responder a las necesidades del programa asumiendo acciones de forma simultánea y ágil. Deberán, además, presentar sus propuestas de acciones formativas respetando la carga lectiva de 90, 120, y 150 horas. Las acciones formativas se irán planificando a lo largo de la anualidad en función de las necesidades que se vayan detectando, tanto por la propia entidad adjudicataria como por la propia Cámara de Alicante.

2. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato es la prestación del servicio de 4.050 horas de docencia presencial para el desarrollo del Programa España Emprende, cofinanciado por el FSE, en la anualidad 2026, en los términos del presente Pliego.

El objetivo básico del Programa España Emprende es contribuir a la puesta en marcha de nuevas actividades empresariales, incidiendo de modo especial en su sostenibilidad y competitividad a lo largo del tiempo.

En el desarrollo de esta actividad centrada en el asesoramiento se detecta la necesidad de articular canales para que aquellas personas con ideas de emprendimiento o empresarias adquieran la capacitación necesaria para poner en marcha su idea de negocio y/o lograr su consolidación. Para dar respuesta a esta necesidad se apuesta por una iniciativa de formación en el marco del Programa España Emprende.

El objeto de esta licitación es la contratación de acciones formativas en modalidad presencial para dar cobertura a la demanda de los y las participantes del programa en 2026 y que podrán tener una carga lectiva de 30, 60, 90 y 150 horas.

A continuación, se señalan las materias en las que las empresas deberán presentar sus propuestas de servicios de ejecución de acciones formativas, que se irán desarrollando a lo largo de la anualidad 2026 en función de las necesidades del programa España Emprende, pudiendo darse el caso de que sea necesario ejecutar alguna/s de las acciones formativas propuestas por la propia Cámara de Alicante, redistribuyendo las horas correspondientes en las acciones que finalmente se impartan. La previsión sobre el número de acciones formativas y su duración estará finalmente determinada por las necesidades del programa y, por tanto, son susceptibles de sufrir variaciones.

Se prevé la ejecución de los siguientes lotes de acciones:

LOTE 1: COMPETENCIAS DIGITALES, MARKETING DIGITAL Y TÉCNICA DE VENTAS.

Se contratan un total de 1.530 horas de formación para desarrollar acciones formativas que favorezcan a personas emprendedoras la adquisición de las competencias necesarias en conocimientos, habilidades, actitudes y estrategias que se requieren para el uso de los medios digitales y de las tecnologías de información y comunicación. Las acciones formativas versarán principalmente en torno a estas seis grandes áreas:

1. La información, alfabetización informacional y el tratamiento de datos: con el fin de identificar, localizar, recuperar, almacenar, organizar y analizar información digital, evaluar su finalidad y relevancia.

2. La comunicación y colaboración: para comunicar en entornos digitales, compartir recursos en línea, conectar y colaborar con otras personas mediante herramientas digitales, interactuar y participar en comunidades y redes; conciencia intercultural.
3. La creación de contenido digital: con el objetivo de crear y editar nuevos contenidos (textos, imágenes, videos...), integrar conocimientos y reelaborar contenidos previos, realizar producciones artísticas, contenidos multimedia y programación informática, saber aplicar los derechos.
4. La seguridad: para favorecer la protección personal, protección de datos y de la identidad digital, uso de seguridad, uso seguro y sostenible.
5. La resolución de problemas: con el fin de identificar necesidades y recursos digitales, tomar decisiones para seleccionar las herramientas digitales apropiadas según la necesidad o finalidad, resolver problemas conceptuales y técnicos a través de medios digitales, uso creativo de la tecnología, actualizar la competencia propia y la de otros.
6. Marketing digital y técnicas de ventas: Adquirir conocimientos y herramientas que favorezcan la promoción y el marketing digital.

Se desarrollarán 19 acciones de 30 horas y 16 acciones de 60 horas, para grupos de cómo máximo 25 asistentes.

LOTE 2: COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS, FINANCIERAS Y GESTION EMPRESARIAL.

Se contratan un total de 1.260 horas de formación para desarrollar acciones formativas que favorezcan a personas emprendedoras la adquisición de las competencias necesarias en conocimientos, habilidades, actitudes y estrategias que se requieren para el emprendimiento:

- Adquisición de habilidades de gestión y dirección empresarial.
- Adquisición de habilidades de gestión de equipos de trabajo.
- Adquisición de habilidades de comunicación efectiva y gestión del tiempo.
- Adquisición de habilidades para el desempeño de actividades de gestión interna, planificación.
- Adquisición de habilidades para la promoción y comercialización.
- Adquisición de habilidades que complementen y mejoren la cualificación profesional y favorezca el emprendimiento.

Se desarrollarán 14 acciones de 30 horas, 9 acciones de 60 horas y 2 acciones de 150 horas, para grupos de cómo máximo 25 asistentes.

LOTE 3: COMPETENCIAS PARA EL EMPRENDIMIENTO: SOFT Y HARD SKILLS.

Se contratan un total de 1.260 horas de formación para desarrollar acciones formativas que favorezcan a los emprendedores en:

- Habilidades soft (blandas): son competencias interpersonales, como la comunicación, la colaboración, la empatía, innovación, liderazgo, resolución de problemas, gestión del tiempo, ..., que ayudan a las personas a interactuar eficazmente con otros.
- Las habilidades hard (duras) son conocimientos y destrezas específicas que permiten realizar un trabajo concreto. Algunos campos de acciones formativas generalistas pueden ser: marketing y diseño, ingenierías, estrategias de negocio, desarrollo de productos, finanzas, informática, y cualquier acción a reforzar todo tipo de tareas generales.

Se desarrollarán 14 acciones de 30 horas, 9 acciones de 60 horas y 2 acciones de 150 horas, para grupos de como máximo 25 asistentes.

Se pretende por tanto contratar un total de 4.050 horas de formación. Las acciones formativas se irán planificando a lo largo de la anualidad en función de las necesidades que se vayan detectando tanto por la entidad adjudicataria como por la propia Cámara de Alicante.

Las empresas que presenten ofertas deberán ser capaces de responder a las necesidades del programa asumiendo acciones de forma simultánea y ágil.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN.

Los aspectos generales que deberán cumplir las acciones formativas que se propongan en las distintas áreas o lotes de actividad que se licitan son los siguientes:

- **Materiales:** La empresa adjudicataria aportará los manuales, materiales y documentación necesaria para el correcto desarrollo de las acciones formativas que se inicien, incluyendo, pero sin limitar, los necesarios para la impartición del curso y, en su caso, para la ejecución en el aula o fuera de ella de las prácticas en cada acción formativa.
Se debe aportar documento gráfico y/o licencia de uso, si fuera necesario.
- Los gastos de licencias o materiales para la realización de las formaciones podrán ser asumidos por cuenta de la Cámara de Comercio de manera excepcional, siempre y cuando se acuerde por escrito entre las partes y sean considerados como gastos extraordinarios.



- **Programas:** La oferta de las entidades licitadoras debe incluir los programas orientativos propuestos para cada lote al que se pretende licitar, respetando y ajustando los contenidos a las cargas lectivas de horas solicitadas. Sin perjuicio de las propuestas de contenidos que se presenten en esta licitación, la entidad valorará el ajuste de las mismas una vez constituidos los grupos de alumnado y su perfil inicial.
- **Modalidad:** formación presencial.
- **Participantes por cursos:** hasta 25 participantes.

Las obligaciones de la entidad adjudicataria respecto del desarrollo de las acciones formativas serán las siguientes:

- Programar y planificar los contenidos de la acción formativa.
- Atender a las dificultades e inquietudes de los y las participantes.
- Potenciar la actividad del alumno en el aula, favorecer actitudes colaborativas y comunicativas, así como el trabajo en grupo.
- Proporcionar feedback personalizado a cada participante, así como mantener una comunicación fluida y puntual con el tutor cameral.
- Custodiar los partes de firmas en el aula y garantizar su correcta cumplimentación atendiendo a las directrices marcadas por el tutor o tutora cameral.
- Facilitar la prueba final de contenidos que determinará si cada participante es apto o no apto.
- Valorará la satisfacción con los distintos aspectos del curso.
- Participar en todas las actividades propuestas por la coordinación de cada acción formativa.

4. MEDIOS PERSONALES.

Los licitadores, además de acreditar su solvencia por los medios indicados en el PCAP o, en su caso a través de la clasificación, deberán comprometerse a la adscripción para la ejecución del contrato de los medios personales que se indican a continuación, que mantendrán durante todo el tiempo de prestación del mismo, debiendo comunicar cualquier modificación respecto a ellos:

- **Experiencia docente en la materia que se va a impartir.** Cada docente deberá demostrar un mínimo de 300 horas de docencia. Para demostrar la experiencia docente deberá aportarse CV, Informe de vida laboral o certificado/s de buena ejecución que reflejen la entidad para la que se impartió la formación, la acción formativa y su carga lectiva.



- **Disponer de título de capacitación docente** (certificado de profesionalidad docente en formación para el empleo, MAES, Formador Ocupacional, o equivalente) o, en su defecto, poder acreditar un mínimo de 380 horas de docencia mediante Informe de vida laboral o certificado de buena ejecución.

5. METODOLOGÍA FORMATIVA

Se valorará la incorporación de una metodología formativa basada en gamificación que permita incentivar la participación, motivación y compromiso del alumnado, conseguir una mayor retención del conocimiento y llevar un registro de la actividad.

6. EVALUACIÓN DIGITAL

Con el objetivo de obtener una trazabilidad de la formación y la evaluación objetiva del desarrollo competencial de las personas participantes, en la presente licitación se valorará el uso de un sistema de evaluación que permita la generación de informes por competencias, rankings y análisis individuales y agregados, plenamente integrados en el diseño formativo.

7. SERVICIO DE CALL CENTER.

El objeto de la presente licitación comprende también la prestación de los servicios de Contact Center/Call Center como herramienta multicanal que permita, por un lado, dar a conocer y ofrecer los servicios formativos al público susceptible de participar, así como resolver posibles dudas e incidencias relacionadas con la formación y, por otro lado, realizar un seguimiento individualizado al alumno respecto de su avance en el proceso formativo, así como realizar encuestas de satisfacción que permitan medir el nivel de calidad de la formación ofrecida.

En definitiva, el adjudicatario deberá garantizar la intermediación de los servicios de Contact Center/Call Center durante toda la vida útil del contrato cubriendo de forma integral las distintas fases del ciclo formativo, esto es:

- La participación en el procedimiento de captación y atención inicial al alumnado.
- La gestión de las comunicaciones con el alumnado y resolución de incidencias durante la ejecución de las acciones formativas.
- La realización de encuestas de satisfacción al finalizar las acciones formativas, con el objetivo de recabar la valoración del alumnado respecto a la formación recibida.

El servicio deberá prestarse conforme a los estándares de calidad establecidos en el presente pliego, asegurando la trazabilidad de las comunicaciones, la atención eficaz al usuario y el cumplimiento de los plazos y niveles de servicio definidos.



1. CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN.

Contact Center/Call Center se entiende como una unidad que comprende diferentes canales de comunicación y herramientas de gestión:

- Telefonía: Se deberá establecer un número de teléfono vinculado al proyecto al que se dará publicidad en todos los medios de comunicación donde se publicite el mismo. Permitirá llamadas entrantes y salientes que deberán ser grabadas informando previamente al usuario de dicha grabación, conforme a lo establecido en la normativa vigente sobre protección de datos.

Se dispondrá de un sistema de contestador automático para las llamadas en espera o llamadas realizadas fuera del horario de atención. El sistema deberá ofrecer al cliente la posibilidad de dejar sus datos de contacto si lo desea para que la llamada le sea devuelta a ser posible en un plazo no superior a 24 horas.

Será imprescindible identificar en primera instancia al usuario, esto es, si se trata de un estudiante interesado en realizar la formación o se trata de un alumno que se encuentra realizando un curso.

En cualquier caso, este sistema permitirá complementar y asegurar la captación de usuarios dándoles de alta como nuevos alumnos en las formaciones previstas, resolver de forma ágil las posibles dudas e incidencias de los mismos en relación con el proceso formativo, así como conocer el progreso del alumnado en las formaciones que se estén desarrollando y conocer su valoración.

- Emails: Al igual que en la vía telefónica, el adjudicatario creará un correo electrónico destinado a las reclamaciones, quejas, incidencias o solicitudes de información de cualquier interesado y del alumnado que ya esté cursando la formación. Se deberá contar con el criterio de la Cámara y con medios propios para ello.

Las consultas que se reciban vía email deberán ser contestadas con la mayor celeridad posible procurando la respuesta, en cualquier caso, en un plazo no superior a 48 horas.

2. RECURSOS HUMANOS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

Para el cumplimiento de esta parte del contrato garantizando unos criterios de calidad, el adjudicatario deberá contar con un equipo de trabajo formado por personal cualificado, así como una serie de medios técnicos o materiales que deberán ajustarse a las siguientes características:

- Teleoperadores/as: el número exacto de teleoperadores/as asignado al proyecto vendrá determinado por el adjudicatario en su propuesta técnica.

Para la acreditación del perfil de teleoperador se deberá verificar la tenencia de formación relacionada con atención comercial o atención al cliente, conocimientos básicos de informática e internet o experiencia profesional de 2 años realizando funciones similares.

- Coordinador/a: el adjudicatario designará a un responsable o coordinador de todo el equipo de Call Center, que deberá estar presente durante toda la ejecución del contrato.

Igualmente deberá contar con formación relacionada con atención comercial o atención al cliente, conocimientos básicos de informática e internet o experiencia profesional de 2 años realizando funciones similares. Adicionalmente deberá contar con experiencia en la coordinación y asesoramiento en gestión de equipos contrastada.

En cuanto a las especificaciones técnicas, los medios de los que disponga el adjudicatario deberán disponer las siguientes características, garantizando un servicio eficiente, seguro y escalable.

Estos medios incluirán:

PUESTOS DE TRABAJO

- Los puestos de los teleoperadores/as contarán con sistemas operativos Windows 10 o superior, que permitan desarrollar los servicios a prestar con eficacia y calidad. El adjudicatario tendrá la obligación de actualizar las prestaciones técnicas de los equipos para garantizar la operatividad de los servicios a lo largo de todo el contrato.
- El adjudicatario se compromete a proporcionar una plataforma tecnológica que soporte los sistemas y herramientas necesarios para prestar los servicios descritos.
- El adjudicatario se compromete a mantener los puestos de trabajo actualizados y con las medidas de seguridad que resulten oportunas (antivirus, parches de seguridad etc.).

IMPLEMENTAR CRM

El adjudicatario deberá implementar un sistema de CRM (Customer Relationship Management) que permita:

- Registrar todas las interacciones con los usuarios, tanto potenciales como actuales.
- Segmentar a los usuarios según su estado (interesado, inscrito, en curso, finalizado).
- Realizar seguimiento personalizado de cada alumno, incluyendo historial de comunicaciones, incidencias atendidas y encuestas de satisfacción.
- Generar informes periódicos de actividad, niveles de servicio, tiempos de respuesta y estadísticas sobre la satisfacción del alumnado.
- Integrarse con los demás canales (landing, email, telefonía) para consolidar toda la información de contacto en un único entorno.
- El CRM deberá cumplir con la legislación vigente en protección de datos y permitir exportaciones en formatos abiertos (.csv, .xlsx) para auditorías o traspasos de información.

7. CONTENIDO DE LA MEMORIA TÉCNICA

Cada ofertante deberá aportar una memoria técnica, que incluirá referencia a los aspectos generales mencionados en el apartado 5.4 del Pliego de Cláusulas Administrativas del presente contrato.

8. INFORMACIÓN Y CONTACTO.

Para cualquier consulta/información adicional pueden dirigirse a la Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Alicante.

- Domicilio: C/ Cervantes 3, 03002 Alicante.
- Correo electrónico: secgeneral@camaralicante.com
- Teléfono: 965148643