



## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR CONTRATO DEL PLAN DE FORMACIÓN PARA EL COMERCIO DEL CENTRO COMERCIAL ABIERTO DE SANTA EULÀRIA DES RIU

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

Se redacta el presente pliego con objeto de establecer las condiciones, características, prescripciones técnicas, especificaciones y materiales con arreglo a los cuales se desarrollará el plan de formación para el Centro Comercial Abierto de Santa Eulària.

Este plan de formación se desarrolla mediante 2 lotes diferenciados según:

LOTE 1- FORMACIÓN EN COMPETENCIAS DIGITALES (200 horas de consultoría)

LOTE 2- FORMACIÓN EN IDIOMAS (300 horas lectivas)

Cada uno de los licitadores podrá presentar una propuesta a un lote, a varios o a todos ellos, a su elección. Cada Lote, tendrá valoración y adjudicación independiente. En consecuencia, y derivado de este pliego, resultarán contratistas, tantos como adjudicatarios de los mencionados lotes, suscribiéndose los contratos de forma independiente con cada uno de aquellos, según el lote por el que licite y que desarrolle el proyecto formativo específico y transversal y las demás actividades complementarias que se señalan en el presente pliego.

Esta actuación se enmarca dentro el proyecto de Centro Comercial Abierto contando con una financiación del 60% del total del coste mediante el Fondo de Recuperación, Transformación y Resiliencia (Fondos Next Generation de la Unión Europea).

Este contrato deberá cumplir por ello con la normativa relativa al componente 13.14 relativa al Impulso a la pyme, inversión para el apoyo al Comercio dentro del Programa Mercados Sostenibles: financiación de proyectos de mejoras en la modernización de mercados municipales, áreas comerciales, mercados de venta no sedentaria y canales cortos de comercialización.

Condiciones especiales de ejecución derivadas de la financiación con fondos procedentes del Plan de Recuperación, Transformación Y Resiliencia:

1.- Hitos y objetivos. La empresa contratista y subcontratista, si procede, deberán facilitar, en tiempo y forma, la información que les sea requerida para acreditar el cumplimiento de los hitos y objetivos del PRTR asociados a la actuación subvencionada.

2.- Etiquetado verde y etiquetado digital y principio de no causar daño significativo al medioambiente (DNSH). La empresa contratista estará obligada a cumplir con los



compromisos en materia de etiquetado verde y digital, así como por la aplicación del principio de no causar daño significativo al medioambiente (do not significant harm, DNSH). En caso de incumplimiento por el contratista de las obligaciones establecidas, se aplicará la penalidad definida en la cláusula "Penalizaciones" del pliego de cláusulas administrativas particulares del presente contrato.

3. Declaración de ausencia de conflicto intereses. Todos los intervinientes en las diferentes fases del contrato tendrán la obligación de cumplimentar la Declaración de Ausencia de Conflicto de Intereses (DACI), que se irán incorporando al expediente de contratación. El adjudicatario deberá presentar, previamente a la formalización del contrato, una DACI, conforme al modelo que figura en el pliego de cláusulas administrativas particulares del presente contrato. Esta obligación tiene el carácter de obligación esencial, a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211 LCSP, por lo que su omisión previa a la formalización será causa de exclusión de la licitación y el incumplimiento de lo declarado durante la ejecución del contrato será causa de resolución del contrato.

## 2. PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de realización de la formación en general será de 2,5 MESES a partir de la fecha de formalización del contrato.

## 3. LOCALIZACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

La localización del desarrollo de la formación se realizará en los comercios locales pertenecientes al núcleo comercial de Santa Eulària que conformaran el nuevo Centro Comercial Abierto.

Este plan formativo se despliega en forma de tutorías individualizadas por lo que la ubicación de cada sesión se impartirá en el comercio en particular en el cual se realice la enseñanza, teniendo en cuenta que todos los establecimientos en los que se desenvolverá esta formación se encuentran dispuestos exclusivamente en el área comercial de Santa Eulària des Riu.

Documentación a entregar al Ajuntament de Santa Eulària des Riu:

- *Diagnosis inicial del nivel de conocimientos de cada comercio participante (una diagnosis por lote):*

Este documento deberá entregarse en un plazo máximo de 22 días naturales desde la firma del contrato.



Se deberá aportar un el análisis de la capacidad de gestión de las competencias digitales o idiomas de cada comercio que participe en el plan de formación según el lote que corresponda.

Para la realización de esta diagnosis será indispensable realizar previo a la impartición de las sesiones un contacto presencial con los negocios implicados con la finalidad de estructurar el plan formativo de acuerdo con las necesidades particulares para mejorar la planificación y coordinación de las labores de formación asegurando la efectividad de las horas a realizar y la participación global de los comercios del Centro Comercial Abierto de Santa Eulària (núcleo comercial de Santa Eulària).

Se considerarán factores como el nivel actual de habilidades digitales y en comunicación del comercio, sus objetivos comerciales y los desafíos específicos que enfrenta en el entorno habitual de trabajo.

En cada lote se realizará una diagnosis específica para el campo que aplica, Lote 1 en competencias digitales y Lote 2 en lengua inglesa y alemana.

En el Lote 1 será necesario especificas infraestructura tecnológica disponible en el comercio (identificando la disponibilidad de conexión a internet, dispositivos tecnológicos, herramientas digitales y canales de comunicación de cada establecimiento).

En ambos lotes el diagnóstico deberá en cualquier caso reflejar claramente las necesidades y objetivos a alcanzar en cada comercio, así como la disposición a participar en el plan formativo de la consulta realizada a todos ellos.

Asimismo en este documento se deberá reflejar la programación horaria de impartición por comercio de cada sesión.

– *Dossier de consulta del comercio:*

Una vez finalizada la formación, en relación a las necesidades detectadas y la sesión llevada a cabo para cada negocio, se deberá realizar un dossier con los conceptos impartidos y más demandados para su posterior consulta a nivel general accesible para todos los participantes.

En este dossier se deberá realizar una explicación clara y concisa del contenido genérico a impartir añadiendo en caso de consulta generalizada aquellos conocimientos más consultados por parte de los comercios, así como enlaces de interés para la materia impartida.

En cada lote se realizará un dossier específico para el campo que aplica, Lote 1 en competencias digitales y Lote 2 en lengua inglesa y alemana.



– *Informe de resultados:*

Una vez aplicado el plan de formación se deberá entregar al Ayuntamiento de Santa Eulària des Riu un informe de resultados en los cuales figurará la siguiente información:

Comercios atendidos, con hoja de asistencia, junto con una breve exposición individualizada de las necesidades y puntos de mejora detectados para seguir trabajando en cada uno de ellos.

Evaluación en el caso del Lote 1, en ámbito de las competencias digitales, de la infraestructura tecnológica demandada por cada establecimiento (identificación de requerimientos de actualización de infraestructura o necesidad de adquisición o implantación de sistemas de tecnología o canales de comunicación online). De esta demanda se obtendrá el resultado de nivel de digitalización que presenta el Centro Comercial Abierto de Santa Eulària des Riu en general, y de cada comercio participante en particular.

Imágenes de la práctica de impartición en un mínimo de 10 comercios diferentes.

En cada lote se realizará un informe específico para el campo que aplica, Lote 1 en competencias digitales y Lote 2 en lengua inglesa y alemana.

#### 4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

##### Condiciones generales:

Se establecerá un calendario flexible según la disponibilidad de los comerciantes, por lo que el adjudicatario de cada lote deberá llevar a cabo, las acciones necesarias para asegurar la coordinación de los horarios de impartición de cada tutoría por comercio.

Se deberán tener en cuenta para esta planificación la totalidad de los comercios comprendidos en el área comercial de Santa Eulària (integrantes del Centro Comercial Abierto). En caso de que un comercio decida no participar se deberá dejar constancia fehaciente de este hecho.

Los cursos ofrecidos por el Adjudicatario deberán ser cursos cuyos contenidos, previo a la licitación, ya se encuentren elaborados y preparados para su impartición y que por lo tanto estén basados en experiencias previas pero actualizados a las últimas novedades formativas y orientados a la demanda actual de perfiles.

Para cada empresa, en función de su nivel de uso tecnológico o habilidades comunicativas y teniendo en cuenta sus objetivos propios de negocio, se determinará



una hoja de ruta en la formación que se facilitará al comercio, reflejando en la diagnosis inicial e informe de resultados el itinerario seguido.

Condiciones particulares por lote:

### LOTE 1. Competencias digitales (200 horas de tutoría)

▪ **Objetivo:**

El objetivo principal de esta formación es proporcionar a cada comercio del Centro Comercial Abierto de Santa Eulària las herramientas y conocimientos necesarios para enfrentar los desafíos del entorno digital actual que afectan. Se busca alcanzar este objetivo mediante una capacitación intensiva y personalizada, diseñada específicamente para satisfacer las necesidades únicas de cada negocio.

▪ **Formato:**

Cada sesión de formación se realizará en formato de asesoría individual, lo que significa que estará dedicada exclusivamente a un solo comercio a la vez. Por ello la atención deberá ser personalizada, asegurando que los temas abordados se adapten específicamente a las necesidades y características de ese comercio en particular.

La focalización de la sesión buscará fomentar un ambiente donde los participantes pueden hacer consultas sobre las problemáticas con las que se encuentran a diario en la gestión del negocio en relación al auge de la digitalización y la problemática que esta adaptación implica en cada comercio.

Las horas totales contratadas para la impartición de las tutorías de esta licitación y para el Lote1 es de 200 horas. En el caso de que, debido a la participación, una vez realizadas las asesorías planificadas, no se haya impartido el total de las 200 horas, se propondrá a los comercios interesados ampliar conocimientos usando la bolsa de horas restantes y en todo caso se podrá planificar si esta entidad lo considera de interés una formación general colectiva para los comercios.

▪ **Duración:**

La formación está diseñada para ser intensiva y compacta, abarcando los temas esenciales en un período de 4 horas por comercio mínimo inicialmente. Esta duración es óptima para mantener la atención y el enfoque, permitiendo al mismo tiempo una profundización suficiente en cada tema. Para comercios con menos experiencia en el mundo digital, se dividirá la sesión en dos días.

A pesar de ser una sesión de corta duración, esta deberá estar estructurada para ser completa y efectiva, asegurando que los participantes obtengan un conocimiento práctico y aplicable de inmediato.



- Estructura y contenidos:

Se ofrecerán dos niveles de formación inicial según la diagnosis realizada a cada comercio, diferenciando los negocios cuyos conocimientos y desarrollo digital es básico de aquellos con una experiencia más extendida que busquen ampliar conocimientos y aplicar nuevas herramientas.

Formación nivel 1: comercios con conocimientos digitales básicos: *"Pierde el miedo a digitalizar tu empresa"*

Plan de Contenidos (4 horas)

0. Economía circular:

Que es la economía circular

Modelos de aplicación y recursos

Sostenibilidad comercial

1. Perfil de Google My Business:

Creación a aquellos que no tengan creado el perfil.

Optimización del perfil: fotos, horarios, descripciones, fichas de producto.

Gestión de reseñas y respuestas a clientes.

2. Herramientas de Gestión de Google y más:

Uso de Google Drive para almacenamiento y compartición de archivos.

Organización y programación con Google Calendar.

Creación y edición colaborativa en Google Docs y Sheets.

La importancia del manejo de los códigos QR y cómo crear uno.

3. Firma y Certificado Digital:

Explicación de la firma digital y el certificado digital.

Obtención y uso de un certificado digital.

Aplicaciones prácticas en la firma de documentos electrónicos.

4. Whatsapp Business:

Configuración y uso básico de Whatsapp Business.

Automatización de mensajes y respuestas rápidas.

Creación de catálogos de productos y servicios.

Estrategias para interactuar con los clientes.

5. Imagen de Marca:

Importancia de una imagen de marca coherente.

Creación y actualización de logos y material gráfico.

Herramientas gratuitas para diseño gráfico (Canva).

Uso de contenido visual en redes sociales y páginas web.



## Formación nivel 2: comercios con conocimientos digitales avanzados: “Mejora de Habilidades Digitales y Aplicación de IA”

Plan de Contenidos (4 horas)

0. Economía circular:

Que es la economía circular

Modelos de aplicación y recursos

Sostenibilidad comercial

1. Optimización de Redes Sociales:

Estrategias avanzadas para Instagram, Tik Tok y Facebook.

Análisis de métricas y rendimiento.

Publicidad en redes sociales: introducción básica

2. Herramientas de Diseño:

Introducción a herramientas de diseño gráfico.

Uso de Canva para diseño rápido y sencillo.

Creación de contenido visual atractivo para redes sociales.

Diseño de materiales de marketing: banners, folletos y presentaciones.

3. Inteligencia Artificial aplicada al comercio:

Introducción a la inteligencia artificial y su impacto en los negocios.

Herramientas de IA para la creación de contenido.

Chatbots y asistentes virtuales para atención al cliente.

IA en la creación de contenido visual y de texto.

4. Seguridad Digital:

Principios básicos de ciberseguridad.

Protección de datos y cumplimiento normativo (GDPR).

Buenas prácticas para la seguridad en línea.

- Recursos:

En el dossier de consulta se añadirán videos explicativos con ejemplos prácticos y guía paso a paso de todo lo explicado, tanto para usabilidad en móvil como ordenador, entregados en formato QR en un catálogo impreso, accesible en línea y actualizado durante 1 año para novedades, así como ejercicios prácticos y ejemplos reales. Igualmente se facilitará material de apoyo en formato PDF.

- Evaluación y Certificación:

Informe de resultados con evaluaciones prácticas que se realizaran durante la sesión, inclusión de conclusiones.

Asimismo, se entregará certificado de participación al finalizar la formación.



- Resultados esperados:

Ganancia de habilidades prácticas que podrán aplicar de inmediato en su negocio. Esto incluye desde la gestión de su presencia en línea hasta la optimización de herramientas digitales para mejorar la eficiencia operativa y conocimiento de modelos de economía circular para aplicar a su comercio. Mejora de la competitividad gracias al desarrollo de una presencia digital más sólida utilizando herramientas y soporte continuo, pues que los participantes tendrán la oportunidad de revisar y profundizar en los contenidos a su propio ritmo después de la formación. Esto proporciona un recurso continuo para el aprendizaje y la mejora.

En general, el plan de formación deberá proporcionar a los comercios del Centro Comercial Abierto de Santa Eulària una base sólida en habilidades digitales, adaptada específicamente a sus necesidades particulares.

## LOTE 2- FORMACIÓN EN IDIOMAS (300 horas lectivas)

- Objetivo:

Este plan lectivo, pone el foco en la aplicación práctica del idioma, tiene como objetivo dotar al alumnado de las habilidades lingüísticas necesarias en relación con la atención al cliente para brindarle un excelente servicio y mejorar su experiencia general.

En específico, debido al análisis del perfil de cliente más habitual especialmente en la temporada estival, se busca optimizar la fluidez en la comunicación en lengua inglesa y alemana.

- Formato:

Cada sesión de formación se realizará en formato de asesoría individual, lo que significa que estará dedicada exclusivamente a un solo comercio a la vez. Por ello la atención deberá ser personalizada, asegurando que los temas abordados se adapten específicamente a las necesidades y características de ese comercio en particular.

La focalización de la sesión buscará fomentar un ambiente donde los participantes pueden hacer consultas sobre las problemáticas con las que se encuentran a diario en la gestión del negocio en relación al auge de la digitalización y la problemática que esta adaptación implica en cada comercio.

Las horas totales contratadas para la impartición de las tutorías de esta licitación y para el Lote 2 es de 300 horas. En el caso de que, debido a la participación, una vez realizadas las asesorías planificadas, no se haya impartido el total de las 300 horas, se propondrá a los comercios interesados ampliar conocimientos usando la bolsa de horas restantes y en todo caso se podrá planificar si esta entidad lo considera de interés una formación general colectiva para los comercios.



- Duración:

La formación está diseñada para ser intensiva y compacta, abarcando los temas esenciales en un período de 6 horas por comercio mínimo inicialmente, siendo 4 horas las dedicadas a la impartición de conocimientos en lengua inglesa y 2 horas en alemán para cada uno de ellos. Esta duración es óptima para mantener la atención y el enfoque, permitiendo al mismo tiempo una profundización suficiente en cada tema. Para comercios con menos experiencia en el mundo digital, se dividirá la sesión en dos días.

A pesar de ser una sesión de corta duración, esta deberá estar estructurada para ser completa y efectiva, asegurando que los participantes obtengan un conocimiento práctico y aplicable de inmediato.

- Estructura y contenidos:

Plan de contenidos (6 horas lectivas totales: 4 horas en lengua inglesa y 2 en lengua alemana)

1. Introducción a la atención al cliente:

Saludos básicos y expresiones para dar la bienvenida a los clientes.

Preguntas y expresiones básicas para identificar y entender las necesidades y preferencias de los clientes.

Gestión efectiva de consultas y quejas de los clientes, expresiones para negociar y resolver incidencias de manera efectiva.

2. Construcción discursiva:

Vocabulario esencial relacionado con moda, aparatos electrónicos y otros bienes y Servicios.

Términos y frases comúnmente utilizados en el entorno comercial.

Presentación de productos y Servicios: frases comunes para explicar el catálogo y las características de los productos.

Incorporación de vocabulario relacionado con las transacciones: precios, formas de pago, ofertas, fechas, plazos, devoluciones y cambios.

Ejercicios de simulación para practicar el uso del vocabulario en contexto y mejorar la fluidez conversacional.



### 3. Comunicación on y offline, expresión escrita:

Cómo atender mensajes y resolver dudas por escrito.

Redes sociales y marketing digital en inglés: cómo utilizar plataformas como Facebook, Instagram y Google My Business en inglés.

- Recursos:

En el dossier de consulta se añadirán explicaciones con ejemplos prácticos y guía paso a paso de todo lo explicado, tanto para usabilidad en móvil como ordenador, accesible en línea y actualizado durante 1 año para novedades, así como ejercicios prácticos y ejemplos reales.

Igualmente se facilitará material de apoyo en formato PDF.

- Evaluación y Certificación:

Informe de resultados con evaluaciones prácticas que se realizaran durante la sesión, inclusión de conclusiones.

Asimismo, se entregará certificado de participación al finalizar la formación.

- Resultados esperados:

Ganancia de habilidades prácticas que podrán aplicar de inmediato en su negocio. Esto incluye desde la comunicación verbal con clientes que se expresan mediante la lengua inglesa y alemana, así como la comunicación escrita con los mismos. Soporte continuo, pues que los participantes tendrán la oportunidad de revisar y profundizar en los contenidos a su propio ritmo después de la formación.

En general, el plan de formación deberá proporcionar a los comercios del Centro Comercial Abierto de Santa Eulària una base sólida en comunicación en lengua inglesa y alemán adaptada específicamente a sus necesidades particulares.

## 5. COMUNICACIÓN

Según Artículo 34 del Reglamento (UE) 2021/241, de 12 de febrero, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, Artículo 10 del Acuerdo de Financiación entre la Comisión y el Reino de España, Artículo 9 de la Orden HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, por la que se configura el sistema de gestión del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, se especifica que:

Cualquier comunicación por escrito deberá incluir el texto: “Financiado por la Unión Europea – Next Generation – Plan de Recuperación - Ministerio de Economía, Comercio y Empresa - Gobierno de España” y se incluirán los siguientes logotipos:



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,  
Transformación y Resiliencia



ESPAÑA  
PUEDE



MINISTERIO  
DE ECONOMÍA, COMERCIO  
Y EMPRESA



AJUNTAMENT DE  
SANTA EULÀRIA DES RIU  
(BALEARS)  
www.santaeulalia.net



Financiado por  
la Unión Europea  
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,  
Transformación y Resiliencia



ESPAÑA  
PUEDE



MINISTERIO  
DE ECONOMÍA, COMERCIO  
Y EMPRESA



AJUNTAMENT DE  
SANTA EULÀRIA DES RIU  
(BALEARS)  
www.santaeulalia.net

## 6. CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES

El adjudicatario declara conocer las obligaciones legislativas en materia medioambiental que pudieran resultar de aplicación de las actividades por él desarrolladas al amparo del presente contrato y se compromete a cumplir con todos los requisitos y exigencias legales que en materia de medio ambiente le sea de aplicación.

El adjudicatario, de acuerdo a la normativa que le afecte en cuanto a la actividad a realizar, declara su intención de reducir a lo estrictamente necesario el consumo de materias primas que comprometan la sostenibilidad de los ecosistemas naturales de los cuales se obtienen.

## 7. PRECIO DEL CONTRATO

El Presupuesto Base de Licitación del presente contrato asciende a la cantidad de 25.000,00€, cantidad que incluye el I.V.A correspondiente.

<b>LOTE 1</b> .Código CPV: 80000000-4; 80500000-9	
Descripción del lote: Formación en competencias digitales al comercio del CCA de Santa Eulària des Riu	
Valor estimado: 11.400,00€	
Presupuesto base de licitación IVA excluido: 9.421,49 €	IVA 21%: 1.978,51 €
Presupuesto base de licitación IVA incluido: 11.400,00€ €	
Lugar de ejecución: Parroquia de Santa Eulària	

<b>LOTE 2</b> .Código CPV: 80000000-4; 80500000-9	
Descripción del lote: Formación en idiomas: inglés y alemán para el comercio del CCA de Santa Eulària des Riu	
Valor estimado: 14.400,00€	
Presupuesto base de licitación IVA excluido: 14.400,00 €	IVA 0%: 0€
Presupuesto base de licitación IVA incluido: 14.400,00 €	
Lugar de ejecución: Parroquia de Santa Eulària	



## CRITERIOS DE VALORACIÓN COMÚN QUE REGIRÁ EL SUMINISTRO.

Las empresas licitadoras acompañarán a su oferta económica con una memoria en la que se consigne el plazo entrega de la diagnosis. Se podrá obtener un máximo de 100 puntos de acuerdo a los siguientes criterios de valoración:

- **PRECIO** (Máximo 75 puntos)

Se valorará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación Precio ofertado} = 75 \times \left\{ \frac{\text{PBL} - P_i}{\text{PBL} - P_{\text{mín}}} \right\}$$

*donde:*

PBL: Precio Base de Licitación

P<sub>i</sub>: Precio oferta i de la empresa licitadora

P<sub>mín</sub>: Precio oferta más ventajosa

- **PLAZO DE ENTREGA DIAGNOSIS INICIAL** (Máximo 25 puntos)

Se valorará la oferta presentada, de acuerdo a la siguiente fórmula, debiéndose indicar el plazo de entrega de la diagnosis inicial ofertada en número de días, siendo el plazo de entrega máximo de 22 días naturales:

$$\text{Puntuación Plazo entrega ofertado} = 25 \times \left\{ \frac{\text{PEL} - P_{Li}}{\text{PEL} - P_{L\text{mín}}} \right\}$$

*donde:*

PEL: Plazo de entrega de Licitación, expresado en días naturales

P<sub>Li</sub>: Plazo entrega oferta i de la empresa licitadora, expresado en días naturales

P<sub>Lmín</sub>: Plazo de entrega oferta más ventajosa, expresado en días naturales

Firmado electrónicamente en Santa Eulària des Riu,  
La técnica responsable