

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO, MENTORÍA Y CONSULTORÍA A PERSONAS EMPRENDEDORAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID PROMOVIDO POR LA CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO, EN EL MARCO DEL PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMACIÓN Y RESILIENCIA Y FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA – NextGenerationEU.

Tras la declaración por la Organización Mundial de la Salud de la pandemia internacional provocada por la COVID-19, el 11 de marzo de 2020, los Estados miembros de la Unión Europea adoptaron con rapidez medidas coordinadas de emergencia para proteger la salud de la ciudadanía y evitar el colapso de la economía.

El Consejo Europeo del 21 de julio de 2020, consciente de la necesidad en este momento histórico de un esfuerzo sin precedentes y de un planteamiento innovador que impulsen la convergencia, la resiliencia y la transformación en la Unión Europea, acordó un paquete de medidas de gran alcance.

Estas medidas aúnan el marco financiero plurianual (MFP) para 2021-2027 reforzado y la puesta en marcha de un Instrumento Europeo de Recuperación («Next Generation EU»), cuyo elemento central es el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, establecido por el Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia. La instrumentación de la ejecución de los recursos financieros del Fondo Europeo de Recuperación se realizará a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 27 de abril de 2021, y de conformidad con lo establecido por la Decisión de Ejecución del Consejo relativa la aprobación de la evaluación del plan de recuperación y resiliencia de España (Council Implementing Decision – CID), de 13 de julio de 2021.

Los proyectos que constituyen dicho Plan permitirán la realización de reformas estructurales en los próximos años, mediante cambios normativos e inversiones y, por lo tanto, posibilitarán un cambio del modelo productivo para la recuperación de la economía tras la pandemia causada por la COVID 19 y, además, una transformación hacia una estructura más resiliente que afronte con éxito otras posibles crisis o desafíos en el futuro. En el marco de este cambio de modelo, el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia impulsa un desarrollo basado en el equilibrio y la generación de oportunidades en el territorio eliminando las desigualdades entre áreas urbana y rural.

En la política palanca VIII. «Nueva economía de los cuidados y políticas de empleo» del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, se encuadra el Componente 23 «Nuevas políticas públicas para un mercado de trabajo dinámico, resiliente e inclusivo», liderado por el Ministerio de Trabajo y Economía Social, y en cuyas iniciativas tractoras prioritarias de reforma estructural participa el Servicio Público de Empleo Estatal. Dicho Componente tiene como reto y objetivo impulsar, en el marco del diálogo social, la reforma del mercado laboral español para adecuarlo a la realidad y necesidades actuales y de manera que permita corregir las debilidades estructurales, con la finalidad de reducir el desempleo estructural y el paro juvenil, corregir la dualidad, mejorar el capital humano, modernizar la negociación colectiva y

augmentar la eficiencia de las políticas públicas de empleo, dando, además, un impulso a las políticas activas de empleo, que se orientarán a la capacitación de los trabajadores en las áreas que demandan las transformaciones que requiere nuestra economía.

Dentro de las reformas e inversiones propuestas en este Componente se incluye la Inversión 4 “Nuevos proyectos territoriales para el reequilibrio y la equidad” que incluye la implementación de proyectos y líneas de intervención para favorecer el emprendimiento y el empleo colectivo, con especial atención a la transformación productiva y el avance hacia una economía verde y digital.

También hay que destacar que la Comunidad de Madrid es una de las Regiones galardonadas con el premio EER. Este sello de excelencia premia a regiones que destacan por su visión emprendedora y por desarrollar una estrategia de crecimiento inteligente que tenga en cuenta los retos generales a los que se enfrenta la sociedad.

Además la Estrategia Madrid por el Empleo 2021-2023 en la medida 46: Asesoramiento personalizado sobre emprendimiento individual y colectivo se indica que la CONSEJERÍA ha adquirido un especial compromiso con el fomento del emprendimiento y el autoempleo ofreciendo servicios gratuitos de información, asesoramiento y mentoría personalizados.

La situación generada por la pandemia agrava la vulnerabilidad tanto de las personas paradas de larga duración como la de otros colectivos que ya se encontraban en situaciones límites, abocando a una transformación del tejido productivo con un impacto muy fuerte en las microempresas.

Con el fin de hacer frente a esta situación, se hace necesario poner a disposición de los emprendedores un servicio que, por una parte, les ayude en su visión del autoempleo y la creación de empresas como una alternativa firme al trabajo por cuenta ajena; y por otra, se les asesore para desarrollar su potencial como emprendedores y acelerar el crecimiento de su proyecto empresarial; todo esto desde la perspectiva de una transición productiva hacia una economía verde y digital.

1. OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto del contrato es la prestación integral de servicios de atención y asesoramiento a emprendedores desde la perspectiva de una transición productiva hacia una economía verde y digital, incluyendo el estudio de viabilidad del plan de empresa, la búsqueda de financiación, el mentoring para el desarrollo del negocio y la consultoría especializada a empresas en dificultades.

Se entiende por emprendedores:

- Personas que quieren poner en marcha una idea empresarial.

- Personas que ya han puesto en marcha una empresa o negocio pero que necesitan asesoramiento para mejorar su competitividad y/o consolidarse.

2. TRABAJOS A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Mediante el presente contrato, la empresa adjudicataria realizará los siguientes trabajos:

1. Atención personalizada en cuestiones específicas relacionadas con la idea de negocio, trámites de constitución, ayudas para la constitución de la empresa o negocio, etc., para todas aquellas personas que quieran poner en marcha un proyecto empresarial.
2. Asesoramiento personalizado para la elaboración de Planes de Empresa y para el perfeccionamiento de los ya elaborados.
3. Asesoramiento específico en las distintas formas jurídicas y forma de funcionamiento y gestión de las entidades existentes en el ámbito de la Economía Social.
4. Análisis de la viabilidad de la creación de Centros Especiales de Empleo en la Comunidad de Madrid, dentro del proceso de calificación de este tipo de centros.
5. Evaluación de los Planes de Empresa realizados por los emprendedores.
6. Ayuda en la búsqueda de financiación, asociada a cualquier entidad financiera y a cualquier producto financiero relacionado con el emprendimiento.
7. Análisis de los proyectos empresariales para ver su encaje con entidades públicas o privadas que destine fondos de apoyo al emprendedor.
8. Mentoring para desarrollar el potencial del emprendedor y acelerar el desarrollo de su proyecto empresarial mediante el aprendizaje a través de la experiencia del mentor y la orientación a medida, en función de las necesidades del emprendedor y/o de su proyecto.
9. Atención a empresas en dificultades, ofreciendo a estas empresas acceso al asesoramiento y apoyo que pueden dar lugar a un cambio de tendencia y/o ayudar a los empresarios a disponer de una segunda oportunidad.
10. Realización de informes mensuales donde se reflejen los resultados de los servicios prestados. Asimismo se celebrarán reuniones con la periodicidad que la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo (en adelante, la Consejería) establezca, con el objeto de efectuar el seguimiento de todos los servicios citados y resolver posibles incidencias. La empresa adjudicataria será la encargada de elaborar el acta de cada una de las reuniones.
11. Incorporación de los datos necesarios relativos a los participantes en las acciones en la aplicación facilitada por la Comunidad de Madrid. Si esto no fuera posible, se almacenarán y entregarán en cualquier otro soporte electrónico.

3. VÍAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La prestación de los servicios de atención y asesoramiento empresarial personalizado a emprendedores se realizará a través de las siguientes vías:

- **Presencial:** las personas emprendedoras serán atendidas presencialmente en cualquiera de los centros propios de la Comunidad de Madrid donde se vaya a situar un punto de asesoramiento a emprendedores.
- **Telemática:** mediante cualquiera de las aplicaciones existentes (Teams, Zoom, Google Meet, ...) el emprendedor podrá reunirse con su asesor para resolver sus dudas. Además mediante la aplicación web de gestión de la Comunidad de Madrid la empresa adjudicataria responderá a las consultas realizadas por los usuarios registrados en el Portal de Emprendedores www.emprendelo.es.
- **Telefónica:** las personas emprendedoras que así lo soliciten serán atendidos por teléfono a las consultas remitidas desde la zona **Mi Portal** del Portal de Emprendedores www.emprendelo.es.

4. ATENCIÓN PRESENCIAL DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO

El servicio de asesoramiento se realizará en ocho puestos situados en distintos centros propios de la Comunidad de Madrid.

Los puestos estarán atendidos presencialmente de forma ininterrumpida, de lunes a viernes. Cuatro en horario de mañana y tarde y otros cuatro en horario de mañana. Cada uno de los puestos será atendido por un asesor.

La jornada de mañana y tarde tendrá una duración de 8 horas diarias de trabajo efectivo repartidas en un total de 225 jornadas al año. La jornada de mañana tendrá una duración de 5 horas diarias de trabajo efectivo repartidas también en un total de 225 jornadas al año.

La ubicación y horarios en que se desarrollará el servicio de asesoramiento serán establecidos por la Consejería.

Por otro lado, la Comunidad de Madrid proporcionará para cada punto de atención y asesoramiento el mobiliario de oficina adecuado a la actividad a realizar.

5. CANALES DE ENTRADA

La Comunidad de Madrid dispondrá de diversos **canales de entrada** para que los emprendedores que deseen poner en marcha un proyecto empresarial entren en contacto con el Programa:

- Portal de Emprendedores.

- Teléfono 012.
- Centro de Emprendedores de la Comunidad de Madrid y otros centros propios de la Comunidad.
- Oficinas de Empleo.
- Otros agentes.

Los emprendedores podrán formular sus consultas y solicitar cita a través del **Portal de Emprendedores** (accediendo mediante usuario y contraseña).

A través de teléfono de atención al ciudadano **012**, el personal que forma parte del servicio de atención podrá registrar las consultas de los emprendedores y enviárselas a la empresa adjudicataria, que las recibirá y resolverá utilizando la aplicación web (perfil asesor).

El **Centro de Emprendedores de la Comunidad de Madrid** u otro centro propio de la Comunidad de Madrid propuesto por la Consejería, contará con una línea telefónica para derivar a los asesores las diferentes consultas de las personas emprendedoras. En este centro deberá ubicarse un/a administrativo/a de la empresa adjudicataria que recogerá las llamadas de los emprendedores.

Las **Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid** podrán también derivar emprendedores para recibir asesoramiento.

Otros agentes como universidades, asociaciones, fundaciones, instituciones, inversores y similares podrán hacer de canalizadores para hacer llegar a la Comunidad de Madrid nuevos proyectos emprendedores.

En cualquier caso, será la empresa adjudicataria quien resuelva las consultas planteadas por los emprendedores de manera telemática (usando la aplicación web), por teléfono o presencialmente. El emprendedor accederá desde la zona privada del Portal (usuario y contraseña) a la respuesta a su consulta.

Cuando las consultas procedan de canales telefónico/telemático, las empresas licitantes deberán garantizar un plazo de respuesta máximo ante cualquier duda planteada de 2 días hábiles, a partir del siguiente día hábil.

6. APLICACIÓN WEB

Para la gestión de los trabajos a realizar por la empresa adjudicataria, la Consejería proporcionará acceso a la aplicación web de gestión. Esta aplicación será de obligada utilización por parte de la empresa adjudicataria. Desde esta Consejería se proporcionará la formación necesaria a la empresa adjudicataria que posibilite un uso correcto de la misma.

A través de la aplicación, el asesor podrá registrar a la persona emprendedora en el Portal de Emprendedores, en caso de que al emprendedor no le sea posible acceder.

La Comunidad de Madrid tiene la propiedad sobre todos los datos recogidos en dicha aplicación, que serán incorporados y tratados en la actividad de tratamiento "Emprendimiento" cuya finalidad es la gestión de los servicios de apoyo al emprendimiento.

En este sentido, todo el personal de la empresa adjudicataria a la que se le facilite acceso a los datos se obliga al cumplimiento estricto de la normativa vigente en cada momento en materia de protección de datos de carácter personal, de lo que se dejará constancia en el documento que se redacte al efecto y que se firmará por dicho personal con carácter previo al otorgamiento efectivo de la autorización para el referido acceso.

7. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

7.1 Atención telefónica a emprendedores

La empresa adjudicataria aportará al menos un/a administrativo/a para canalizar las llamadas telefónicas de los emprendedores y recoger datos de contacto y/o las consultas para ser derivados a los asesores.

La Consejería establecerá la ubicación en la que esta persona desarrollará su trabajo en uno de los centros propios de la Comunidad de Madrid.

Este servicio se prestará en horario de mañana y tarde (de lunes a viernes). La jornada tendrá una duración de 8 horas diarias de trabajo efectivo repartidas en un total de 225 jornadas al año.

La Comunidad de Madrid proporcionará una línea telefónica para atender las consultas, así como el mobiliario de oficina adecuado a la actividad a realizar.

La empresa adjudicataria proporcionará el siguiente equipamiento y material:

- Un ordenador (sobremesa o portátil) preferentemente con sistema operativo Windows.
- El material fungible necesario para la realización del servicio.

7.2 Atención y asesoramiento personalizado relacionado con la idea de negocio.

Este servicio tiene como objetivo responder a todas las consultas formuladas por los emprendedores desde cualquiera de los canales de entrada de que dispone la Comunidad de Madrid y que se encuentran descritos en el punto 5.

El asesor informará al emprendedor sobre las ayudas y subvenciones que puedan encajar en su proyecto. También le asesorará sobre todos los programas para emprendedores que tenga en marcha tanto la Comunidad de Madrid como otras entidades y que le puedan ser de utilidad.

Mediante estos trabajos la empresa adjudicataria ofrecerá a la persona emprendedora la posibilidad de resolver dudas concretas sobre su idea de negocio y le ayudará a elaborar y desarrollar su plan de empresa.

La empresa adjudicataria tendrá en cuenta tanto el enfoque de Plan de Empresa que aparece en el Portal de Emprendedores como el uso de metodologías innovadoras para el diseño de modelos de negocio y de estructuración del modelo de empresa, por ejemplo: Lean Startup, Modelo Canvas de descripción del negocio, Design Thinking para el desarrollo de prototipos, etc.

Se trata por tanto de ofrecerle un trato personalizado, poniendo a disposición del emprendedor interesado un asesor que le acompañe tanto en el diseño, estructura y puesta en marcha del Plan de Empresa, como en el aprendizaje de nuevas técnicas para abordar retos y problemas a los que se enfrentan los emprendedores hoy en día.

En los casos en que el emprendedor esté interesado en poner en marcha su proyecto en el ámbito de la Economía Social o el asesor lo considere adecuado a su plan, el emprendedor recibirá un asesoramiento específico en las distintas formas jurídicas y forma de funcionamiento y gestión de las entidades existentes en este ámbito.

Igualmente el asesor deberá orientar el proyecto tanto hacia la **economía verde (transición ecológica)**, apostando por procesos de producción respetuosos con el medio ambiente y que busquen la eficiencia en el uso de recursos como hacia la **economía digital (transición digital)**, orientando al emprendedor hacia la incorporación de las nuevas tecnologías que le permitan optimizar los procesos, mejorar su competitividad y ofrecer un nuevo valor añadido a sus clientes.

Del mismo modo, en el caso de que el proyecto consista en la creación de un Centro Especial de Empleo en la Comunidad de Madrid, el asesor realizará el análisis de la viabilidad del proyecto, requisito imprescindible para la calificación de este tipo de centros.

La empresa adjudicataria analizará la viabilidad de todas las áreas del Plan de Empresa (Marketing, RR. HH., jurídico-mercantil, económico-financiero, estudio de mercado, impacto social, haciendo especial hincapié en competidores en proceso de comercialización internacional) así como la coherencia y adecuación de los datos económico financieros presentados en relación con el plan previsto.

Analizada la viabilidad del plan de empresa, se habrá de calificar como favorable o no favorable. En el caso de resultar no favorable, corresponderá a la empresa adjudicataria plantear al emprendedor los elementos de mejora para adquirir la condición de favorable.

Dentro de este servicio se realizarán también tareas de asesoramiento financiero y búsqueda de financiación:

- Calcular las previsiones financieras (inversión, tesorería, valoración ...)
- Analizar la mejor forma de financiar el proyecto presentado (ayudas y subvenciones, préstamos bancarios, etc.)
- Ayudar al emprendedor para canalizar su proyecto hacia una entidad financiera o informarle de otras posibles fórmulas de financiación.

Además, en los casos en que sea necesario, el asesor prestará al emprendedor asesoramiento para el traslado y retorno de negocios, informándole no solo de los trámites existentes en la Región de cara a la puesta en marcha de su proyecto, sino de las

posibilidades del mercado de acuerdo a su negocio ya en marcha, y de los trámites y pasos adicionales que haya que dar para traer una empresa de otro Estado.

La empresa adjudicataria deberá atender, sin excepción, todos los proyectos recibidos, tanto si se han creado como no a través de la aplicación web de gestión. En cualquier caso, la empresa adjudicataria deberá enfocarlos para ser presentados ante posibles inversores, de tal forma que tengan un mínimo de calidad y puedan ser financiados a través de alguna de las opciones existentes en el mercado financiero.

Durante la prestación del servicio, el asesor cumplimentará en su aplicación web de gestión los datos del servicio: fecha de realización, datos del emprendedor, punto de asesoramiento, duración y las observaciones que considere oportunas.

En caso necesario, el adjudicatario gestionará la constitución de la empresa mediante el sistema de tramitación telemática desarrollado por la Dirección General de Industria y de la PYME, cumplimentando el Documento Único Electrónico (DUE), a través del Punto de Atención al Emprendedor (PAE) de la Comunidad de Madrid.

Dentro de este servicio la empresa adjudicataria atenderá también a empresas ya creadas, evaluando su situación. Realizará un primer análisis de la situación actual y ofrecerá al emprendedor asesoramiento para la toma de decisiones sobre la gestión de la empresa, información básica sobre legislación, ayudas, estrategia comercial, etc.

El adjudicatario realizará mensualmente la justificación de la prestación de los servicios descritos en los dos apartados anteriores mediante la presentación de un informe detallado y estadístico para cada uno de los trabajos y servicios realizados.

Se deberán incluir todas las fichas de realización, tanto presencial como virtual, del servicio de Atención y asesoramiento personalizado relacionado con la idea de negocio firmadas por asesor y emprendedor.

7.3 Servicio de mentoring

Durante el periodo de vigencia del contrato, los emprendedores **que ya cuenten con una empresa o negocio**, podrán contar con el consejo, información y guía de un mentor. Se considera mentores a empresarios, directivos, directores técnicos, con amplia experiencia vinculada a la creación, crecimiento y/o consolidación de empresas.

El servicio de mentoring se prestará en las siguientes materias: posicionamiento web, redes sociales y comercio electrónico, desarrollo del modelo de negocio, marketing, aspectos jurídicos y fiscales de la empresa, análisis del estado económico-financiero de la empresa, psicología, transición verde y transición digital.

Los **servicios de mentoring** se realizarán preferentemente de forma presencial y mediante cita previa en centros propios de la Comunidad de Madrid. Si el emprendedor así lo solicitara, el servicio se podrá realizar **telemáticamente** mediante cualquiera de las aplicaciones existentes en el mercado.

La empresa adjudicataria concertará las citas con el emprendedor y acordarán el modo y el horario en que se desarrollará el servicio. La prestación presencial de los servicios de mentoring se realizará en centros propios de la Comunidad de Madrid.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar para cada mentor el siguiente equipamiento y material:

- Un ordenador (sobremesa o portátil), preferentemente con sistema operativo Windows.
- Un teléfono móvil con línea de voz y datos.
- El material fungible necesario para la realización del servicio.

La Comunidad de Madrid proporcionará para cada puesto el mobiliario de oficina adecuado a la actividad a realizar.

Para acceder a este servicio será necesario que el emprendedor haya tenido **al menos una cita** con una duración mínima de 1 hora con su asesor. El asesor elaborará un informe motivado de derivación con los datos básicos de identificación del emprendedor. No se facturarán los servicios de mentoring que no cuenten con el informe de derivación.

El objetivo de las acciones de mentoring es desarrollar el potencial del emprendedor y acelerar el desarrollo de su proyecto empresarial.

Al igual que sucede en el servicio de asesoramiento, el mentor intentará alinear el proyecto tanto hacia la **economía verde (transición ecológica)** implementado procesos de producción respetuosos con el medio ambiente como hacia la **economía digital (transición digital)**, orientando al emprendedor hacia la incorporación de las nuevas tecnologías.

Cada emprendedor dispondrá de un máximo de 5 horas de mentoring individualizado, distribuidas en sesiones de una duración máxima de 2 horas. Sólo se podrá realizar una sesión al día.

El número máximo de horas de mentoring a realizar durante la vigencia del contrato será de **3.000**.

La justificación de las horas de mentoring se formalizará exclusivamente mediante ficha individual de prestación elaborada en cada sesión. Deberá ser firmada tanto por el mentor como por el emprendedor. Contendrá al menos la siguiente información:

- Identificación del mentor y del emprendedor.
- Fecha de la sesión.
- Hora de comienzo y fin. Duración.
- Tipo de sesión: presencial o telemática.

La empresa adjudicataria presentará un informe para cada uno de los proyectos mentorizados para proceder a su facturación.

El modelo de informe de mentoring será aportado por la empresa adjudicataria y deberá ser aprobado por la Consejería previamente al inicio del servicio.

7.4 Servicio de atención a empresas en dificultades

El objetivo del servicio es realizar un diagnóstico protocolizado de la situación de la empresa o negocio. Del diagnóstico en cada caso se establecerá el procedimiento a seguir en función de las características propias de la empresa o negocio, así como de la evaluación de las dificultades a las que se enfrenta.

Para acceder a este servicio el asesor personal asignado al emprendedor deberá emitir y firmar un **informe de derivación** con los datos básicos de identificación del emprendedor, en el que se argumenten los motivos de la derivación a este servicio.

El modelo de informe de derivación será aportado por la empresa adjudicataria y deberá ser aprobado por la Consejería previamente al inicio del servicio.

Para derivar a este servicio, será necesario que el emprendedor haya tenido al menos a una cita con una duración mínima de 1 hora con su asesor personal.

Los consultores realizarán al menos dos reuniones (presenciales o telemáticas) con el/los representante/s de la empresa. La duración de estas sesiones no excederá de 2 horas ni será inferior a una hora. No se podrá realizar más de una sesión al día.

Todas las acciones relacionadas con este servicio se realizarán siempre dentro de la vigencia del contrato y su desarrollo se concretará en las siguientes fases:

- **Fase 1: Recogida de información y elaboración de informe de diagnóstico de situación.** El objetivo de la primera reunión será conocer la situación personal del empresario y la de la empresa y la recogida de información relevante que permita determinar qué tipo de apoyo necesita el interesado (fiscal, legal, psicológica, financiera, de marketing, etc.) para enfocar la siguiente fase: evaluación y diagnóstico.

En esta entrevista se tendrán en cuenta algunos aspectos que se consideran imprescindibles para la realización del diagnóstico:

- **ÁREA PERSONAL/ PROFESIONAL:**

Formación, experiencia profesional del emprendedor/a, origen de la idea, existencia o no de plan de empresa, situación personal, etc.

- **ÁREA DE MARKETING/ PRODUCTOS/ SERVICIOS:**

Tipo de producto o servicio que ofrece la empresa o negocio, agentes externos, capacidad de adaptación, situación de mercado, ventajas competitivas, precios de coste, etc.

- **ÁREA ECONÓMICO/ FINANCIERA:**

Situación de cuentas, análisis de balance contable, pérdidas y ganancias, margen de maniobra, etc.

Al final de esta primera reunión, los consultores recopilarán toda la información aportada. En el caso de que la información y documentación aportada no fueran

suficientes, se convocará al interesado/a una segunda entrevista para ampliar la información o presentar documentación complementaria.

En el caso de que la información y la documentación aportada sean suficientes, el consultor realizará el estudio y evaluación del caso, de los que resultará un informe diagnóstico de la situación de la empresa.

- **Fase 2: Informe de propuestas de acción.**

En esta segunda fase, el consultor elaborará un informe con las recomendaciones y propuestas necesarias para solventar la situación de dificultad y los problemas detectados en la fase de diagnóstico. Dicho informe contará, al menos, con la siguiente información:

1. Evaluación de la situación de la empresa respecto de lo previsto en el plan de empresa.
2. Revisión de las previsiones de mercado.
3. Detalle de las acciones adoptadas y propuesta de nuevas acciones.
4. Actualización del Plan de Viabilidad, que recoja:
 - Oportunidades de mejora detectadas.
 - Plan de acciones a realizar.
 - Asignación de responsables personales por objetivos.
 - Plazos de ejecución, y
 - Revisión de los resultados

Al finalizar estas dos fases, la empresa adjudicataria entregará a la Consejería un informe de realización del servicio que deberá incluir tanto el informe de diagnóstico de situación como el informe de propuestas de acción elaborados para cada una de las empresas.

En los casos en que el mentor lo considere adecuado, se intentará orientar el proyecto tanto hacia la **economía verde (transición ecológica)** implementado procesos de producción respetuosos con el medio ambiente como hacia la **economía digital (transición digital)**, orientando al emprendedor hacia la incorporación de las nuevas tecnologías que le permitan optimizar los procesos, mejorar su competitividad y ofrecer un nuevo valor añadido a sus clientes.

Durante la vigencia del contrato el número máximo de informes de realización de este servicio será de **500**.

La prestación presencial del servicio de atención a empresas en dificultades se realizará preferentemente en las instalaciones de la empresa. Si el emprendedor no dispusiera de espacios adecuados, o así lo decidiera, el servicio se realizará en centros propios de la Comunidad de Madrid o de forma de telemática.

El modelo de la ficha de prestación para cada una de las fases del servicio será aportado por la Consejería.

8. DESCRIPCIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO DE TRABAJO

El adjudicatario del contrato deberá acreditar que dispone, o en plantilla o en colaboradores mediante contrato mercantil, de los siguientes recursos humanos:

- 1 Responsable de contrato: Titulado/a superior con al menos CINCO años de experiencia en las labores de coordinación y dirección en proyectos de emprendimiento.
- 8 Asesores/as: Titulados/as superiores con al menos CUATRO años de experiencia en la prestación de servicios de orientación, asesoramiento y en el desarrollo de planes de negocio de emprendedores. De los 8 asesores al menos 2 de ellos deberán acreditar como mínimo UN año de experiencia en el ámbito de la Economía Social.
- 2 Mentores: Titulados/as superiores con al menos DOS años de experiencia en la prestación de servicios de mentoring relacionado con emprendimiento y/o con la consolidación de empresas de reciente creación, especializados en las siguientes materias: Posicionamiento Web y Redes Sociales y Comercio Electrónico, Desarrollo del modelo de negocio, Marketing, Aspectos jurídicos y fiscales de la empresa, Análisis del estado económico-financiero de la empresa, Transición Ecología y Transición Digital.
- 2 Consultores/as: Titulados/as superiores con al menos DOS años de experiencia en trabajos de diagnóstico y evaluación para la consolidación de empresas.
- 1 Administrativo/a, con al menos UN año de experiencia en la realización de tareas administrativas, incluyendo la atención telefónica.

La **misma persona** solo podrá estar asignada **a uno de los perfiles anteriores**.

La empresa pre-adjudicataria deberá presentar con anterioridad a la adjudicación y firma del contrato la documentación que acredite que las personas que forman el Equipo de Trabajo reúnen los requisitos mínimos establecidos en los pliegos, en la forma que se especifica en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Las personas que formen parte del Equipo de Trabajo dependerán exclusivamente de la empresa adjudicataria. Sólo podrán ser sustituidas a instancias de la Consejería por aquellas razones que se consideren convenientes para la adecuada prestación del servicio, citándose, con carácter enunciativo, la deficiente calidad con el que el mismo se viniera prestando, baja en la empresa, enfermedad, causas de fuerza mayor o equivalente. En todos estos casos, la empresa adjudicataria hará una nueva propuesta de personal con el mismo perfil que someterá a la aprobación la Consejería.

La empresa adjudicataria sólo podrá realizar cambios en el equipo de trabajo igualando como mínimo la puntuación obtenida en el criterio de adjudicación denominado cualificación y experiencia del equipo de trabajo.

La empresa adjudicataria será la responsable de la coordinación y resolución de las posibles incidencias de las citas que se concierten en las diferentes ubicaciones donde se preste presencialmente el servicio.

Para todos los ámbitos del contrato, el responsable del contrato será el interlocutor con la Administración; será el único cauce de traslado de las instrucciones de la Administración en el desarrollo del contrato.

Las tareas objeto del contrato serán desempeñadas bajo la exclusiva dirección del contratista, a quien le corresponderán también las facultades de organización, control, vigilancia y cuantas otras le reconozca al contratista la legislación que resulte aplicable.

Durante la realización de sus tareas, los miembros del equipo técnico de trabajo de la empresa adjudicataria deberán, en todo momento, estar perfectamente identificados con los distintivos precisos y claramente visibles, de manera que se diferencien del personal de la Administración.

Para el desarrollo de la prestación del servicio la Comunidad de Madrid proporcionará la adecuada separación de espacios en aquellos casos en que deban ser compartidos por el personal tanto de la Comunidad de Madrid como de la empresa adjudicataria.

Además, la empresa adjudicataria deberá participar junto con los técnicos de la Comunidad de Madrid en aquellas actividades de difusión (ferias, foros, charlas, etc.) que pudieran surgir a lo largo de la vigencia del presente contrato y que se celebren dentro del territorio de la Comunidad de Madrid. La participación de la empresa adjudicataria en estas actividades no supondrá en ningún caso un coste adicional sobre los servicios a facturar.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL

La Consejería de Economía, Hacienda y Empleo de la Comunidad de Madrid es titular de todos los derechos susceptibles de transmisión a terceros que correspondan al resultado de la prestación contratada.

Tales derechos se adquieren en régimen de exclusiva, sobre cualquier modalidad de explotación y/o soporte.

En consecuencia se reserva el formato original de producción y la facultad de llevar a cabo cuantas reproducciones considere conveniente para su difusión, exhibición o cualquier otra forma de divulgación, cediendo la empresa adjudicataria todos los derechos de propiedad.

Estos derechos se entenderán adquiridos para el Patrimonio de la Comunidad de Madrid, por el plazo más amplio previsto en la legislación actual hasta su incorporación al dominio público, con ámbito universal y en todas las lenguas. En particular los derechos adquiridos serán los

derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación del producto contratado. La totalidad de los materiales que resulten de la realización de los trabajos objeto del contrato serán igualmente propiedad de la Comunidad de Madrid.

La empresa adjudicataria será plena responsable de la originalidad del trabajo realizado respecto a cualquier tercero. Igualmente garantizará y asumirá los costes por la disponibilidad de elementos sujetos a propiedad intelectual que pudiesen requerirse para la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria se responsabilizará del desarrollo del proyecto en los términos que se describen en este pliego, siguiendo las directrices de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

10. PUBLICIDAD

La publicidad por cualquier medio correrá a cargo de la empresa adjudicataria, quien deberá enviar a la Consejería, para su visado, con carácter previo a su difusión, el material, de cualquier tipo, que al efecto se elabore.

La publicidad para dar difusión al proyecto deberá ser especialmente visible y llamativa para generar la atención.

En toda difusión pública o referencia a las actuaciones previstas en el contrato, cualquiera que sea el medio elegido (folletos, carteles, prensa, etc..), se deberán incluir de modo destacado los logotipos de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, del premio EER - Madrid Región Emprendedora y del Servicio Público de Empleo Estatal.

Antes de la extinción el contrato, toda la información y documentación obtenidas deberán ser puestas a disposición de la Consejería, a efectos de poder conservar la documentación, conforme a la normativa y a mantener pista de auditoría.

11. OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

La empresa adjudicataria vendrá obligada a asumir a su riesgo y ventura, el coste económico de dar cumplimiento a la Ley 51/2003, de 2 de diciembre de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad, en el sentido de garantizar el adecuado seguimiento de las acciones objeto del contrato por parte de las personas con discapacidad.

Así mismo, las acciones y trabajos realizados al amparo de este contrato, se atenderán a lo dispuesto en la normativa vigente en cada momento en normativa de protección de datos de carácter personal, en particular a lo dispuesto en el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016.

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas, siendo causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir. Por otro lado y en cualquier caso, el adjudicatario deberá custodiar en régimen de depósito la documentación y el material que le sea facilitado por la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, guardando sigilo respecto de los datos y documentos pertenecientes a esta Consejería y a los que tengan acceso por razón de su trabajo. Una vez finalizado el contrato, los datos recabados como consecuencia del mismo, deberán ser devueltos a la Unidad Promotora o destruidos, al igual de cualquier soporte o documento en el que conste algún dato de carácter personal.

Toda la información originada y producida en los trabajos realizados al amparo de este contrato se considera confidencial, por lo que la empresa adjudicataria no podrá en ningún caso emplear dicha información sin consentimiento expreso del usuario y de la Consejería.

La entidad adjudicataria, queda sometida al control, seguimiento y verificación de la Consejería, del Ministerio de Trabajo y Economía Social, de la Intervención General u otros órganos de control de la Comunidad de Madrid.

Madrid, a fecha de la firma.

Firmado digitalmente por: GONZÁLEZ DÍAZ ALBERTO
Fecha: 2021.11.02 13:32

DIRECTOR GENERAL DE AUTÓNOMOS Y
EMPREDIMIENTO