

### III. OTRAS DISPOSICIONES

## MINISTERIO DE INDUSTRIA, ENERGÍA Y TURISMO

- 6610** *Resolución de 12 de junio de 2014, de la Entidad Pública Empresarial Red.es, por la que se efectúa la convocatoria para la concesión de ayudas para la realización del «Tercer Programa de Mentoring en comercio electrónico» y se establecen las bases reguladoras de dicha convocatoria.*

#### ANTECEDENTES

##### I

La Entidad Pública Empresarial Red.es (en adelante «Red.es»), adscrita al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, tiene como función impulsar el fomento y desarrollo de la sociedad de la información en España.

Las funciones de Red.es le han sido legalmente atribuidas en virtud de lo dispuesto en la Disposición adicional decimosexta de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones (para mayor información puede consultarse la página web [www.red.es](http://www.red.es)).

En el ejercicio de sus funciones, Red.es fomenta y desarrolla la Sociedad de la Información. En este marco, Red.es gestiona, en coordinación con otras Administraciones Públicas y Organismos Públicos estatales, autonómicos y locales, diversos programas de difusión y extensión de la Sociedad de la Información.

El Consejo de Ministros aprobó en su reunión del 15 de febrero de 2013 la Agenda Digital para España, que marca la hoja de ruta para el cumplimiento de los objetivos de la Agenda Digital para Europa en 2015 y en 2020, e incorpora objetivos específicos para el desarrollo de la economía y la sociedad digital en España.

La Agenda Digital para España se ha elaborado mediante un proceso abierto, transparente y participativo que ha contado con la colaboración de todos los actores implicados del sector: grupos de expertos, consulta pública, Comisión de Industria del Congreso de los Diputados, consulta a comunidades autónomas y entes locales, Consejo Superior de Administración Electrónica, etcétera.

La Agenda Digital para España contiene 106 líneas de actuación estructuradas en torno a seis grandes objetivos:

1. Fomentar el despliegue de redes ultrarrápidas.
2. Desarrollar la economía digital.
3. Mejorar la administración electrónica y los servicios públicos digitales.
4. Reforzar la confianza en el ámbito digital.
5. Impulsar la I+D+i en las industrias de futuro.
6. Apoyar la inclusión digital y la formación de nuevos profesionales TIC (Tecnologías de la información y las comunicaciones).

La puesta en marcha de la Agenda se articula mediante nueve planes:

- 1) Plan de telecomunicaciones y redes ultrarrápidas para fomentar la inversión eficiente en nuevas redes de banda ancha.
- 2) Plan de TIC en pequeñas y medianas empresas (pymes) y comercio electrónico orientado a maximizar las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías para mejorar la productividad y competitividad.
- 3) Plan integral para la industria de contenidos digitales para aprovechar su potencial de crecimiento e impulsar la economía.
- 4) Plan de Internacionalización de empresas tecnológicas para fomentar su presencia internacional.

5) Plan de Acción de Administración Electrónica de la Administración General del Estado para maximizar la eficiencia de la Administración mediante las TIC y el uso de los servicios de Administración.

6) Plan de Servicios Públicos Digitales para continuar impulsando la digitalización de la Justicia, la Salud y la Educación Digital.

7) Plan de confianza en el ámbito digital para generar sistemas de seguridad y confianza para el usuario. La ciberseguridad es un elemento fundamental para impulsar el comercio electrónico y la economía digital.

8) Plan de desarrollo e innovación del sector TIC para aprovechar el potencial de crecimiento y de creación de empleo de las industrias de futuro como la computación en la nube (Cloud Computing), las ciudades inteligentes (Smart Cities) y el tratamiento masivo de datos (Big Data).

9) Plan de inclusión digital para conseguir que la población use Internet con regularidad y para aprovechar las posibilidades de la banda ancha móvil.

Los objetivos definidos en la Agenda se configuran como nuevas referencias para la actividad de Red.es de cara a los próximos años, con el fin de seguir siendo un agente clave en el desarrollo de la Sociedad de la Información y continuar trabajando por una sociedad en red.

Dentro del marco de la Agenda Digital para España, Red.es promueve el desarrollo de la economía digital para lograr el crecimiento, la competitividad y la internacionalización de las empresas españolas. Desde Red.es se impulsan diferentes iniciativas y acciones –en el ámbito de los contenidos digitales, el comercio electrónico y las infraestructuras TIC– encaminadas a aumentar el uso de las TIC por parte de las pyme y autónomos y equiparar así los ratios de productividad, rentabilidad y competitividad a los países más avanzados de la Unión Europea. (Para más información [www.red.es](http://www.red.es)).

Con la ejecución de estos programas se pretende que todos los ciudadanos de nuestro país, sin exclusión, tengan acceso a la Sociedad de la Información, adquieran los conocimientos necesarios para ejercer ese acceso y encuentren servicios y contenidos de utilidad para su vida cotidiana.

## II

Algunos de estos programas cuentan con financiación procedente de Fondos Europeos de Desarrollo Regional (FEDER) que pretenden dar un fuerte impulso a la disponibilidad y utilización de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información, poniendo en marcha servicios y desplegando infraestructuras de redes y acceso a Internet de banda ancha en los ámbitos de mayor necesidad para los ciudadanos y la pyme. Creando contenidos digitales, apoyando proyectos en la pyme orientados a la incorporación de soluciones tecnológicas y a la adopción de servicios y aplicaciones TIC que puedan ejercer de palanca para un mayor desarrollo del negocio electrónico y para la definitiva integración de la empresa española en la Sociedad de la Información, contribuyendo al incremento de la productividad en su actividad económica y su competitividad.

En este sentido, las actuaciones previstas en estas bases Regulatoras serán financiadas con cargo a Fondos Europeos, FEDER del período de programación 2007-2013, y en concreto a cargo de los Programas Operativos Regionales de las Comunidades Autónomas de Andalucía, Aragón, Asturias, Castilla-La Mancha, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia, Islas Canarias, Murcia, Navarra y en las Ciudades de Ceuta y Melilla.

## III

En los últimos años el comercio electrónico entre empresas y consumidores (conocido como B2C por las siglas en inglés de «Business to Consumer») no ha dejado de crecer, pero la oferta y la demanda lo han hecho a distinta velocidad. Según los últimos estudios

del Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (ONTSI), en 2012, el mercado B2C en España creció respecto a 2011 un 13,4% hasta los 12.383 millones de euros, con un incremento de un 15% en el número de internautas compradores. Estos datos evidencian que el comercio electrónico es una modalidad joven en pleno crecimiento y una alternativa tanto de expansión como de supervivencia para los negocios en tiempos de crisis.

Por ello, y tras haber detectado la necesidad de dirigir esfuerzos a potenciar el comercio electrónico, Red.es lanzó la iniciativa «¿Vendes en internet?» para impulsar la oferta de productos y servicios en la red de la empresa al consumidor, tanto ampliando dicha oferta como mejorándola con tiendas online de gran calidad y potencial de crecimiento. Dos de las actuaciones que se han realizado dentro de la iniciativa son las convocatorias de ayudas que se publicaron en 2011 y 2013, la primera de ellas bajo el nombre «Programa de Asesoramiento a pymes en Comercio Electrónico B2C» y la segunda convocatoria bajo el nombre «Programa de Mentoring en Comercio Electrónico», con más de 400 pymes españolas que se beneficiaron de ayudas financieras para servicios de asesoramiento experto y de ayudas para la implantación.

En vista de la gran demanda de pymes que solicitaron las ayudas antes mencionadas, se considera oportuna la realización de una nueva convocatoria de ayudas denominada «Tercer Programa de Mentoring en Comercio Electrónico».

Esta actuación pretende desarrollar y fortalecer la capacidad de la pyme para expandir y potenciar su negocio a través de nuevos canales de venta, adoptar una estrategia comercial para iniciar un proyecto de venta online, facilitar su posicionamiento en internet y destacar la importancia de los aspectos operativos, técnicos, logísticos y legales para garantizar el éxito de una tienda virtual.

Los resultados de estas actuaciones en cada pyme permitirán que el empresario disponga de los conocimientos y las herramientas necesarias para incorporar con éxito el comercio electrónico en su negocio y explorar nuevos mercados, retener, fidelizar y captar clientes, comprobando que las inversiones en las tecnologías de la información y comunicación contribuyen a mejorar la competitividad de su negocio, la productividad y su crecimiento.

#### IV

Red.es, en su condición de entidad pública empresarial y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, únicamente sujeta su actividad a lo dispuesto en dicho texto legal en el ejercicio de potestades administrativas, sometiéndose en el resto de su actividad a lo que dispongan sus normas de creación. Dado que la actividad subvencional que realiza la entidad no deriva del ejercicio de potestades administrativas, sino de una actividad de fomento de la Sociedad de la Información, pertenece al ámbito de su actividad sujeto a Derecho Privado y por ello la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, no es aplicable a las Convocatorias de Ayudas o Subvenciones que realiza Red.es.

En este contexto, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, Red.es únicamente debe sujetar sus convocatorias a los principios de gestión de las subvenciones previstos en el apartado 3 del artículo 8 de la misma Ley. En todos los restantes aspectos relacionados con la convocatoria resulta de aplicación el derecho privado, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 2 del Estatuto de la Entidad Pública Empresarial Red.es.

Dado que la concesión de ayudas convocadas por Red.es se rige por el derecho privado, la regulación y normas de funcionamiento para la concesión de las ayudas son las que se establecen por la propia entidad en las presentes bases sin que sea posible la admisión de otras diferentes a éstas.

Toda solicitud que no cumpla con los requisitos estipulados en las presentes bases habrá de ser excluida del procedimiento de concesión de las ayudas.

## V

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1 de la Orden IET/2531/2012, de 23 de noviembre, por la que se regula la obligatoriedad de comunicarse a través de medios electrónicos con la Entidad Pública Empresarial Red.es en los procedimientos de licitación o concesión de ayudas cuyo objeto esté relacionado con las tecnologías de la información y las comunicaciones, los interesados que tengan la consideración de persona jurídica o persona física actuando como empresario o profesional, tramitarán obligatoriamente a través del registro electrónico de Red.es todos aquellos procedimientos de contratación y de concesión de ayudas, cuyo objeto esté relacionado con las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, en los que así lo establezcan sus pliegos, invitaciones o bases reguladoras y en los términos previstos en los mismos. Por este motivo, todas las comunicaciones que realicen a Red.es los solicitantes deberán ser remitidas a través de los correspondientes formularios de la sede electrónica de Red.es (<https://sede.red.gob.es>) y siguiendo los procedimientos publicados en dicha sede.

De acuerdo con lo anterior, y en uso de la competencia otorgada al Director general de Red.es por el artículo 14.1 a) y d) del estatuto de la entidad, aprobado por Real Decreto 164/2002, de 8 de febrero, he resuelto:

Apartado primero. *Convocatoria.*

Se efectúa la convocatoria de ayudas del «Tercer Programa de Mentoring en Comercio Electrónico».

Apartado segundo. *Bases.*

Se establecen las bases reguladoras de la convocatoria a que se refiere el apartado anterior, que son las que figuran a continuación.

### Bases

Primera. *Objeto.*

Constituye el objeto de estas bases el establecimiento de los términos y condiciones que regirán la Convocatoria de ayudas del «Tercer Programa de Mentoring en Comercio Electrónico» (de aquí en adelante «el Tercer Programa»).

Las ayudas tienen por objeto el impulso a la actividad de comercio electrónico de las pequeñas y medianas empresas (en adelante, «pymes»), y se materializan a través de dos lotes de ayuda:

– Lote I: concesión de ayudas para recibir servicios de asesoramiento especializados e individualizados en materia de comercio electrónico, a través de la asesoría personalizada realizada por profesionales expertos del sector, para impulsar el potencial de la pyme y posicionarla estratégicamente en el mercado online.

– Lote II: concesión de ayudas para la implantación de soluciones y servicios tecnológicos de comercio electrónico, que contribuyan a la comercialización de los productos y servicios del beneficiario a través de Internet.

En la presente convocatoria es obligatoria la solicitud de ambos lotes.

Segunda. *Requisitos de los solicitantes de las ayudas.*

Para poder concurrir al procedimiento de concesión de las ayudas los solicitantes deberán ser pymes o empresarios autónomos que cumplan, y acrediten mediante la documentación correspondiente, todos y cada uno de los siguientes requisitos específicos:

a) Tener una plantilla menor de 250 empleados. Este requisito estará referido a la plantilla media de los 12 meses anteriores a la presentación de la solicitud.

- b) Tener un volumen de negocios anual que no exceda de 50 millones de euros o cuyo balance general anual no exceda de los 43 millones de euros. Este requisito estará referido al último ejercicio económico cerrado.
- c) Haber sido constituida con antelación a la publicación de las presentes bases.
- d) No estar incurso en ninguna de las prohibiciones previstas en el artículo 13.2 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- e) No tratarse de una empresa de naturaleza pública, participada mayoritariamente por ésta, entidad de derecho público, entidad sin ánimo de lucro, cualquiera que sea la forma que adopte, la participada mayoritariamente por éstas y la empresa, de cualquier tipo, que tengan por actividad la gestión de un servicio público.
- f) No tratarse de agrupaciones de personas físicas o jurídicas, asociaciones o fundaciones.
- g) No tratarse de comunidades de bienes o cualquier otro tipo de unidad económica o patrimonio separado que carezca de personalidad jurídica.
- h) Que tanto su domicilio social o fiscal, como la ubicación en la que se prestarán los servicios y/o se implantarán las soluciones tecnológicas objeto de la ayuda, estén establecidos en la misma comunidad autónoma o ciudad y siempre en alguna de las siguientes: Andalucía, Aragón, Asturias, Castilla-La Mancha, Ceuta, Comunidad Valenciana, Extremadura, Galicia, Islas Canarias, Melilla, Murcia y Navarra.
- i) Estar al corriente de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, así como del pago de las obligaciones de reembolso de cualesquiera otros préstamos o anticipos concedidos anteriormente con cargo a los Presupuestos Generales del Estado.
- j) No estar sujeta a una orden de recuperación pendiente tras una decisión previa de la Comisión Europea que haya declarado una ayuda ilegal e incompatible con el mercado común.
- k) No tener la consideración de empresa en crisis conforme a lo dispuesto en el artículo 1 apartado 7 del Reglamento (CE) n.º 800/2008, de 6 de agosto, de la Comisión en relación a las pyme y conforme a lo dispuesto en el apartado 2.1 de las Directrices comunitarias sobre Ayudas estatales de Salvamento y de Reestructuración de Empresas en Crisis (2004/C 244/02) en relación a las grandes empresas, todo ello a tenor de lo expuesto en el considerando 15 del citado reglamento.

A estos efectos y conforme a lo dispuesto en el artículo 1 apartado 7 del precitado Reglamento (CE) n.º 800/2008, se considerará que una pyme está en crisis si cumple las siguientes condiciones:

I) Si se trata de una sociedad de responsabilidad limitada, en la que haya desaparecido más de la mitad de su capital suscrito y se haya perdido más de una cuarta parte del mismo en los últimos 12 meses, o

II) Si se trata de una sociedad en la que al menos algunos de sus socios tienen una responsabilidad ilimitada sobre la deuda de la empresa, que hayan desaparecido más de la mitad de sus fondos propios, tal y como se indican en los libros de la misma, y se haya perdido más de una cuarta parte de los mismos en los últimos 12 meses, o

III) Para todas las formas de empresas, que reúnan los presupuestos objetivos establecidos en el artículo 2 de la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal.

Una pyme con menos de tres años de antigüedad no se considerará, a efectos del presente decreto, empresa en crisis durante ese periodo, salvo que reúna las condiciones establecidas en el apartado III) anterior.

IV) No haber sido beneficiario de las convocatorias de ayudas de Red.es, denominadas: «Programa de Mentoring en Comercio Electrónico (C-072/12-ED)» o del «Programa de Asesoramiento a Pymes en Comercio Electrónico B2C» (C-068/11-CD).

#### Tercera. *Determinación de la ayuda.*

La cuantía total máxima de las ayudas que se concedan en el marco de la presente convocatoria será de 18.060.000 € (impuestos indirectos no incluidos).

#### i. Lote I.

1) Red.es subvencionará el 80% del coste de la actuación (impuestos indirectos excluidos) hasta un máximo de 5.000 € por beneficiario. Dado que esta subvención está

ligada a precio, formará parte de la base imponible de las facturas que emitan a las entidades colaboradoras mencionadas en el punto 3) de la presente base los beneficiarios, por lo que los impuestos indirectos se calcularán sobre el coste de las actuaciones sin deducir la subvención.

Red.es no subvencionará la cuantía correspondiente a los impuestos indirectos aplicables sobre el importe de la actuación, que deberá ser asumido por el beneficiario junto con el importe restante del coste de la actuación que no forme parte de la subvención.

2) la ayuda deberá ir dirigida a financiar la prestación de servicios de asesoramiento especializado en comercio electrónico, a través de la asesoría personalizada e individualizada, realizada por profesionales expertos del sector, para impulsar el potencial de la pyme y posicionarla estratégicamente en el mercado online.

3) Red.es ha publicado una Invitación General para colaborar con la Entidad Pública Empresarial Red.es en el «Tercer Programa de Mentoring en Comercio Electrónico» (C-017/14-ED) para seleccionar a las entidades que prestarán los servicios de asesoramiento del Lote I (en adelante, las entidades colaboradoras) a los beneficiarios.

En su solicitud, cada solicitante estará obligado a seleccionar a una entidad colaboradora de las resultantes de la Invitación mencionada en el punto anterior, que será la que prestará los servicios de asesoramiento especializado en comercio electrónico objeto de la ayuda y con quien establecerá la relación privada correspondiente. Los beneficiarios no podrán cambiar de entidad colaboradora para la prestación de los servicios del Lote I. En el caso de que la documentación entregada correspondiente al servicio prestado a un beneficiario por parte del colaborador, a juicio de Red.es, no incluya los contenidos mínimos necesarios, éstos no estén suficientemente personalizados a la situación y circunstancias del beneficiario o no hayan sido realizados con la diligencia del ordenado empresario, Red.es no abonará la cantidad correspondiente a la subvención por el trabajo realizado con cargo al Lote I a dicho colaborador, independientemente de la aceptación de los servicios por parte del beneficiario.

Red.es no se hará responsable de los posibles conflictos que puedan derivarse de la relación privada que se establezca entre la entidad colaboradora y el beneficiario.

4) Los solicitantes, al presentar su solicitud de participación, deberán seleccionar la entidad colaboradora que lleve a cabo los servicios de asesoramiento del Lote I, de entre las previamente seleccionadas por Red.es a través de invitación pública.

Para que el solicitante de la ayuda pueda elegir a la entidad colaboradora más adecuada a sus necesidades, Red.es publicará en su página web, durante el periodo de solicitud, la descripción de cada entidad colaboradora, así como el importe y los datos de contacto para que los solicitantes puedan establecer contacto con ellas.

## ii. Lote II.

1) Red.es subvencionará el 80% del total de los gastos subvencionables del proyecto de implantación de soluciones y servicios tecnológicos de comercio electrónico definido atendiendo los requisitos de la base octava (impuestos indirectos excluidos), hasta un máximo de 10.000 € por beneficiario.

La ayuda irá dirigida a financiar gastos de contratación de soluciones y servicios tecnológicos directamente vinculados al proyecto de implantación e imprescindibles para su desarrollo. El contenido de las acciones a realizar en las propuestas del proyecto de implantación, deberán estar contempladas en alguno de los servicios descritos en el Anexo II, que detallan los contenidos y las acciones a realizar en el asesoramiento en comercio electrónico objeto del Lote I.

Adicionalmente, la plataforma de e-Commerce seleccionada para el proyecto de implantación y deberá coincidir con la plataforma de e-Commerce seleccionada para el proyecto de implantación y deberá coincidir con la tipología de plataforma seleccionada como primer resultado del informe de asesoramiento emitido por la entidad colaboradora seleccionada para la ejecución del Lote I, tal y como dispone el apartado 1.3 del Anexo II.

2) Red.es no subvencionará con cargo a esta ayuda gastos de personal, gastos corrientes, gastos de mobiliario, gastos de consumibles, gastos recurrentes, gastos de hardware, gastos en licencias de software, ni gastos de obras.

3) No son objeto de la subvención las actuaciones adquiridas o realizadas con anterioridad a la publicación del Acuerdo de Resolución de Beneficiarios indicado en la base novena.

4) Red.es publicará una resolución en la que se exprese, entre otros, el nombre o razón social de los beneficiarios así como la cantidad concedida, de acuerdo con lo establecido en el punto 2 de la base novena.

5) El Beneficiario podrá contratar los servicios de implantación de soluciones y servicios tecnológicos de comercio electrónico con el proveedor que desee, sin tener la obligación de seleccionar, para la ejecución del Lote II, una de las entidades colaboradoras correspondientes al Lote I.

*Cuarta. Procedimiento de concesión de ayuda.*

El procedimiento para la concesión es el de concurrencia competitiva, de acuerdo con los principios de gestión previstos en el artículo 8.3 de la Ley 38/2003, General de Subvenciones. El procedimiento de concesión de ayudas se inicia de oficio mediante la publicación de las bases de convocatoria, de acuerdo con lo establecido en la base décima.

Durante el plazo de presentación de solicitudes los solicitantes deberán presentar la documentación establecida en la base quinta, a través de la sede electrónica de Red.es (<https://sede.red.gob.es/>). Los requisitos de configuración para operar con la sede electrónica se encuentran en el Manual de Requisitos Técnicos, disponible en la propia sede.

Una vez finalizado el plazo de presentación de solicitudes, se examinará la documentación aportada por los solicitantes con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la base segunda. Finalizada la verificación, el resultado de este proceso se plasmará en un informe que se notificará a los solicitantes mediante publicación en el perfil del contratante de la entidad. Dicho documento deberá contener, en su caso:

- Listado de no admitidos por haberse recibido su solicitud fuera de plazo o a través de canales no autorizados por la convocatoria.
- Listado de admitidos, entre los cuales habrá que diferenciar:

a) Excluidos, debido a que la documentación presentada se acredite el incumplimiento de alguno de los requisitos establecidos en la base segunda, no siendo susceptibles de subsanación.

b) Admitidos que no tienen que subsanar porque hayan acreditado debidamente el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en la base segunda.

c) Admitidos que han de subsanar la documentación presentada, porque no hayan acreditado debidamente el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en la base segunda, con indicación de la documentación a subsanar.

- Plazo de subsanaciones, en su caso, para aquellas solicitudes admitidas que requieren subsanación de la documentación presentada.

Una vez finalizado el plazo de subsanación, y analizada la documentación recibida durante el mismo, se publicará en el perfil del contratante de Red.es un informe con el resultado de la subsanación. Dicho documento deberá expresar, como mínimo:

- El resultado de la evaluación de la subsanación efectuada para verificar el cumplimiento de los criterios establecidos.

- Los solicitantes que han acreditado correctamente el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Tras la publicación del mencionado informe, y sólo en caso de que resulte necesario (en función del número solicitudes admitidas), se publicará la correspondiente convocatoria de sorteo público a celebrar en la entidad pública empresarial para la selección de los beneficiarios. Si el procedimiento lo requiere, se podrían convocar diferentes sorteos para las distintas comunidades autónomas.

En el caso de que se convoque sorteo, la convocatoria del mismo incluirá la fecha y lugar de su celebración, así como la relación de solicitantes que son admitidos a participar en el sorteo al haber acreditado en tiempo y forma el cumplimiento de todos los requisitos establecidos al efecto.

Tras la celebración de los sorteos que procedan, Red.es publicará la correspondiente resolución, en la que hará constar, como mínimo:

- La relación de beneficiarios de la ayuda, el programa operativo con el que se cofinancia y, en su caso, la desestimación del resto de solicitudes admitidas a sorteo.
- El contenido de la ayuda concedida, así como sus características.
- Cuantos extremos sean necesarios por las características de la actuación objeto de la ayuda.

Si fuera necesario convocar diferentes sorteos para distintas comunidades autónomas, Red.es podría publicar también diferentes acuerdos de resolución de beneficiarios para cada comunidad autónoma.

Una vez publicada la resolución, cada beneficiario podrá comenzar la ejecución del Lote I y podrá presentar su propuesta de proyecto de implantación, de acuerdo con los plazos establecidos en la base décima.

Una vez validadas por Red.es las propuestas de proyecto de implantación, Red.es publicará uno o más documentos de la resolución del Lote II, en los que hará constar, como mínimo:

- La identidad del beneficiario o relación de beneficiarios de la ayuda del Lote II que hayan presentado propuesta de proyecto de implantación, en tiempo y forma.
- El contenido de la ayuda concedida, así como sus características.
- Cuantos extremos sean necesarios por las características de la actuación objeto de la ayuda.

Tras la finalización de la ejecución del proyecto de implantación subvencionado con el Lote II, los beneficiarios deberán presentar la documentación justificativa durante el plazo de justificación establecido en la convocatoria.

Red.es revisará la documentación aportada para la justificación, pudiendo requerir su subsanación al beneficiario, si lo considerase necesario.

Tras la revisión de la documentación justificativa Red.es pagará al beneficiario el importe correspondiente, de acuerdo a la justificación validada.

#### Quinta. *Formalización y presentación de solicitudes.*

Los solicitantes podrán presentar solicitud únicamente por vía telemática, con certificado digital válido (DNI electrónico o el Certificado de usuario Clase 2 CA de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre), a través de la sede electrónica de Red.es (<https://sede.red.gob.es/>), donde deberán cumplimentar el formulario electrónico que se habilitará al efecto. Los requisitos de configuración para operar con la sede electrónica se encuentran disponibles en la propia sede.

En el caso de que la solicitud sea presentada por varios representantes (administradores mancomunados), la solicitud deberá ser firmada digitalmente con los DNIs electrónicos o Certificados de usuario Clase 2 CA de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre de todos los representantes apoderados al efecto.

Por otra parte, todos los ficheros adjuntos deberán ser copias digitalizadas de los originales con Código Seguro de Verificación (CSV)/Huella electrónica o copias firmadas electrónicamente por el solicitante o sus representantes. La sede electrónica de Red.es



permite al solicitante firmar electrónicamente todos los documentos que presente a través del correspondiente formulario de solicitud.

La solicitud junto con los documentos acreditativos del cumplimiento de los requisitos establecidos en la base segunda (originales o equivalentes), deberán ser presentados en el plazo de solicitud indicado en la base décima. Para la admisión de la solicitud es imprescindible cumplimentar correctamente todos los campos requeridos en el formulario correspondiente.

Los solicitantes, en el formulario de solicitud, podrán autorizar a Red.es a recabar los datos relativos a algunos de los documentos exigidos, quedando en tal caso eximidos de la necesidad de aportarlos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Con objeto de agilizar la tramitación, se considerará como válida la documentación presentada por todos aquellos solicitantes que presentaron documentación en la anterior convocatoria denominada «Programa de Mentoring en comercio electrónico» (C-072/12-ED) y no resultaron beneficiarios de la misma, siempre que esa misma documentación siga siendo vigente y correcta. Para ello, el solicitante de la presente convocatoria deberá, mediante una declaración responsable que acompañe al formulario de solicitud de la ayuda, identificar de forma clara la documentación ya entregada en la anterior convocatoria haciendo referencia a que la misma sigue siendo válida. Así mismo, y completando lo anterior, se deberá presentar en la sede electrónica de Red.es, el resto de documentación necesaria para formalizar la solicitud, de acuerdo con las presentes bases. En el momento de presentar la nueva solicitud se podrán volver a elegir proveedor.

En cualquier caso, los solicitantes deberán cumplir el requisito de no haber sido beneficiarios de la convocatoria de ayudas para la realización del «Programa de Mentoring en comercio electrónico» (C-072/12-ED), ni del «Programa de Asesoramiento a pymes en Comercio Electrónico B2C» (C-068/11-ED).

Los requisitos de configuración para operar con la sede electrónica se encuentran en el manual de requisitos técnicos, disponible en la propia Sede.

La solicitud se presentará en dos fases: una primera fase de presentación de formularios de solicitud y una segunda fase de presentación de los ficheros adjuntos a la solicitud.

a) Fase I. Presentación de formularios de solicitud:

El formulario de solicitud deberá ser presentado en el plazo de presentación de formularios de solicitud indicado en la base décima.

Para la admisión de la solicitud es imprescindible cumplimentar correctamente todos los campos requeridos en el formulario electrónico que se habilitará al efecto. En dicho formulario no se requerirá el envío de los ficheros adjuntos a la solicitud establecidos en el Anexo I. Los solicitantes deberán elaborar o solicitar a las Administraciones dichos ficheros durante esta fase, dado que la presentación de los ficheros adjuntos se realizará posteriormente durante el plazo de presentación de los ficheros adjuntos a la solicitud establecido en la base décima.

Sólo se admitirá a trámite una solicitud por pyme.

Red.es no admitirá ninguna solicitud recibida con posterioridad al plazo de presentación de formularios de solicitud establecida en la base décima, ni las recibidas por canales diferentes a la Sede Electrónica de Red.es.

b) Fase II: Presentación de los ficheros adjuntos a la solicitud:

Una vez finalizado el plazo de presentación de formularios de la solicitud, se abrirá el plazo de presentación de los ficheros adjuntos a la solicitud, de acuerdo con lo establecido en la base décima.

Durante este plazo, los solicitantes deberán adjuntar los ficheros necesarios, establecidos en el Anexo I, a través de las opciones que se habilitarán en la sede electrónica de Red.es.

Se recomienda expresamente al solicitante que compruebe con anticipación los requisitos técnicos para operar con la sede electrónica (<https://sede.red.gob.es/>), que se encuentran disponibles en la propia sede, teniendo en cuenta el equipo desde el que pretende realizar la solicitud y presentación de la documentación.

La página web de Red.es ([www.red.es](http://www.red.es)) incluye información sobre la presente convocatoria.

Para más información sobre el proceso de solicitud y sobre el desarrollo del Tercer Programa, el teléfono de contacto a disposición de los solicitantes es el 901 900 333 y en el correo electrónico [convocatorias@red.es](mailto:convocatorias@red.es).

Para más información sobre el funcionamiento y requisitos de la Sede Electrónica de Red.es, el teléfono de contacto a disposición de los solicitantes es el 901 904 060 y en el correo electrónico [soporte@sede.red.gob.es](mailto:soporte@sede.red.gob.es)

*Sexta. Criterios objetivos de otorgamiento de la ayuda.*

Red.es seleccionará a los beneficiarios de la ayuda, de entre las solicitudes que cumplan los requisitos establecidos en las presentes bases, en su caso, mediante sorteo, hasta agotar la cuantía total máxima de las ayudas destinadas a cada comunidad autónoma y que se recoge en la base tercera, con el siguiente reparto por comunidad autónoma o ciudad:

Ciudad o Comunidad Autónoma	Presupuesto disponible – Euros	Número de beneficiarios estimado
Andalucía . . . . .	8.580.000,00	572
Aragón . . . . .	2.100.000,00	140
Asturias. . . . .	570.000,00	38
Castilla-La Mancha. . . . .	1.290.000,00	86
Ceuta . . . . .	60.000,00	4
Comunidad Valenciana. . . . .	510.000,00	34
Extremadura. . . . .	1.770.000,00	118
Galicia. . . . .	630.000,00	42
Islas Canarias. . . . .	1.710.000,00	114
Melilla . . . . .	30.000,00	2
Murcia. . . . .	750.000,00	50
Navarra. . . . .	60.000,00	4
Total. . . . .	18.060.000,00	1.204

El número máximo de beneficiarios por ciudad o comunidad autónoma se ha calculado para una cuantía máxima de ayuda por beneficiario de 15.000 € (entre el Lote I y II). En el caso de que los beneficiarios elijan proveedores del Lote I cuyos precios de servicio sean inferiores al máximo establecido, el número máximo de beneficiarios podría aumentar.

Para establecer el orden de prelación entre las solicitudes que hayan acreditado en tiempo y forma el cumplimiento de los requisitos establecidos, a efectos de la adjudicación de la ayuda, se seguirá el siguiente proceso:

En primer lugar, se agruparán estas solicitudes que cumplan los requisitos establecidos en las presentes bases, en función de su ciudad o comunidad autónoma.

Para cada grupo territorial, formado por todas las solicitudes que cumplan los requisitos de las presentes bases en una ciudad o comunidad autónoma, se verificará si el importe máximo de ayuda solicitado por el total de estas solicitudes (teniendo en consideración el precio de los colaboradores seleccionados), es menor o mayor que el límite establecido para su correspondiente ciudad o comunidad autónoma.

En los casos en que dicho importe sea inferior al límite establecido para su grupo territorial, todas las solicitudes de ese grupo que hayan acreditado, en tiempo y forma, el cumplimiento de los requisitos establecidos, serán propuestos como beneficiarios de la ayuda.

En los casos en que dicho importe sea superior al límite establecido para su grupo territorial, Red.es seleccionará a los beneficiarios, mediante sorteo, entre todas las solicitudes que cumplan los requisitos de la presente convocatoria en dichos grupos territoriales.

Los sorteos que se realicen para seleccionar a los beneficiarios serán públicos. En la web de Red.es ([www.red.es](http://www.red.es)) se publicará el lugar, fecha y hora de los sorteos que se lleven a cabo.

En el caso de que tras seleccionar a los beneficiarios de una ciudad o comunidad autónoma quede presupuesto sin asignar a ningún beneficiario, este presupuesto no podrá adjudicarse a solicitantes de otras comunidades autónomas o ciudades.

*Séptima. Fases de ejecución.*

i. Lote I.

En esta fase, la entidad colaboradora prestará al beneficiario el servicio de asesoramiento obligatorio recogido en el Anexo II: Descripción de los servicios de asesoramiento y elegirá dos (2) servicios del conjunto de servicios opcionales, de acuerdo con lo establecido en el mismo Anexo II.

Al finalizar los servicios de asesoramiento realizados sobre cada beneficiario, el colaborador le entregará un Informe de Asesoramiento con los siguientes contenidos:

- a) Análisis de la situación inicial del beneficiario respecto al comercio electrónico (según su sector, actividad, mercado y objetivos).
- b) Estructura y organización del beneficiario (descripción, estructura y organización de la empresa, descripción de las áreas de la empresa analizadas y un diagnóstico de cada una de ellas).
- c) Análisis de los sistemas de información de la empresa (descripción de los sistemas de información, disponibilidad y acceso, datos que contiene cada uno de ellos).
- d) Descripción detallada de los resultados de cada uno de los servicios de asesoramiento prestados.
- e) Recomendaciones y vigencia de éstas.
- f) Previsiones de mejora y su impacto en los resultados del negocio.
- g) Riesgos y aspectos claves de impacto.
- h) Conclusiones del proyecto.

Los informes de asesoramiento deberán respetar los siguientes criterios de calidad:

*Criterios de calidad de los documentos a entregar*

- Los documentos a entregar deberán elaborarse de manera personalizada para cada beneficiario e incluyendo todos los contenidos establecidos en la presente base.
- Los informes de asesoramiento deberán tener un mínimo de 125 páginas.
- Todos los documentos deberán entregarse firmados por la empresa colaboradora y además, deberán identificar perfectamente la pyme beneficiaria.
- Los documentos deberán hacer mención a la financiación FEDER, incluyendo el logotipo indicado en el Anexo V.
- En el caso de que los documentos a entregar incluyan contenidos extraídos de fuentes externas, estos deberán referenciarse con un código con formato [REF-X]. El documento incluirá un apartado final de «Referencias» en el que se listarán todas las referencias por su código, indicando para cada una, al menos, la siguiente información: título del recurso del que se obtiene la información, autor de la información, fecha de publicación o fecha de acceso, y la dirección (URL) del recurso si se encuentra en Internet.

Ejemplo:

[REF-1] Estudio B2C 2011, Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2012, <http://www.ontsi.red.es/ontsi/es/estudios-informes/estudio-b2c-2011-edicion-2012>.

ii. Lote II.

Los beneficiarios deberán remitir a Red.es, durante el plazo de presentación de propuestas del Lote II establecido en la base décima, una propuesta de proyecto de implantación de la solución tecnológica de comercio electrónico con el formato descrito en el Anexo III. La plataforma de e-Commerce seleccionada para el proyecto de implantación deberá coincidir con la tipología de plataforma seleccionada como primer resultado del informe de asesoramiento emitido por la entidad colaboradora seleccionada para la ejecución del Lote I, tal y como dispone el apartado 1.3 del Anexo II. Asimismo, dicha propuesta deberá hacer mención a la financiación FEDER e incluir el logotipo a que se refiere el Anexo V.

Red.es validará si las propuestas de proyecto de implantación presentadas se adecuan a los términos expuestos en la presente convocatoria, es decir, que el contenido de las acciones a realizar en las propuestas del proyecto de implantación, deberán estar contempladas en alguno de los servicios descritos en el Anexo II, que detallan los contenidos y las acciones a realizar en el asesoramiento en comercio electrónico objeto del Lote I, pudiendo requerir al beneficiario, en su caso, la aclaración de los aspectos que no se adecuen, a juicio de Red.es, a las presentes bases. Red.es validará como conceptos subvencionables del proyecto de implantación sólo aquellos que se adecuen a los términos de las citadas bases.

Red.es podrá admitir que en la propuesta del proyecto de implantación se incluyan actuaciones que el beneficiario ya haya comenzado a ejecutar, siempre que se hayan iniciado con posterioridad a la publicación de la convocatoria y siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en estas bases. En este sentido, se advierte que Red.es podrá no admitir gastos en los que ya se haya incurrido por parte del beneficiario, en el caso de que, a juicio de Red.es, no cumplan con los requisitos establecidos en las presentes bases.

La justificación de los gastos, del Lote II, se deberá realizar siempre tras la validación por parte de Red.es de la propuesta del proyecto de implantación.

El plazo máximo de ejecución del Lote II será el establecido en la base décima.

Octava. *Justificación y pago de la ayuda.*

i. Lote I.

Tras la finalización de los trabajos que se describen en la base séptima, la entidad colaboradora emitirá la(s) factura(s) al beneficiario correspondiente(s) al total de los servicios prestados, de la que detraerá la subvención otorgada por Red.es (80% de la base imponible, hasta un máximo de 5.000 euros), y cobrará del beneficiario el resto del importe de las facturas, así como los impuestos indirectos aplicables.

El beneficiario deberá abonar a la entidad colaboradora el importe correspondiente según las condiciones establecidas en la base sexta.

Para justificar la actuación, el beneficiario por sí mismo o a través de la entidad colaboradora, deberá presentar a Red.es la siguiente documentación:

– Facturas emitidas por el Colaborador al beneficiario (original o equivalente) que identifiquen claramente a la pyme beneficiaria y a la presente Convocatoria de Ayudas, y que contemplen la siguiente información desglosada:

- Coste de la actuación subvencionable identificando la relación de trabajos realizados (+).
- Impuestos indirectos aplicables sobre el coste de la actuación.
- Subvención aplicada (-).
- Total a pagar.

– Justificantes del pago por parte del beneficiario. Estos justificantes son:

- Extractos o certificaciones bancarias (original o equivalente) señalando los movimientos justificativos correspondientes al pago en cuestión, en los que se refleje claramente el número de factura con el que se corresponden.

– Informe de Asesoramiento: descrito en la base séptima.

Una vez recibida y validada la documentación, Red.es abonará a la entidad colaboradora la cuantía correspondiente a la subvención del beneficiario.

Red.es verificará en primer lugar que las facturas y los justificantes de pago presentados cumplan los requisitos establecidos en las presentes bases, pudiendo requerir su subsanación en el caso de que presenten alguna deficiencia. Si el beneficiario, por sí mismo o a través de la entidad colaboradora, no presenta correctamente, en tiempo y forma, esta documentación, perderá su derecho a percibir la ayuda del Lote I y del Lote II.

Una vez validadas las facturas y justificantes de pago, Red.es procederá a la validación del documento entregado. La validación de Red.es consistirá en la comprobación de que se cumplan los requisitos establecidos sobre los contenidos de los documentos a entregar definidos en estas bases y en la Invitación de Colaboración (C-017/14-ED), mediante la que se seleccionan a los colaboradores, así como en los convenios de colaboración y sus anexos derivados de la citada invitación.

En el caso de que el documento entregado correspondiente al servicio prestado a un beneficiario por parte del colaborador no incluya los contenidos mínimos necesarios, éstos no estén suficientemente personalizados a la situación y circunstancias del beneficiario, no hayan sido realizados con la diligencia del ordenado empresario, o la documentación justificativa de pago no sea correcta, Red.es no subvencionará el trabajo realizado con cargo al Lote I y al Lote II.

Sólo cuando hayan finalizado todas las actuaciones del Lote I, correspondientes a cada beneficiario, se podrá remitir a Red.es la documentación justificativa de la totalidad de las actuaciones para el abono del importe de la subvención.

En todo caso, las facturas deberán identificar inequívocamente los elementos y trabajos subvencionados.

Red.es auditará el desarrollo de las actuaciones subvencionadas.

El plazo máximo de justificación del Lote I será el establecido en la base décima.

ii. Lote II.

Tras la finalización de todos los servicios y soluciones tecnológicas de comercio electrónico previstos en el proyecto de implantación aprobado en la correspondiente resolución de beneficiarios del Lote II, indicado en la base novena, para que Red.es pueda abonar el importe de la ayuda al beneficiario, este deberá presentar y ser validada por Red.es la siguiente documentación:

– Facturas emitidas por el Proveedor al beneficiario (original o equivalente) que identifiquen claramente al beneficiario y a la presente convocatoria de ayudas, que se correspondan inequívocamente con las actuaciones incluidas en la propuesta de proyecto de implantación del Lote II aprobada por Red.es, y que contemplen la siguiente información desglosada:

- Coste de la actuación subvencionable identificando la relación de trabajos realizados y elementos implantados.
- Impuestos indirectos aplicables sobre el total de la factura.
- Total a pagar.

– Justificantes del pago por parte del beneficiario. Estos justificantes son:

- Extractos o certificaciones bancarias selladas (original o equivalente) señalando los movimientos justificativos correspondientes al pago en cuestión en los que se refleje claramente el número de factura con el que se corresponden.

– Memoria del proyecto de implantación que justifique los trabajos realizados, de acuerdo al modelo establecido en el Anexo IV y que deberá corresponderse con la propuesta de proyecto de implantación del Lote II aprobada por Red.es. La memoria del proyecto deberá hacer mención a la financiación FEDER e incluir el logotipo del Anexo V.

Sólo cuando hayan finalizado todas las actuaciones correspondientes a cada beneficiario, se podrá remitir a Red.es la documentación justificativa de la totalidad de las actuaciones para el abono del importe de la ayuda.

En todo caso, las facturas deberán identificar inequívocamente los elementos y trabajos subvencionados.

Red.es auditará el desarrollo de las actuaciones subvencionadas.

El plazo máximo de justificación del Lote II será el establecido en la base décima.

Novena. *Órganos competentes y tramitación.*

1. El órgano competente para la instrucción del procedimiento a partir de la publicación de las presentes bases será la Dirección de Economía Digital de Red.es, que realizará de oficio cuantas actuaciones estime necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales debe formularse la propuesta de resolución.

2. El órgano competente para la resolución del procedimiento será la Dirección General de Red.es. Se podrá emitir una resolución por cada una de las comunidades autónomas establecidas en la base segunda.

Décima. *Plazos, notificaciones y publicidad.*

1. Plazo de presentación de Solicitudes: El plazo de presentación de solicitudes se divide en dos fases: fase I, de presentación de formularios de solicitud y una fase II, de presentación de los ficheros adjuntos a la solicitud:

– Plazo de presentación de formularios de solicitud (Fase I): se abrirá el día siguiente a la publicación, en el Perfil del Contratante de la página web de Red.es, del Acuerdo de Resolución de la Invitación General para Colaborar con la Entidad Pública Empresarial Red.es en el «Tercer Programa de Mentoring en Comercio Electrónico» (C-017/14-ED) y permanecerá abierto hasta las 13:00 horas del día 9 de septiembre de 2014.

– Plazo de presentación de los ficheros adjuntos a la solicitud (Fase II): se abrirá el día siguiente a la finalización del plazo de presentación de formularios de solicitud y permanecerá abierto hasta las 13:00 horas del día 23 de septiembre de 2014.

2. Plazo de resolución: El plazo máximo para la resolución del procedimiento y su notificación será de seis meses contados desde el día en que finalice el plazo de solicitud. Si transcurrido dicho plazo no se hubiese notificado dicha resolución, los interesados estarán legitimados para entender desestimada su solicitud.

3. Plazo de Ejecución y Justificación del Lote I: Comenzará el día siguiente al de la fecha de publicación de la resolución de beneficiarios de estas bases en el «Boletín Oficial del Estado» y terminará el 31 de julio de 2015 a las 13:00 horas.

4. Plazo de presentación de propuestas del Lote II: Será de 30 días naturales a contar desde el día siguiente al de la fecha de publicación de la resolución de beneficiarios en el «Boletín Oficial del Estado».

5. Plazo de Ejecución y Justificación del Lote II: Desde la aprobación por parte de Red.es de la propuesta de implantación referente al Lote II hasta el 31 de julio de 2015 a las 13:00 horas.

6. Notificaciones: Las notificaciones de este procedimiento podrán realizarse mediante publicación en la página web de Red.es ([www.red.es](http://www.red.es)) o mediante notificación individual.

7. Publicidad: La publicidad de las ayudas concedidas se llevará a cabo a través de la página web de Red.es ([www.red.es](http://www.red.es)) y mediante su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

## Undécima. *Obligaciones del beneficiario.*

1. Los beneficiarios deberán cumplir las obligaciones recogidas en el artículo 14 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y en estas bases, así como las instrucciones específicas que, en aplicación y cumplimiento de la Ley citada y de las presentes bases, comunique Red.es en materia de ejecución, seguimiento, entrega de las ayudas, información y publicidad, justificación y control del gasto.

2. Los beneficiarios deberán comunicar al órgano instructor otras posibles ayudas concedidas al amparo de la norma comunitaria «de minimis»<sup>1</sup>, en el ejercicio fiscal en curso y en los dos anteriores, cualquiera que fuera el objeto de las mismas. A tal efecto, los beneficiarios cumplimentarán la Declaración anual de ayudas de minimis en el formulario de solicitud. Puesto que la presente ayuda es de minimis, al finalizar la misma, el beneficiario deberá incluirla en la declaración impositiva del negocio y asumir todos los efectos fiscales que pudiera generar. Para ello Red.es informará a cada beneficiario del montante total de la ayuda que ha recibido, una vez finalizado el Tercer Programa.

---

<sup>1</sup> En [http://europa.eu/legislation\\_summaries/competition/state\\_aid/l26121\\_es.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/competition/state_aid/l26121_es.htm) se establece que la ayuda total de minimis concedida a una empresa determinada no será superior a 200 000 EUR durante cualquier período de tres ejercicios fiscales.

3. Debido a la cofinanciación de la ayuda con fondos FEDER, durante cinco (5) años a partir de la recepción de la ayuda, el beneficiario tiene la obligación de conservar los documentos vinculados a la actuación que justifiquen su ejecución (documentos a entregar, facturas, justificantes de pago y otros documentos), en la ubicación comunicada a Red.es donde se realice el servicio. No pudiendo cambiar su localización salvo autorización expresa de Red.es.

4. Los beneficiarios, en las publicaciones, actividades de difusión, páginas web, etc. en los que se utilicen los resultados a los que pueda dar lugar la ayuda deberán mencionarse que ésta ha sido cofinanciada por el FEDER. Los beneficiarios podrán encontrar más información en el Anexo V de estas bases.

5. En cumplimiento de lo previsto en el artículo 5.2, del Reglamento (CE) N.º 1828/2006 de la Comisión, de 8 de diciembre de 2006, los datos relativos a la identidad (denominación social, NIF, y otros datos que figuren en la solicitud de participación en el Tercer Programa...) de los beneficiarios de la presente convocatoria, nombre de las operaciones en que participe y cantidad de fondos públicos asignados, serán objeto de la correspondiente publicación en los términos previstos en el artículo 7.2 del citado reglamento. Asimismo se informa que, mediante la presentación de su solicitud de participación en el Tercer Programa, todos los solicitantes autorizan a que, de resultar seleccionados como beneficiarios, los datos indicados en el párrafo anterior pueden ser incluidos en la lista prevista en los citados preceptos, y publicados (de forma electrónica y/o por otros medios) por Red.es, así como cedidos, a los fines indicados, por esta entidad a la Dirección General de Fondos Comunitarios del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, u otro organismo que ésta designe.

6. Tal y como se indica en las bases sexta y octava, el beneficiario debe financiar la cantidad no subvencionada (20%) del asesoramiento recibido en el Lote I, así como los impuestos indirectos aplicables. En el Lote II deberá financiar el 100% y Red.es le reembolsará el 80% de los gastos que justifique debidamente, de acuerdo con lo establecido en la base octava.

7. El beneficiario deberá comunicar a Red.es cualquier traslado de ubicación, cambio de representante legal o cualquier otra modificación de los datos que figuran en la solicitud.

8. El beneficiario de la ayuda estará obligado a facilitar las comprobaciones encaminadas a garantizar la correcta realización del proyecto o acción objeto de la misma. Asimismo, el beneficiario estará sometido a las actuaciones de comprobación a efectuar por Red.es o cualquier otro organismo en el ejercicio de sus funciones de fiscalización y control del destino de las ayudas, a los efectos del seguimiento y control de

las actividades financiadas. Los beneficiarios deberán disponer de los libros contables, registros diligenciados y demás documentos en los términos exigidos por la legislación aplicable al beneficiario, así como de las facturas y demás justificantes de gasto de valor probatorio equivalente y de los correspondientes justificantes de pago.

*Duodécima. Compatibilidad de la ayuda.*

1. Las ayudas objeto de las presentes bases serán incompatibles con otras subvenciones que, para las mismas finalidades, sean concedidas por las Administraciones Públicas o entes públicos o privados, nacionales, de la Unión Europea o de organismos internacionales.

2. Serán de aplicación los límites previstos en los artículos 19.3 de la Ley General de Subvenciones y 33 y 34 del Reglamento aprobado por el Real decreto 887/2006, de 21 de julio. En consecuencia, el importe de las subvenciones o ayudas en ningún caso podrá ser de tal cuantía que, aislada o conjuntamente, supere el coste de la actividad subvencionada.

3. Las ayudas previstas en las presentes bases se hallan acogidas al régimen de minimis, sujetándose a la establecido en el Reglamento (UE) n.º 1407/2013, de la Comisión, de 18 de diciembre de 2013, relativo a la aplicación de los artículos 107 y 108 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea a las ayudas de minimis («DOUE» L 352, de 24 de diciembre), no pudiendo superar la ayuda total de minimis la cantidad de 200.000 euros durante cualquier período de tres ejercicios fiscales.

4. La recepción de esta ayuda implicará la necesidad, por parte de los beneficiarios, de declararla como un ingreso percibido. El importe máximo de las ayudas se encuentra establecido en la base tercera.

*Decimotercera. Incumplimientos y reintegros.*

1. El incumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidos en las presentes bases y demás normas aplicables, así como las condiciones que, en su caso, se establezcan en las correspondientes resoluciones, dará lugar, total o parcialmente, a la cancelación de la misma y a la obligación de reintegrar las ayudas. El reintegro conllevará la exigencia de los intereses de demora correspondientes desde el momento de la entrega de la ayuda hasta la fecha en que se acuerde la procedencia del reintegro. El interés de demora aplicable será el interés legal del dinero incrementado en un 25 por 100, salvo que la Ley de Presupuestos Generales del Estado establezca otro diferente.

El cálculo del reintegro además se calculará en función de los siguientes conceptos:

- El importe de la ayuda económica recibida por servicios de asesoramiento especializado en comercio electrónico en el marco del Tercer Programa (Lote I).
- El importe de la ayuda económica recibida para la implantación de las soluciones y servicios tecnológicos de comercio electrónico en el marco del Tercer Programa (Lote II).

2. Se contemplan los siguientes casos en que se producirá la cancelación de la concesión y el reintegro por parte de los beneficiarios de la totalidad de la ayuda, de acuerdo con el apartado 1 de la presente base.

- Utilización de los bienes o servicios objeto de la ayuda para fines distintos a los que se derivan del objeto de las presentes bases.
- Falta de colaboración por parte del beneficiario en las actividades de seguimiento y verificación que pueda realizar Red.es.
- Falsedad en la documentación justificativa aportada.
- Cese del negocio del beneficiario o cambio de titularidad del negocio. Red.es podrá determinar la no cancelación de la concesión a pesar del cambio de titularidad en los casos en que el beneficiario lo solicite, y siempre que se demuestre que la actividad del negocio no ha cambiado con respecto a la ejercida en el momento de la solicitud y el



nuevo titular acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en las presentes bases para ser beneficiario.

- Cambio de localización de la ayuda sin previa autorización por parte de Red.es.
- Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en la base undécima.

Decimocuarta. *Jurisdicción.*

Las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someterán expresamente a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de la Villa de Madrid.

Apartado tercero. *Eficacia.*

Esta resolución producirá efectos desde el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado»

Madrid, 12 de junio de 2014.–El Director General de la Entidad Pública Empresarial Red.es, César Miralles Cabrera.

## ANEXO I

### Documentación a presentar

Para solicitar la concesión de ayudas para la realización del «Tercer Programa de Mentoring en Comercio Electrónico», es necesario aportar la siguiente documentación:

- Solicitud Electrónica: Formulario electrónico habilitado en la sede electrónica de Red.es (se rellenará y enviará a través de Internet, firmado digitalmente).
- Ficheros adjuntos a la solicitud electrónica:
  - Fichero con la copia digitalizada del certificado original acreditativo de estar al corriente de sus obligaciones con la Seguridad Social fechado (o autorización a Red.es para obtenerlo de oficio). Debe estar expedido a nombre de la empresa o autónomo solicitante (no a nombre de su representante), estar en vigor (menos de 6 meses de antigüedad) e indicar que «no tiene pendiente de ingreso ninguna reclamación por deudas ya vencidas con la Seguridad Social».
  - Fichero con la copia digitalizada del certificado original acreditativo de estar al corriente de sus obligaciones tributarias fechado (o autorización a Red.es para obtenerlo de oficio). Debe estar expedido a nombre de la empresa o autónomo solicitante (no a nombre de su representante), estar en vigor (menos de 6 meses de antigüedad) e indicar que «tiene carácter positivo».
  - Fichero con la copia digitalizada del documento oficial acreditativo de la plantilla media de trabajadores en situación de alta de los 12 meses anteriores a la fecha de presentación de la solicitud.
  - Fichero con la copia digitalizada de documento oficial original acreditativo del volumen de negocios del último ejercicio económico.
  - Fichero con la copia digitalizada de la escritura de apoderamiento, sólo en caso de presentar la solicitud mediante representante legal. En dicha escritura deberán estar reflejados los poderes que se confieren, así como el nombramiento de la persona o personas que firman la solicitud.

Todos los ficheros adjuntos deberán ser originales o copias firmadas electrónicamente por el solicitante o sus representantes. La sede electrónica de Red.es permite al solicitante firmar electrónicamente todos los documentos que este adjunte a la solicitud.

Los solicitantes, en el formulario de solicitud, podrán autorizar a Red.es a recabar los datos relativos a algunos de los documentos exigidos, quedando en tal caso eximidos de la necesidad de aportarlos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6.2.b) de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Listado de documentación admisible a título informativo (sólo debe presentarse la documentación que aplique en cada caso, en función del tipo de solicitante):

Requisito	Documentación
Documento oficial acreditativo del número de empleados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) En el caso de que el solicitante alguna vez haya tenido empleados (aunque ahora no los tenga), un Informe de la Tesorería de la Seguridad Social de la plantilla media de trabajadores en situación de alta de los 12 meses anteriores a la fecha de presentación de la solicitud. Se debe acreditar la media anual, no la situación del último mes, por lo que no se aceptarán TC1, TC2, informes de Códigos de cuentas de cotización, ITA... ni informes de plantillas medias referidos a periodos diferentes de los 12 meses anteriores a la fecha de presentación de la solicitud.</li> <li>2) En el caso de que el solicitante haya realizado la contratación de su primer empleado dentro del periodo de 12 meses anteriores a la fecha de presentación de la solicitud, deberá presentar un informe de la Tesorería de la Seguridad Social de la plantilla media de trabajadores en situación de alta del periodo comprendido desde la fecha del alta del primer trabajador, hasta la fecha de solicitud de la ayuda, junto con la «Resolución de Inscripción de Empresario en el Sistema de la Seguridad Social» en el que figure claramente la fecha de alta del código de cuenta de cotización.</li> <li>3) En el caso de que el solicitante nunca haya tenido empleados, podrá acreditar este requisito con un Informe de la Seguridad Social que acredite la inexistencia de inscripción por parte del solicitante como empresario en el Sistema de la Seguridad Social.</li> </ol>
Documento oficial original acreditativo del volumen de negocio y del balance general anual	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) En el caso de sociedades y cooperativas: Último Modelo 200 (Impuesto de Sociedades) presentado a la Administración Tributaria en el que figure claramente la casilla 255 correspondiente al importe neto de la cifra de negocios.</li> <li>2) En el caso de empresarios autónomos: Último Modelo 100 (IRPF) presentado a la Administración Tributaria. En caso de pago trimestral se aceptará el correspondiente al cuarto trimestre (Modelo 130 4T).</li> <li>3) En el caso de Sociedades Civiles: La misma documentación que la exigida a los empresarios autónomos, pero de cada uno de los socios que forman la sociedad, o el último Modelo 390 Declaración-Resumen anual del Impuesto sobre el Valor Añadido.</li> <li>4) Para aquellos casos en los que la fecha de constitución sea tan reciente que no hayan tenido ningún ejercicio económico completo, el volumen de negocios se podrá acreditar mediante una declaración responsable del solicitante.</li> </ol>
Apoderamiento del representante	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) En el caso de sociedades y cooperativas: las escrituras de constitución o de apoderamiento en las que se establezca que la persona o personas que firmaron la solicitud tienen poder para representar a la empresa (como administrador único, solidario, mancomunado, consejero delegado, etc.) así como, cuando resulte necesario, copia de los estatutos de la sociedad que estén en vigor o documento equivalente en el que figure el detalle del poder otorgado al representante o representantes. Si la representación es mancomunada, la solicitud y ficheros adjuntos, deberán ser firmados por todos los representantes que sean precisos según la escritura de apoderamiento.</li> <li>2) En el caso de empresarios autónomos: si actúan en nombre propio y el empresario autónomo firma la solicitud, no tiene que acreditar el apoderamiento. Si actúa a través de representante deberá aportar la autorización correspondiente, otorgada ante notario, o mediante escritura pública o certificado registral, y con fecha anterior a la de la solicitud.</li> </ol> <p>En el caso de sociedades civiles: el contrato, elevado a público, o escrituras de constitución, ante notario, en donde se identifiquen sus socios o comuneros, así como el detalle del apoderamiento del representante o representantes autorizados.</p>

La solicitud, realizada por medios telemáticos, y todos los ficheros adjuntos, deberán firmarse electrónicamente por el mismo autónomo o representante de la empresa que presente la solicitud. Excepcionalmente, se aceptarán como válidos los ficheros no firmados digitalmente que incluyan un Código Seguro de Verificación (CSV), como los emitidos por la Administración Tributaria, o una huella electrónica, como los emitidos por la Seguridad Social.

En aquellos casos en que los representantes tengan un apoderamiento mancomunado, tanto la solicitud como cada uno de los ficheros deberán ser firmados electrónicamente por cada uno de los representantes mancomunados necesarios para la representación.

Las solicitudes podrán presentarse únicamente a través de internet, en la sede electrónica de Red.es, mediante el uso de certificado electrónico válido, en la dirección: <https://sede.red.gob.es/>

Se recomienda expresamente al solicitante que compruebe con anticipación los requisitos técnicos para operar con la sede electrónica (<https://sede.red.gob.es/>), que se encuentran disponibles en la propia sede, teniendo en cuenta el equipo desde el que pretende realizar la solicitud y presentación de la documentación.

La página web de Red.es ([www.red.es](http://www.red.es)) incluye información sobre la presente convocatoria.

Para más información sobre el proceso de solicitud y sobre el desarrollo del Tercer Programa, el teléfono de contacto a disposición de los solicitantes es el 901 900 333 y en el correo electrónico [convocatorias@red.es](mailto:convocatorias@red.es).

Para más información sobre el funcionamiento y requisitos de la Sede Electrónica de Red.es, el teléfono de contacto a disposición de los solicitantes es el 901 904 060 y en el correo electrónico [soporte@sede.red.gob.es](mailto:soporte@sede.red.gob.es).

## ANEXO II

### Descripción de los productos de asesoramiento del lote I

A continuación, se describe funcionalmente cada servicio de asesoramiento, indicándose los contenidos propuestos en cada caso:

#### 1. Servicio de asesoramiento obligatorio

Este servicio constará del asesoramiento sobre un conjunto de aspectos, técnicas y recomendaciones fundamentales en comercio electrónico, de carácter obligatorio, que serán las siguientes:

##### 1.1. Asesoramiento personalizado en el desarrollo del Plan Estratégico de Comercio Electrónico en la Pyme.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado que incluye el estudio de los siguientes puntos principales:

- ✓ Análisis interno y externo. Análisis de los productos o servicios a comercializar, de los recursos materiales y humanos y de la capacidad tecnológica de la compañía. Análisis del entorno, a través de técnicas para la identificación del mercado, de las características y necesidades del cliente, y de la competencia en el que se desenvuelve la actividad de la empresa.
- ✓ Diseño de la estrategia de entrada a la venta online que incluya las estrategias más exitosas o planteamientos novedosos (bestpractices). El diseño de la estrategia deberá tener en cuenta las especificidades de la pyme y el entorno competitivo. El plan estratégico versará sobre estrategia de producto, de precio, de clientes y proveedores, de canales, de

internacionalización, así como el asesoramiento personalizado sobre las estrategias más exitosas o planteamientos novedosos (bestpractices) que permitan incrementar sus ventajas competitivas en el sector, tales como: centro comercial electrónico (e-mall), aprovisionamiento electrónico (e-procurement), integradores de cadena de valor (value chain integrators), subasta electrónica, entre otros.

El plan estratégico incorporará un estudio de viabilidad técnica, económica y de mercado y un plan de negocio, del que se desprendan los principales indicadores económicos del proyecto.

De los resultados del plan de negocio se extraerán necesidades de inversión, acceso a financiación público-privada, posibilidad de acceder a deducciones fiscales por innovación tecnológica, rentabilidad y retorno de la inversión.

Contenidos del Asesoramiento:

- ✓ Análisis interno y externo.
  - Análisis del negocio que incluya el análisis y segmentación de clientes, la estrategia de productos/servicios y de la forma de presentación y descripción de los mismos, incorporando un modelo de ficha de producto/servicio.
  - Estudio de los recursos materiales y humanos de la empresa.
  - Análisis de la capacidad tecnológica de la compañía.
  - Identificación cualitativa y cuantitativa de competidores nacionales e internacionales.
  - Posición de la pyme en la cadena de valor.
  - Análisis y estudio comparativo del posicionamiento de la pyme y sus competidores más relevantes en los principales buscadores.
  - Nivel de presencia en redes sociales, medios on y off y canales alternativos de venta online de los principales competidores de la pyme.
  - Estudio DAFO: una vez identificadas y analizadas las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, mediante el estudio DAFO, este deberá reflejar una serie de recomendaciones o acciones futuras, que deberán definir objetivos concretos a alcanzar, en base a los cuales se determinarán las estrategias a seguir y los indicadores de éxito, considerando que las oportunidades pueden aprovecharse, las amenazas se deberían evitar o eliminar, las fortalezas se deberían potenciar y las debilidades habría que limitarlas o eliminarlas.
  - Identificación de mejores prácticas detectadas (benchmark) de los competidores más maduros.
- ✓ Diseño de la estrategia de entrada a la venta online que incluya las estrategias más exitosas o planteamientos novedosos (bestpractices).
  - Análisis económico que incluya la determinación de la política de precios; la previsión de ingresos y la identificación de los costes fijos y variables.
  - Análisis técnico que incluya la identificación de los proveedores de servicios; los canales de comercialización online; y el impacto de la logística en el modelo de negocio.
  - Análisis de novedades técnicas de gestión de e-Commerce o de nuevas herramientas para la optimización de funcionalidades existentes (bestpractices) que permitan incrementar sus ventajas competitivas en el sector, determinando de las nuevas alternativas basadas en las TIC que podría llevar a cabo la pyme para la optimización de las funcionalidades existentes y para ser más competitiva mediante el comercio electrónico.

- Estudio de viabilidad técnica, económica y de mercado, a partir de los resultados del análisis del negocio, del análisis económico, del análisis técnico y del análisis de bestpractices anteriores. Este estudio incluirá la determinación de las necesidades de inversión; las posibilidades de acceso a financiación público-privada, así como, posibilidad de acceder a deducciones fiscales por innovación tecnológica; y el análisis de la rentabilidad y el retorno de la inversión.
- Desarrollo y/o validación del Plan de Negocio del canal online a tres (3) años: que consiste en un plan de acción detallado de las tareas a realizar: estudio exhaustivo de ingresos (política de precios), costes fijos y variables, márgenes brutos y netos, costes ocultos, e ingresos previstos en el plazo de 1 año desde su lanzamiento en función de variables existentes en el mercado (datos de tráfico, estadísticas de venta en el sector, evolución de competidores, etc.) y que resulta en la creación de un nuevo modelo de canal de comercialización del producto/servicio.

## 1.2. Asesoramiento personalizado en el desarrollo o actualización de un plan de comunicación y marketing en Internet.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado a la pyme, partiendo del plan estratégico, sobre medidas de comunicación, publicidad y marketing que deberán reflejarse en un plan de comunicación y marketing en Internet.

Contenidos del asesoramiento:

- Análisis de la situación de la pyme en materia de imagen corporativa, incluyendo misión, visión y valores de la compañía y cómo reflejarlos en el diseño corporativo en Internet.
- Análisis del diseño del branding corporativo y de la identidad visual de la marca en Internet, incluyendo lineamientos de producción fotográfica y audiovisual del catálogo de productos, así como recomendaciones de imagen y diseño para el canal online.
- Análisis de los planes de comunicación y marketing de la competencia en Internet, que incluya un estudio detallado sobre las acciones de marketing de los competidores de la pyme en Internet.
- Posicionamiento frente a la competencia y mejores prácticas de «Brand Management» e indicadores y métricas del éxito de la marca: Brand Scorecard, Tracking, etc.
- Estudio de líneas de comunicación y marketing adecuadas a las características de la pyme, incluyendo una selección de herramientas de marketing on-line y estimación presupuestaria.
- Análisis de la integración de las redes sociales en la plataforma de e-Commerce:
  - Estrategia de utilización de redes sociales para acciones de promoción y fidelización, con indicación de los objetivos buscados, el tipo de mensajes y acciones a realizar en cada tipo de red social.
  - Identificación de las redes sociales óptimas para la estrategia de la empresa y selección de acciones concretas de comunicación y marketing online.
  - Análisis del impacto legal del uso de redes sociales en materia de comunicación y publicidad comercial, bajo la óptica de la normativa de privacidad.
  - Identificación de los plugins sociales idóneos para integrar en la plataforma de comercio electrónico.
  - Recomendaciones para la gestión eficaz de la reputación corporativa online.

- Presentación de propuestas para mejorar el posicionamiento SEM (Search Engine Marketing).
- Identificación del tipo de palabras clave óptimas para la pyme, que incluya un listado inicial.
- Análisis de Accesibilidad: Identificación de las mejores prácticas y elaboración de recomendaciones de mejora de la accesibilidad: diseño de la tienda online basado en estándares de accesibilidad; recomendaciones W3C de accesibilidad web; uso de hojas de estilo en cascada (CSS); y funciones de la accesibilidad web y acciones de mejora concretas para facilitar el acceso a la tienda online por parte de personas con discapacidad.
- Análisis de Usabilidad: Identificación de las mejores prácticas y elaboración de recomendaciones de mejora de la usabilidad: análisis del equilibrio entre la funcionalidad ofrecida y el look and feel elegido por la empresa; acciones de mejora para optimizar el acceso a la tienda online y su usabilidad, a partir de un análisis del contenido, el tamaño, la complejidad del sitio, las herramientas de desarrollo y las funcionalidades de la plataforma; diseño de prototipos; técnicas cuantitativas y cualitativas; pruebas de usabilidad (A/B testing, Website Optimizer, etc.); y test de usuario.
- Propuesta de plan de marketing en Internet, con calendario de acciones concretas para la consecución de los objetivos comerciales del canal online y las estrategias de marketing por Internet que debe implementar la pyme. Esta propuesta deberá establecer los indicadores y objetivos esperados, e identificar las distintas fases del plan de marketing, con las actuaciones de cada una de ellas, en función de los distintos objetivos (atracción de visitas al portal, conversión a ventas, promociones, fidelización, recuperación de clientes, etc.).
- Requerimientos y recomendaciones para la búsqueda de proveedores especializados. Presupuestos concretos por soporte actualizado.

### 1.3. Asesoramiento tecnológico personalizado sobre plataformas de e-Commerce.

#### Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado en el análisis e identificación de la tipología de plataforma de e-Commerce más acorde a las necesidades de la pyme, con base en estudio de benchmarking de las tecnologías existentes en el mercado (desarrollo propio, plataforma de código abierto, software propietario, outsourcing integral) con sus costes y nivel de servicio. En el caso de que el beneficiario ya cuente con una plataforma, el servicio se orientará al análisis de la adecuación de la plataforma de e-Commerce existente para cubrir las necesidades de la empresa, mediante la presentación de un informe de auditoría.

Como primer resultado del asesoramiento, se seleccionará una tipología de plataforma de e-Commerce que servirá de referencia de obligado cumplimiento para aquellos beneficiarios que hayan optado igualmente por el Lote II (proyecto de implantación).

Por otra parte, y una vez determinada la tipología de plataforma de e-Commerce, se continuará con el asesoramiento tecnológico pudiendo utilizarse como ejemplo una plataforma concreta de la tipología seleccionada (en adelante la plataforma de e-Commerce).

Este asesoramiento deberá incluir, por un lado, el estudio para la integración de los sistemas de facturación, stock y tiempo de envío de productos y/o servicios de la plataforma de e-Commerce con los sistemas de gestión de la empresa. Y, por otro lado, también, incluirá el estudio en la integración de la plataforma de e-Commerce tomada como ejemplo con los sistemas de gestión de la pyme.

## Contenidos del Asesoramiento:

- Descripción de las funcionalidades necesarias de la plataforma de e-Commerce para cada uno de los procesos, tanto los de back-office como los de front-office.
- Diseño, en forma de gráfico, de la arquitectura de los sistemas y subsistemas.
- Redacción del análisis funcional (RFP) que describa en su conjunto las funcionalidades necesarias de la plataforma de e-Commerce.
- Estudio para la integración de los sistemas de facturación, stock y tiempo de envío de productos y/o servicios de la plataforma de e-Commerce con los sistemas de gestión de la empresa:
  - Análisis de las funcionalidades actuales del sistema de facturación de la pyme.
  - Análisis de la conveniencia y viabilidad de disponer de un sistema de facturación unificado on/off.
  - Especificaciones para la integración de la solución de facturación de la plataforma de e-Commerce en los sistemas de gestión de la pyme.
  - Análisis coste-beneficio de la integración de los sistemas de facturación, stock y tiempo de envío de productos y/o servicios de la plataforma de e-Commerce con los sistemas de gestión de la pyme.
  - Plan de acción para la integración de la solución de facturación de la plataforma e-Commerce con los sistemas de gestión de la pyme.
  - Plan de acción para la integración del stock de productos y/o cartera de servicios de la pyme a través de la gestión de catálogos independientes, categorías de productos, gestión de stock en múltiples almacenes y gestión de pedidos, con los sistemas de gestión de la pyme.
  - Plan de acción para la integración de los parámetros de tiempo de envío de los productos y/o servicios de la plataforma de e-Commerce con los sistemas de gestión de la pyme.
  - Recomendaciones para la mejora de los tiempos de envío en función de zonas geográficas nacionales e internacionales y/o tipo de producto/servicio.
  - Análisis detallado de las necesidades de la pyme en entornos complejos multiidioma y multiempresa.
  - Especificaciones para el desarrollo evolutivo de la plataforma de e-Commerce.
- Estudio de la integración de los sistemas de gestión de la pyme en la plataforma de e-Commerce.
  - Definición del nivel de integración de la plataforma de e-Commerce en los sistemas de la pyme (ERP, SCM y CRM).
  - Implicaciones de la integración en costes, autonomía, conectividad y rendimiento.
  - Análisis del impacto de la propuesta de integración en el plan de sistemas de la compañía, en los resultados y su alineación con la estrategia de e-Commerce.
  - Plan de integración de la plataforma de e-Commerce con los sistemas de la pyme.
- Plan de Acción para la implementación, o en su caso mejora, de la plataforma de e-Commerce en la pyme:
  - Estudio de las necesidades de implementación de la plataforma, incluyendo mantenimiento evolutivo y funcionalidad alineada al negocio.



- Estudio de las acciones necesarias para llevar a cabo la integración de los sistemas de facturación, stock y tiempo de envío de productos y/o servicios de la plataforma de e-Commerce con los sistemas de gestión de la empresa y acciones necesarias para llevar a cabo la integración de los sistemas de gestión de la pyme en la plataforma de e-Commerce, resultantes de los estudios de integración anteriores.
- Análisis de las pruebas de rendimiento necesarias y de optimización de la conectividad.
- Requerimientos y recomendaciones para la búsqueda de proveedores especializados.
- Calendario de ejecución.

1.4. Asesoramiento personalizado en la implantación de código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información, aspectos de carácter legal, publicidad y comunicaciones comerciales, derecho de Marcas y derechos de los consumidores.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado que incluye el estudio de los siguientes puntos principales:

- ✓ Análisis de la implantación de código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información. Análisis sobre la seguridad de los procesos de comercio electrónico de la plataforma de la pyme, con el fin de garantizar que todo el circuito de la transacción tenga altos niveles de seguridad informática y el cumplimiento de la reglamentación de privacidad, integridad, no repudio, autenticación y fiabilidad, conformes con el marco legal vigente.
- ✓ Estudio de aspectos de carácter legal sobre protección de datos de carácter personal y protección de la propiedad intelectual. Estudio de normativas de protección de datos y de propiedad intelectual, con el fin de conocer la situación de la pyme en relación a la normativa vigente y cumplimiento con la reglamentación.
- ✓ Estudio de la publicidad y comunicaciones comerciales, Derecho de Marcas y Derechos de los Consumidores. Estudio de normativas de publicidad y comunicaciones comerciales, protección de la propiedad intelectual y derecho de marcas, con el fin de conocer la situación de la pyme en relación a la normativa vigente y cumplimiento con la reglamentación, estudio de los principales sellos de seguridad y confianza a los que deba adherirse la tienda online del beneficiario y estudio de normativas sobre protección de derechos de los consumidores, que sean de aplicación al comercio electrónico

Contenidos del Asesoramiento:

- ✓ Análisis de la implantación de código de buenas prácticas para la gestión de la seguridad de la información:
  - Análisis sobre la seguridad de los procesos de comercio electrónico de la plataforma y de las medidas tecnológicas implantadas, con el fin de garantizar que todo el circuito de la transacción tenga altos niveles de seguridad informática y el cumplimiento de la reglamentación de privacidad, integridad, no repudio, autenticación y fiabilidad, conformes con el marco legal vigente.
  - Identificación del cumplimiento de normativa PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) y requisitos para su adecuada implantación. Asesoramiento para cubrir el cuestionario de autoevaluación provisto por el Consorcio del PCI para el caso de las pyme que procesan menos de 80.000 transacciones por año.

- Informe de auditoría de los procedimientos de seguridad y de las medidas tecnológicas implantadas para el mantenimiento de un óptimo nivel de autenticación, confidencialidad e integridad de la información.
  - Recomendaciones sobre la implementación de las normativas de obligado cumplimiento para el desarrollo de un canal online, con las máximas garantías de seguridad y privacidad para la pyme y sus clientes.
  - ✓ Estudio de aspectos de carácter legal sobre protección de datos de carácter personal y protección de la propiedad Intelectual:
    - Asesoramiento en materia de normativas de protección de datos (LOPD Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y normativa de desarrollo), con el fin de conocer la situación de la pyme en relación a la normativa vigente y cumplimiento con la reglamentación, tanto desde el punto de vista legal como técnico (Reglamento de desarrollo de la LOPD, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre).
    - Estudio de las necesidades de registro de los ficheros en la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).
    - Asesoramiento en la redacción del documento de seguridad.
  - ✓ Estudio de la publicidad y comunicaciones comerciales, Derecho de Marcas y Derechos de los Consumidores:
    - Asesoramiento en materia de normativas de publicidad y comunicaciones comerciales (cumplimiento del artículo 21 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSI-CE), protección de la propiedad intelectual y derecho de marcas, con el fin de conocer la situación de la pyme en relación a la normativa vigente y cumplimiento con la reglamentación.
    - Análisis y estudio de los principales sellos de seguridad y confianza a los que deba adherirse la tienda online del beneficiario.
    - Estudio de normativas sobre protección de derechos de los consumidores, que sean de aplicación al comercio electrónico, tales como el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias, así como la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores y su transposición al ordenamiento jurídico español, a través de la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
- 1.5. Asesoramiento personalizado sobre las necesidades para llevar a cabo un sistema de gestión de fraude online en una estrategia de e-Commerce, así como los medios de pago adecuados.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado que incluye el estudio de los siguientes puntos principales:

- ✓ Análisis de las necesidades para llevar a cabo un sistema de gestión de fraude online en una estrategia de e-Commerce. Asesoramiento personalizado a la pyme para la integración de sistemas de gestión del riesgo inherentes a las actividades transaccionales en Internet, con especial foco en el control del fraude.

- ✓ Análisis de las necesidades para llevar a cabo la inclusión de medios de pago en una plataforma de e-Commerce. Asesoramiento personalizado a la pyme para analizar las diferentes posibilidades existentes para realizar transacciones de compra y/o pago en medios online de forma totalmente segura y en tiempo real, y comparativa de costes, seguridad e infraestructura necesaria y adecuación al tipo de usuarios.

#### Contenidos del Asesoramiento:

- ✓ Análisis de las necesidades para llevar a cabo un sistema de gestión de fraude online en una estrategia de e-Commerce:
  - Estudio de las causas del fraude existente en la empresa, si es el caso y análisis del estado de riesgo.
  - Integración de sistemas de gestión del riesgo inherentes a las actividades transaccionales en Internet, con especial foco en el control del fraude.
  - Diseño de la estrategia adecuada para gestionar el fraude en equilibrio con la rentabilidad del negocio.
  - Identificación de las áreas de coste implicadas en la gestión de fraude.
  - Recomendaciones para mejorar los valores de los parámetros de riesgo y/o seleccionar herramientas y/o proveedores especializados, así como para determinar la viabilidad de la externalización del servicio mediante la contratación de un servicio de revisión manual de fraude.
- ✓ Análisis de las necesidades para llevar a cabo la inclusión de medios de pago en una plataforma de e-Commerce:
  - Asesoramiento sobre implementación de medios de pago en una plataforma de e-Commerce.
  - Propuestas de medios de pago para el canal online definidas en función de las necesidades de la pyme, que incluirán un análisis de los costes de los desarrollos necesarios para su implantación y sus requisitos técnicos.
  - Análisis de coste-beneficio de los medios de pago utilizados por la pyme y volumen de transacciones bancarias.
  - Selección de los medios de pago idóneos en mercados nacionales e internacionales (si aplica).
  - Sistemas de gestión de fraude.
  - Estudio de la aplicación de normativas específicas de seguridad en medios de pago (normativa PCI DSS).
  - Soporte en la gestión directa comercial y técnica con los medios seleccionados.
  - Alternativas de implementación: equilibrio entre seguridad y usabilidad de los medios seleccionados.
  - Tipología de proveedores de medios de pago y sus características, recomendaciones para la selección de proveedores.

## 2. Servicios de asesoramiento opcionales

Los servicios de asesoramiento opcionales, entre los cuales el beneficiario deberá seleccionar DOS (2) serán los siguientes:

### 2.1. Asesoramiento personalizado en atención al cliente.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado en las técnicas más efectivas de servicio al cliente y atención de quejas y sugerencias, como un método eficaz para distinguirse de la competencia, desarrollar la confianza y ofrecer valor agregado.

Contenidos del Asesoramiento:

- Análisis de los procedimientos actuales de la pyme en materia de atención al cliente.
- Estudio del panorama competitivo en las empresas del sector y mejores prácticas en atención al cliente.
- Asesoramiento en la selección de la estrategia adecuada para ofrecer el óptimo nivel de atención y servicio al cliente:
  - Estudio comparativo de la atención al cliente interna vs externa en función del nivel y el coste del servicio.
  - Definición de los niveles de servicio.
  - Alternativas de servicio en atención al cliente (teléfono, e-mail, click-to-call, asesores virtuales, self-services, etc.).
  - Comparativa de soluciones de Coste fijo vs. Coste variable.
  - Atención al cliente multiidioma y multicanal.

2.2. Asesoramiento personalizado sobre logística y distribución en e-Commerce (e-fulfillment) y sobre diseño de packaging, envases y etiquetado.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado que incluye el estudio de los siguientes puntos principales:

- ✓ Estudio de la logística y distribución en e-Commerce (e-fulfillment). Análisis y estudio del proceso de logística más óptimo (desde el aprovisionamiento hasta la gestión de incidencias), que incluirá el cálculo de gastos de transporte y distribución y tipología de proveedores logísticos y sus características.
- ✓ Estudio del diseño de packaging, envases y etiquetado: estudio de las necesidades de diseño de packaging, envases y etiquetado de productos, de la pyme, con el objetivo de optimizar la logística, minimizar el riesgo de roturas en transporte y ofrecer imagen de empresa, en función de los productos comercializados.

Contenidos del Asesoramiento:

- ✓ Estudio de la logística y distribución en e-Commerce (e-fulfillment):
  - Estudio de los procesos logísticos y de distribución actuales de la pyme.
  - Estudio del panorama competitivo en las empresas del sector y mejores prácticas en logística y distribución.
  - Elaboración de la estrategia de logística e-eCommerce de la pyme, que deberá abordar los siguientes puntos:
    - Gestión del sistema de almacenamiento.
    - Estrategia de gestión de stock: stock cero, stock total, etc.
    - Trazabilidad.
    - Gestión de incidencias.
    - Logística inversa.
    - Elección del grado de externalización de los procesos de e-fulfillment.
    - Implicación en los sistemas de gestión y en el control de stock de la empresa.
    - Análisis de posibles incidencias en materia de logística y distribución.
    - Servicio en plazas de difícil acceso (Canarias, Ceuta y Melilla, Andorra, etc.), si aplica.
    - Transporte internacional y tratamiento de sus incidencias, si aplica.
    - Cálculo de gastos de logística.
    - Estrategia de marketing relativa a los gastos de envío.

- Plan de acción para la adecuación de los procesos logísticos y de distribución, consensado con la pyme.
- Tipología de proveedores logísticos y sus características, recomendaciones para la selección de proveedores.
- ✓ Estudio del diseño de packaging, envases y etiquetado:
  - Asesoramiento y recomendaciones en diseño de packaging, envases y etiquetado de productos.
  - Revitalización, posicionamiento y concepting de marcas y productos/servicios.
  - Evaluación de opciones de externalización a proveedores especializados.
  - Plan de Diseño de Packaging.

### 2.3. Asesoramiento personalizado en el diseño de planes de internacionalización y expansión a nuevos mercados a través del e-Commerce.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado a la pyme para estudiar la viabilidad de su crecimiento a través de planes de internacionalización orientados a la expansión hacia nuevos mercados, a través del e-Commerce.

Contenidos del Asesoramiento:

- Procedimientos de gestión necesarios para la inserción de la pyme en mercados de exportación.
- Plan para la puesta en marcha de la estrategia comercial de internacionalización de la pyme que incluya:
  - Análisis de viabilidad de internacionalización.
  - Análisis de mercados y competidores nacionales e internacionales.
  - Asesoramiento legal y jurídico.
  - Plan de logística y distribución.
  - Requerimientos funcionales adicionales de la plataforma de e-Commerce de la pyme para la internacionalización.
  - Análisis de la internacionalización a través de canales distintos al propio portal de e-Commerce de la pyme.
- Plan de acción.

### 2.4. Asesoramiento personalizado para mejorar el posicionamiento web de la pyme y en analítica web, medición del retorno de la inversión Online e inteligencia competitiva.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado que incluye el estudio de los siguientes puntos principales:

- ✓ Estudio para la mejora del posicionamiento web de la pyme en los buscadores, a través del análisis de los aspectos técnicos y funcionales que supongan una mejora orgánica SEO (Search Engine Optimization) y analizar datos reportados por el seguimiento del comportamiento de los visitantes.
- ✓ Estudio de la analítica web, medición del retorno de la inversión Online e inteligencia competitiva: estudio que permita asesorar a la pyme para que pueda realizar sus propios análisis con los datos obtenidos de las diferentes herramientas de analítica web, valorar futuras acciones de marketing online e inteligencia competitiva, mejorar el diseño y usabilidad del portal de e-Commerce, incorporar recomendaciones para la creación de contenido que aumente el rendimiento del portal y analizar el rendimiento en el periodo del análisis.

Contenidos del Asesoramiento:

- ✓ Estudio para la mejora del posicionamiento web de la pyme.
  - Análisis de la situación de partida de la pyme en posicionamiento web en los principales buscadores.

- Análisis de las estrategias de la competencia de la pyme en los motores de búsqueda, fuerzas y debilidades de sus sitios web.
  - Especificaciones de diseño para la construcción del portal de e-Commerce basado en estándares.
  - Análisis de las técnicas que permitan medir, valorar y mejorar el posicionamiento web, analizar los datos estadísticos reportados con SEO (técnicas de SEO on-site y off-site).
  - Últimas técnicas en posicionamiento natural.
  - Análisis de datos reportados por el seguimiento del comportamiento de los visitantes.
  - Recomendaciones de optimización del posicionamiento web con fijación de objetivos medibles en el corto/medio plazo.
  - Análisis de impacto de campañas de comunicación para implantar las mejoras en la plataforma de e-Commerce.
- ✓ Estudio de la analítica web, medición del retorno de la inversión Online e inteligencia competitiva:
- Asesoramiento en analítica web para que la pyme pueda realizar sus propios análisis con los datos obtenidos de las mejores herramientas analíticas existentes en el mercado.
  - Indicaciones para que la pyme pueda realizar la medición del retorno de la inversión Online (ROI) del canal online.
  - Estudio de las mejores prácticas en el uso de herramientas analíticas.
  - Establecimiento de las métricas e indicadores (cuadro de mando) para la óptima gestión del canal online.
  - Recomendaciones sobre la creación de servicios de inteligencia competitiva especializada.
  - Realización de un primer estudio de analítica web: se analizará el portal actual de la empresa en base al cuadro de mando establecido.
  - Recomendaciones sobre futuras acciones de marketing online en base a los resultados preliminares del estudio de analítica web realizado.

## 2.5. Asesoramiento tecnológico personalizado sobre la aplicación de la actividad de comercio electrónico mediante dispositivos móviles.

Descripción funcional del servicio:

Asesoramiento personalizado a la pyme sobre la estrategia tecnológica y de negocio para adaptar las herramientas de comercio electrónico basadas en la web a los dispositivos móviles (smartphones, tablets, etc.).

Contenidos del Asesoramiento:

- Estudio del mercado nacional de Mobile Commerce en el sector de operación de la pyme.
- Definición de objetivos de la estrategia de marketing/Mobile Commerce.
- Análisis de funcionalidades de comercio electrónico a integrar en la aplicación de dispositivos móviles (ejemplo: catálogo de la tienda, caja, inventarios, informes, etc.).
- Elementos de usabilidad e impacto en la experiencia de usuario: navegabilidad móvil.
- Estudio de costes implicados en el desarrollo tecnológico de la aplicación específica de e-Commerce para las diferentes plataformas y análisis ROI.
- Propuesta de implementación de la aplicación de dispositivos móviles.
- Propuesta de migración de la funcionalidad web a dispositivos móviles.
- Requerimientos y recomendaciones para la búsqueda de proveedores especializados.

## ANEXO III

**Propuesta de proyecto de implantación de la solución y servicios tecnológicos de comercio electrónico**

(Los solicitantes deberán utilizar este modelo para presentar a Red.es su propuesta de proyecto de implantación del Lote II. Deberán presentarlo durante el plazo de presentación de propuestas del Lote II establecido en la Base DÉCIMA, a través de la sede electrónica de Red.es)

<b>Datos del solicitante</b>			
Nombre de la empresa (o autónomo)		NIF de la empresa (o autónomo)	
Domicilio a efectos de notificación (Avda., calle o plaza)			
Código Postal		Población	
Provincia		CNAE	
<b>Datos del Representante Legal de la empresa o Trabajador Autónomo solicitante</b>			
1 <sup>er</sup> Apellido	2 <sup>do</sup> Apellido	Nombre	DNI
Teléfono fijo		Teléfono móvil	
Correo electrónico		Cargo	

Firmado.

(Nombre y apellidos)

I. DESCRIPCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE LA EMPRESA BENEFICIARIA CON EL DESARROLLO DEL PROYECTO.

--



II. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PROYECTO.

III. PLAN DE TRABAJO: CRONOGRAMA.

IV. PRESUPUESTO DE LOS GASTOS DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS			
Descripción del gasto	Importe estimado total sin IVA	Importe estimado subvencionable sin IVA (75%)	Aportación y aplicabilidad de la actuación al Proyecto
TOTAL SIN IVA			

## ANEXO IV

**Memoria del proyecto de implantación de la solución y servicios tecnológicos de comercio electrónico (lote II)**

(Los beneficiarios deberán utilizar este modelo para justificar a Red.es las actuaciones y gastos ejecutados para el proyecto de implantación validado, junto con el resto de documentación justificativa descrita en la Base DÉCIMA)

Datos del solicitante			
Nombre de la empresa (o autónomo)		NIF de la empresa (o autónomo)	
Domicilio a efectos de notificación (Avda., calle o plaza)			
Código Postal		Población	
Provincia		CNAE	
Datos del Representante Legal de la empresa o Trabajador Autónomo solicitante			
1 <sup>er</sup> Apellido	2 <sup>do</sup> Apellido	Nombre	DNI
Teléfono fijo		Teléfono móvil	
Correo electrónico		Cargo	
Dirección de la ubicación física de la solución			
Domicilio (Avda., calle o plaza)			
Código Postal		Población	

Firmado.

(Nombre y apellidos)

I. OBJETIVOS ALCANZADOS CON EL PROYECTO

--

II. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS REALIZADOS

--

III. GASTOS DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS						
Nº factura	Importe sin IVA	Empresa Proveedora	NIF	Descripción de la Actuación	Aportación y aplicabilidad de la actuación al Proyecto	
<b>TOTAL SIN IVA</b>						

DATOS DE LA CUENTA EN LA QUE EL BENEFICIARIO DESEA RECIBIR LA AYUDA:

NOMBRE DEL TITULAR:	
NÚMERO DE CUENTA:	

## ANEXO V

**Publicidad de las actuaciones objeto de ayuda***Obligaciones impuestas por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER)*

La Comisión Europea obliga a los beneficiarios de ayudas europeas a la realización de acciones de información y publicidad con las que informen de que la iniciativa desarrollada ha contado con apoyo de la Unión Europea. En el Artículo 9 del Reglamento nº 1828/2006 se detallan las características técnicas de las medidas de información y publicidad de la operación, de cara al público.

Todas las medidas de información y publicidad destinadas a los beneficiarios potenciales y al público en general incluirán los elementos siguientes:

- a) El emblema de la Unión Europea, de conformidad con las normas gráficas establecidas, así como la referencia a la Unión Europea.
- b) La referencia al Fondo en cuestión en el caso del FEDER: «Fondo Europeo de Desarrollo Regional».
- c) El lema: «Una manera de hacer Europa».



UNIÓN EUROPEA

PROYECTO COFINANCIADO  
POR EL FONDO EUROPEO DE  
DESARROLLO REGIONAL  
(FEDER)*Una manera de hacer Europa*