

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LOS SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE COMPETENCIAS DIGITALES PARA EL SECTOR TURÍSTICO, EN EL MARCO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA, FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA NEXT-GENERATION EU. (Exp. 544/2025)

CAPÍTULO I.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A CONTRATAR Y ELEMENTOS QUE LO COMPONEN.

1.1.- Antecedentes.

La Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Gijón está ejecutando el Programa de Formación en Competencias Digitales para el Sector Turístico. El propósito fundamental de esta iniciativa es impulsar el desarrollo del talento digital en Asturias, con especial atención al sector turístico. A través de la puesta en marcha de programas orientados al reskilling y upskilling, se busca fortalecer las capacidades digitales del tejido empresarial regional, aumentar la competitividad del sector turístico y favorecer la generación de empleo cualificado y sostenible.

El objeto del presente contrato consiste en la contratación de los servicios necesarios para la ejecución de las acciones formativas destinadas a alcanzar los objetivos establecidos en el convenio de colaboración suscrito entre el Gobierno del Principado de Asturias, representado por la Consejera de Presidencia, Reto Demográfico, Igualdad y Turismo y Cámaras de Comercio de Avilés, Gijón y Oviedo.

1.2.- Naturaleza de la contratación

El objetivo del presente procedimiento de contratación es llevar a cabo la ejecución de una formación mixta dirigida a trabajadoras y trabajadores de establecimientos turísticos y gestores públicos y privados de entidades y empresas culturales y medioambientales, así como otras personas con intereses profesionales en el sector turístico.

1.3.- Objeto del contrato

El programa define metas concretas que atienden las demandas del sector turístico, impulsando un impacto significativo tanto a corto como a largo plazo:

- Capacitar a 109 participantes en competencias digitales aplicadas al sector turístico, asegurando que el conocimiento adquirido sea práctico y relevante.
- Fortalecer la competitividad de las PYMEs y trabajadores del sector turístico, y otras personas vinculadas con el sector turístico (jóvenes, estudiantes, desempleados) mediante la incorporación de herramientas digitales en áreas como marketing online, gestión de clientes y análisis de datos, entre otras.
- Fomentar la sostenibilidad y la innovación digital, asegurando que los procesos formativos y tecnológicos implementados respeten criterios de eficiencia y sostenibilidad.
- Generar empleo de calidad y mejorar la empleabilidad de los trabajadores del sector

mediante el desarrollo de competencias digitales alineadas con las demandas del mercado.

El número de personas destinatarias que deben finalizar la formación será de al menos 109, desarrollándose las actividades formativas mediante la organización inicial recomendable de hasta 8 ediciones, con un número máximo recomendable de 25 asistentes por edición.

Se considera alumno finalizado aquel que complete:

- ✓ Realización de al menos el 75% de las actividades asíncronas.
- ✓ Asistencia al 75% de las clases en aula virtual síncrona (conjuntas e individuales).

La acción formativa se impartirá en modalidad totalmente online, combinando sesiones síncronas (en directo a través de aula virtual) y formación asíncrona, todo ello mediante la plataforma de la Cámara de Comercio de Gijón (LMS EVOLMIND), con el fin de garantizar la accesibilidad y participación del alumnado en toda la demarcación de Gijón.

Los servicios requeridos son los detallados a continuación y sobre los que deberá hacer descripción expresa en su propuesta las empresas licitadoras:

1. Puesta a disposición de la Cámara de los contenidos formativos, material didáctico, recursos técnicos, y de personal docente y de apoyo necesarios, así como la disponibilidad de impartición del curso propuesto, cuyos contenidos formativos se desglosarán por eje competencial y por nivel.
 - Eje 1 Alfabetización en información y datos.
 - o Básico. Búsqueda de información turística fiable, navegación digital, lectura de datos.
 - o Intermedio. Técnicas de análisis de datos aplicadas al turismo, herramientas básicas de visualización
 - o Avanzado. Aplicación de inteligencia artificial y big data para la toma de decisiones en empresas turísticas
 - Eje 2 Comunicación y colaboración.
 - o Básico. Correo electrónico, mensajería instantánea, herramientas de trabajo colaborativo en la nube.
 - o Intermedio. Uso profesional de redes sociales, gestión de la comunicación con clientes, CRM.
 - o Avanzado. Diseño e implementación de estrategias de marketing digital multicanal con IA y automatización.
 - Eje 3 Creación de contenidos digitales.
 - o Básico. Edición básica de textos e imágenes para soportes digitales turísticos.
 - o Intermedio. Creación de presentaciones, vídeos y contenido promocional.

oAvanzado. Producción multimedia compleja: vídeo avanzado, animación, generación de contenidos por IA.

• Eje 4 Seguridad.

oBásico. Contraseñas seguras, navegación protegida, protección frente a fraudes digitales.

oIntermedio. Cumplimiento normativo básico (RGPD), protección de datos en sistemas turísticos.

oAvanzado. Gestión de ciberseguridad en plataformas digitales turísticas, backup y encriptación.

• Eje 5 Resolución de problemas.

oBásico. Solución de errores comunes, actualización de software y plataformas.

oIntermedio. Evaluación y comparación de herramientas digitales aplicadas al turismo.

oAvanzado. Proyectos de mejora tecnológica o digital en entornos turísticos reales (resolución de retos).

El licitador deberá identificar claramente en su propuesta qué temáticas cubre, y en qué nivel y eje se encuadran.

2. Impartición de hasta 8 ediciones del curso, articulado en tres niveles de complejidad (básico, intermedio y avanzado), lo que permitirá un aprendizaje progresivo ajustado a las necesidades y conocimientos previos de los participantes. La formación se alinearán con el Marco Europeo de Competencias Digitales para la Ciudadanía (DigComp), que establece 21 competencias distribuidas en cinco áreas principales:

- Alfabetización en información y datos. Ejemplos de temas de interés para desarrollar: Big data. Toma de decisiones. Motores de búsqueda. Aplicación de IA. Reputación digital.
- Comunicación y colaboración. Ejemplos de temas de interés para desarrollar: Canales de comunicación / redes sociales. Marketing digital y SEO a través de IA. Posicionamiento. Campañas.
- Creación de contenidos digitales. Ejemplos de temas de interés para desarrollar: Diseño y creatividad para canales de comunicación. Programas avanzados de edición y aplicación de IA.
- Seguridad. Ejemplos de temas de interés para desarrollar: Protección de datos y dispositivos. Accesibilidad digital. Herramientas aplicadas.
- Resolución de problemas. Ejemplos de temas de interés para desarrollar: Análisis de resultados, medición de tendencias. a la Capacitación en Competencias Digitales de 90 horas de duración cada uno en modalidad presencial o de videoconferencia síncrona a través del Campus Virtual de la Cámara de Comercio de Gijón, a un máximo de 50

alumnos en su conjunto de entre las opciones descritas y en función de las preferencias de los alumnos captados.

3. Las ediciones tendrán una duración de 9 semanas para un total de 150 horas, se llevarán a cabo mediante la plataforma de la Cámara de Comercio de Gijón LMS EVOLMIND estructuradas del siguiente modo:

a) **37,5 horas de formación en directo** a través de Aula Virtual que requerirán la conexión simultánea de los participantes en el horario establecido. Serán llevadas a cabo por los **Tutores de Formación**. Estas sesiones se organizarán de la siguiente forma:

- 9 píldoras formativas sesiones de 2,5 horas cada una. Este número de sesiones y horas por sesión es una previsión y se acordará el número de sesiones y horas por sesión con la empresa licitadora.
- 15 horas de tutoría individual con cada alumno para la presentación y evaluación del proyecto final de videoconferencias síncronas a discreción de la Cámara. Cada participante deberá desarrollar un proyecto individual relacionado con el sector turístico, aplicando los conocimientos adquiridos, con apoyo de sesiones de tutorización online.
- La empresa ofertante facilitará los contenidos y materiales didácticos para su incorporación en el Campus Virtual de la Cámara de Comercio de Gijón.

b) **112,5 horas de formación asíncrona**. Se llevará a cabo por parte de/los **Tutores de Apoyo** mediante la plataforma de la Cámara de Comercio de Gijón LMS EVOLMIND, e incluirá recursos didácticos y actividades prácticas (vídeos, documentación, guías informativas, test, retos, proyectos y foros). Esta modalidad permitirá a los participantes avanzar de forma autónoma, asegurando en todo momento un control riguroso del tiempo de dedicación y del progreso individual, conforme a los criterios oficiales adoptados por SEPE / Fundae y según Real Decreto 694/2017 de 3 de julio y Orden TMS/368-369/2019 de 28 de marzo.

4. El curso propuesto debe responder a las áreas antes mencionadas y contener las acciones formativas detallando el índice de contenidos formativos, objetivos, cronograma, recursos técnicos y didácticos necesarios. No serán válidas las ofertas que no incluyan y hagan descripción específica del curso previsto.
5. La empresa licitadora podrá designar y proponer cuantos **Tutores de Formación** considere necesarios para el desarrollo del programa, teniendo en cuenta que, para asegurar la calidad del servicio, cada tutor podrá responsabilizarse, como máximo, de 15 alumnos simultáneamente.

6. La empresa aspirante a desarrollar el contrato deberá contar con un equipo técnico con experiencia en formación en videoconferencia síncrona en el ámbito de las competencias digitales, que además se encargará del aseguramiento de la asistencia de los alumnos participantes a las videoconferencias síncronas y sesiones individuales, y del que formarán parte al menos:
 - a. Equipo docente de Tutores de Formación que impartirán los cursos. Los profesores contarán con titulación académica de grado medio/superior en materias relacionadas y experiencia superior a 2 años acreditable en formación relacionada con la materia a impartir.
7. Tutor/es de Apoyo. Con el fin de resolver cualquier tipo de duda de los alumnos, el/los Tutor/es de Apoyo estará disponible en la plataforma en horario de 9 a 14 y de 16 a 19 horas de lunes a viernes, en las cuales atenderá cualquier tipo de problema de seguimiento que presenten los alumnos. Entre sus funciones se encuentran a título orientativo: resolución de consultas y dudas de contenidos, seguimiento del avance pedagógico del participante, actualización de la ficha de seguimiento del participante, resolución de casos prácticos, actividades complementarias e interlocución constante con el Tutor Cameral para asegurar las sinergias de la formación que aseguren la finalización de los participantes. Para asegurar la calidad del servicio, cada Tutor de Apoyo podrá responsabilizarse, como máximo, de 60 alumnos simultáneamente.

Los licitadores deberán presentar la siguiente información correspondiente a su Propuesta Técnica:

1- Calidad técnica de la propuesta. En la que se deberá incorporar al menos la siguiente información:

- Descripción del equipo de trabajo asignado, con indicación de perfiles profesionales y funciones.
- Metodología propuesta y plan de trabajo detallado.
- Sistema de gestión del plan formativo, incluyendo procedimientos de seguimiento y control.
- Propuesta de gestión de incidencias, detallando plazos de respuesta y medidas preventivas.

2- Plan de tutorización continua y activa. El objetivo principal es minimizar la tasa de abandono y mejorar los índices de finalización con éxito, a través de un sistema eficaz de seguimiento, motivación y asistencia técnica personalizada. La empresa licitadora deberá describir, como parte de su propuesta técnica, las siguientes líneas de actuación:

- Sistema de seguimiento individualizado del alumnado.

- Canales de comunicación abiertos y accesibles. Definición de los canales habilitados para interacción entre alumnado y tutores (correo, chat, foro, videollamadas, etc.) y tiempo de respuesta máximo garantizado por parte del tutor 24/48 h.
- Plan de activación y reenganche de alumnado inactivo. Procedimientos para contactar y recuperar a personas que hayan interrumpido su avance y tipología de mensajes motivacionales y técnicos adaptados al perfil del alumnado.
- Informe de seguimiento y evolución del alumnado por módulo. Entrega periódica de informes internos a la Cámara con el estado de avance de cada participante. Indicadores clave: porcentaje de participación, asistencia, entrega de tareas, y riesgo de abandono.

La Cámara de Comercio de Gijón desarrollará las siguientes funciones:

- Validación e inscripción de los alumnos participantes en cada edición / curso.
- Seguimiento del desarrollo de cada edición / curso.
- Validación de la prueba de evaluación final propuesta por la empresa licitadora, así como la fecha de su realización en cada edición / curso.
- Diseño y valoración de las encuestas de satisfacción final de los alumnos participantes.
- Entrega de Diplomas y Certificados de asistencia.

1.4.- Duración de la contratación.

El contrato tendrá como plazo máximo de ejecución el 14 de junio de 2026, contado a partir del día siguiente a la firma del documento en que se formalice el mismo.

1.5.- Presupuesto Base de Licitación.

El presupuesto máximo por los servicios indicados es de 1.600,00€ por alumno finalizado y en ningún caso superará los 174.400,00€.

Para garantizar la calidad, así como el nivel de servicio a realizar, la finalización del número máximo de alumnos, el aprendizaje efectivo de los participantes y atendiendo a los precios estándares del mercado, se establece un umbral de saciedad de 1.100,00€ por alumno finalizado, por lo que no se atenderán ofertas recibidas por debajo de esta cantidad.

CAPÍTULO II.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

2.1. CRITERIOS OBJETIVOS SUJETO A EVALUACION MEDIANTE CIFRAS O FÓRMULAS: 60 PUNTOS

2.1.1. Oferta económica: hasta 50 puntos.

Los puntos correspondientes a la valoración económica más ventajosa (la que presente un precio de licitación inferior al resto de las ofertas presentadas) se le otorgarán únicamente un total de 50 puntos, calculando la puntuación del resto de las ofertas de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P_i = 50 * ((P_b - P_o) / (P_b - P_m)) ^ (1/6)$$

Siendo:

P_i Puntuación de la oferta económica de la entidad licitadora i en puntos

P_b Precio licitación

P_o importe de la oferta que se valora

P_m importe de la oferta más baja

La valoración económica de las ofertas se realizará considerando la duración máxima prevista del contrato e incluyendo el coste de todos los elementos propuestos que no supongan ejecución de acciones específicas de comunicación e incluyendo los gastos de viaje o desplazamiento del personal, etc.

La propuesta económicamente más ventajosa será aquella que obtenga la mayor puntuación total, conforme al sistema de valoración establecido.

Solo se valorarán las ofertas cuyo precio/hora se sitúe entre el **Presupuesto Máximo de Licitación** y el **Umbral de Sacidad**, según lo indicado en la cláusula 1.5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.

2.1.2. Compromiso del equipo docente: hasta 5 puntos.

Para garantizar una adecuada planificación y organización, es importante conocer con la mayor antelación posible el equipo docente que impartirá las materias. Por ello, se valorará el compromiso de los docentes con la entidad ofertante en el momento de la prestación del servicio, en caso de resultar adjudicataria.

Puntuación Obtenida= Número de docentes identificados y comprometidos / 5 x 5

Documentación requerida: La propuesta deberá incluir la identificación y el compromiso de cada docente, conforme al modelo facilitado como anexo en este pliego.

En el caso de ofrecer más de 5 docentes la puntuación máxima recibida serán 5 puntos.

2.1.3. Mejoras Propuestas: hasta 5 puntos.

- Tutor de Apoyo – Horas adicionales de atención entre semana 0,5 puntos por cada hora diaria adicional al horario establecido en el objeto del contrato (máximo 2 puntos).
- Tutor de Apoyo – Horas adicionales en fin de semana: 0,5 puntos por cada hora adicional en fin de semana (máximo 3 puntos). Deben estar repartidas equilibradamente entre sábado y domingo.

2.2.- CRITERIOS SUBJETIVOS SUJETOS A VALORACION SUBJETIVA: 40 PUNTOS

Las propuestas deberán contener descripción detallada de los trabajos a realizar y del equipo con el que la empresa cuenta para la correcta ejecución de estos. Deberá detallarse la metodología y programación orientada a garantizar el aprendizaje y capacitación del alumno, la organización del

trabajo, fases de su desarrollo, la descripción de la metodología adaptada a las características intrínsecas de cada programa, los medios técnicos, materiales, tecnológicos y documentales que se adscribirán al servicio, así como los criterios de trabajo y la forma de gestionar la ejecución del contrato, en términos de eficiencia y eficacia. Se deberá presentar al menos, el sumario de contenidos de cada uno de los cursos propuestos.

2.2.1. Propuesta de desarrollo, metodología y calidad del servicio: Hasta 15 puntos.

Calidad y detalle de la oferta técnica en cuanto a metodología. Se valorará el equipo de trabajo, la Metodología y Plan de Trabajo, la Gestión del Plan Formativo, la propuesta de gestión de incidencias, incluyendo plazos de respuestas y medidas preventivas.

La valoración de dicha propuesta se realizará conforme al siguiente baremo:

- Propuesta Completa: de 8 a 15 puntos. Se considerarán aquellas que ofrezcan y describan con mayor nivel de detalle los aspectos organizativos del servicio. En cuanto a los medios ofertados se consideran tanto en calidad como en cantidad los más adecuados para la correcta prestación del servicio, el máximo aprendizaje de los alumnos y la mayor garantía de finalización de los cursos por parte de los alumnos
- Propuesta Incompleta: de 1 a 7 puntos. Se considerarán aquellas que no describen detalladamente los aspectos organizativos del servicio o bien presentan alguna deficiencia para la correcta prestación del servicio. En cuanto a los medios ofertados no se consideran tanto en calidad como en cantidad los más adecuados para la correcta prestación del servicio, el máximo aprendizaje de los alumnos y la mayor garantía de finalización de los cursos por parte de los alumnos
- Propuesta Poco Significativa: 0 puntos. Se considerarán aquellos que resultan no procedentes por no organizar la normal prestación del servicio.

2.2.2. Propuesta Contenidos Formativos: Hasta 15 puntos.

Contenidos formativos según PLAN DE FORMACIÓN EN COMPETENCIAS DIGITALES DEL SECTOR TURÍSTICO: https://www.mintur.gob.es/es-es/recuperacion-transformacion-resiliencia/Documents/Competencias_Digitales_DEF.pdf

Se otorgará puntuación únicamente si la acción formativa se corresponde con los ejes y niveles indicados. Si un eje combina 2 niveles, se puntuará por el nivel más alto propuesto y si combina tres niveles, puntuará por los dos más altos. Para obtener puntuación en este apartado, deberá haber presencia equilibrada en todos los ejes y cubrir al menos dos niveles distintos por eje.

o Eje 1 Alfabetización en información y datos.

- o Básico. 0,5 puntos.
- o Intermedio. 1,25 puntos.
- o Avanzado. 1,75 puntos.

o Eje 2 Comunicación y colaboración.

- o Básico. 0,5 puntos.
- o Intermedio. 1,25 puntos.
- o Avanzado. 1,75 puntos.

o Eje 3 Creación de contenidos digitales.

- o Básico. 0,5 puntos.
- o Intermedio. 1,25 puntos.
- o Avanzado. 1,75 puntos.

o Eje 4 Seguridad.

- o Básico. 0,5 puntos.
- o Intermedio. 1,25 puntos.
- o Avanzado. 1,75 puntos.

o Eje 5 Resolución de problemas.

- o Básico. 0,5 puntos.
- o Intermedio. 1,25 puntos.
- o Avanzado. 1,75 puntos.

2.2.3. Calidad de la propuesta de contenidos formativos: Hasta 10 puntos.

Se valorará la descripción de las tareas desarrolladas tanto en las sesiones de formación conjuntas como las tutorías individualizadas, por los docentes puestos a disposición de cada curso. Especialmente se atenderá al sistema de seguimiento individualizado del alumnado, a los canales de comunicación abiertos y accesibles, al Plan de activación y reenganche de alumnado inactivo y al Informe de seguimiento y evolución del alumnado por módulo.

La valoración de dicha propuesta se realizará conforme al siguiente baremo:

- Propuesta Completa: de 5 a 10 puntos. Se considerarán aquellas que ofrezcan y describan con mayor nivel de detalle los aspectos organizativos del servicio. En cuanto a los medios ofertados se consideran tanto en calidad como en cantidad los más adecuados para la correcta prestación del servicio, el máximo aprendizaje de los alumnos y la mayor garantía de finalización de los cursos por parte de los alumnos
- Propuesta Incompleta: de 1 a 4 puntos. Se considerarán aquellas que no describen detalladamente los aspectos organizativos del servicio o bien presentan alguna deficiencia para la correcta prestación del servicio. En cuanto a los medios ofertados no se consideran tanto en calidad como en cantidad los más adecuados para la correcta prestación del servicio, el máximo aprendizaje de los alumnos y la mayor garantía de finalización de los cursos por parte de los alumnos
- Propuesta Poco Significativa: 0 puntos. Se considerarán aquellos que resultan no procedentes por no organizar la normal prestación del servicio.



2.2.4. Umbral mínimo de puntuación a obtener en la valoración subjetiva

Se determina que los licitadores deberán obtener en la valoración un 60% de la puntuación otorgada para los criterios técnicos de adjudicación de los Criterios Subjetivos para poder continuar en el proceso selectivo, es decir, un mínimo de 24 puntos. Debiendo obtener en cada criterio subjetivo al menos el 50%.

Gijón, 23 de diciembre de 2025.