



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

**BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS  
PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN  
COMERCIO ELECTRÓNICO B2C  
C-068/11-CD**

## I

El 4 de noviembre de 2005, el Consejo de Ministros adoptó el Acuerdo por el que se aprueba el plan 2006-2010 para el desarrollo de la sociedad de la información y de convergencia con Europa y entre Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas, Plan Avanza, y se adoptan mandatos para poner en marcha diversas medidas normativas de impulso a la sociedad de la información. En dicho Acuerdo se establece que se ha elaborado un Plan orientado a conseguir la adecuada utilización de las TIC para contribuir al éxito de un modelo de crecimiento económico basado en el incremento de la competitividad y la productividad.

Con el objetivo de afianzar los hitos alcanzados en el ámbito de Avanza, se ha definido el Plan Avanza2, en el contexto presupuestario del año 2009, que tras la evaluación de los resultados alcanzados hasta ahora, refuerza determinadas líneas estratégicas.

Uno de los principales objetivos del Plan Avanza2 es contribuir a la recuperación económica de nuestro país gracias al uso intensivo y generalizado de las TIC, con una especial atención a los proyectos que compagin en, además, la sostenibilidad y el ahorro energético.

En este contexto, Avanza2 tiene como reto no ya tanto la dinamización de la oferta (en gran medida, ya lograda) como el fomento de la demanda, así como en el aprovechamiento del impulso del desarrollo del sector para la consolidación de una industria TIC propia especializada en sectores estratégicos y siempre volcado en la pyme, en la que se centra la mayor parte de los esfuerzos.

## II

El artículo 149.1.21ª de la Constitución Española atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de telecomunicaciones. Además, el artículo 17.1 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, de General de Subvenciones establece que en el ámbito de la Administración General del Estado, así como de los organismos públicos y restantes entidades de Derecho público con personalidad jurídica propia vinculadas o dependientes de aquélla, los Ministros correspondientes establecerán las oportunas bases reguladoras de la concesión. El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio es el departamento de la Administración General del Estado encargado, entre otras, de la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de telecomunicaciones, medios audiovisuales y de desarrollo de la sociedad de la información.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

### III

Las funciones de Red.es le han sido atribuidas por el artículo 55 de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de medidas fiscales administrativas y de orden social por el que se modifica la Disposición Adicional Sexta de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, expresamente declarada en vigor por la Disposición Derogatoria Única de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

A estos efectos, Red.es tiene asignada la gestión del registro de nombres de dominio de Internet bajo el código de país correspondiente a España “.es”, la función de Observatorio del Sector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, el asesoramiento a la Administración General del Estado en el ámbito de las telecomunicaciones y la sociedad de la información y la elaboración de estudios e informes al efecto, así como, por lo que ahora importa, el fomento y desarrollo de la Sociedad de la Información.

En particular, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3 del Real Decreto 164/2002, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la entidad se ha encomendado a la entidad el apoyo a las iniciativas impulsadas por el Gobierno en el ámbito de la sociedad de la información.

### IV

En los últimos años el comercio electrónico entre empresas y consumidores (Business to Consumer, B2C) no ha dejado de crecer, pero la oferta y la demanda lo han hecho a distinta velocidad. Según un estudio elaborado por Red.es, existe un efecto multiplicador de 1,65x de la oferta de productos y servicios disponibles en Internet respecto a la demanda. Este efecto multiplicador refleja que el 48% de las variaciones que ocurren en la penetración de comercio electrónico en individuos se explican por las variaciones en la variable penetración en las empresas.

Por ello, y tras haber detectado la necesidad de dirigir esfuerzos a potenciar el comercio electrónico, Red.es presenta la iniciativa “Vendes en internet?” para impulsar la oferta de productos y servicios en la red de la empresa al consumidor (conocido como B2C por las siglas en inglés de “*Business to Consumer*”), tanto ampliando dicha oferta como mejorándola con tiendas online de gran calidad y potencial de crecimiento. Una de las actuaciones que se realiza dentro de la iniciativa es el “**Programa de Asesoramiento a PYMEs en Comercio Electrónico B2C**” (en adelante, el **Programa**), que consiste en un programa de asesoramiento personalizado e individualizado en comercio electrónico (estrategia de entrada en la venta por Internet, asesoramiento en estudio de la competencia, asesoramiento sobre marketing online y analítica web, asesoramiento en las técnicas de evaluación del posicionamiento web, entre otros).

El Programa 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.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

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.

Adicionalmente, dentro de la iniciativa “Vendes en internet?”, Red.es está poniendo en marcha actuaciones complementarias de impulso de la oferta de comercio electrónico, como el lanzamiento de un plan de medios, la celebración de jornadas y talleres, la creación de un portal web con contenidos didácticos, entre otros.

En su virtud de lo anterior se establecen las siguientes Bases que regularán la Convocatoria de Ayudas en las que consiste el “Programa de Asesoramiento a PYMEs en Comercio Electrónico B2C”.

#### PRIMERA.- Objeto

Constituye el objeto de estas Bases el establecimiento de los términos y condiciones que regirán la Convocatoria de ayudas del “Programa de Asesoramiento a PYMEs en Comercio Electrónico B2C” (de aquí en adelante “el Programa”).

Las ayudas se materializarán en dos lotes:

- **Lote I:** concesión de **ayudas** para recibir servicios de asesoramiento especializados e individualizados en materia de comercio electrónico B2C, 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 tecnológicas de comercio electrónico B2C para beneficiarios del Lote I que hayan completado y cumplido todas las obligaciones derivadas de las presentes bases.

Los solicitantes podrán solicitar ayudas **para el Lote I únicamente o para ambos Lotes**. No podrán solicitar ayudas sólo para el Lote II.

#### SEGUNDA.- Requisitos de los solicitantes de las ayudas

1. Para poder concurrir al procedimiento de concesión de las ayudas los solicitantes deberán ser autónomos o PYMEs que cumplan, y acrediten mediante documentación correspondiente, todos y cada uno de los siguientes requisitos específicos.
  - a) Tener una plantilla de entre 0 y 250 empleados.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

- b) Tener un volumen de negocios anual que no exceda de 50 millones de euros o un balance general anual que no supere los 43 millones de euros.
  - c) Tener una antigüedad mínima de dos (2) años desde su constitución.
  - d) No estar incurso en ninguna de las prohibiciones previstas en el artículo 13.2 de la Ley 38/2003, General de Subvenciones.
  - e) No tratarse de una empresa de naturaleza pública o con accionariado de dicha naturaleza
  - f) Que su domicilio social esté establecido en España
  - g) Disponer de una página web propia del negocio del solicitante
2. Los solicitantes deberán aportar la correspondiente certificación de estar al corriente de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.
  3. De acuerdo con la norma de minimis, los solicitantes no podrán recibir individual o acumuladamente, ayudas, con el mismo carácter de minimis, en un periodo de tres ejercicios fiscales a partir de la fecha de concesión, que superen el límite de los 200.000 € (100.000 € en el caso de empresas que operen en el sector de transporte por carretera), en subvenciones o en subvención equivalente para el caso de los préstamos

### **TERCERA.- Formalización y presentación de solicitudes**

Las solicitudes constarán de la documentación señalada en el ANEXO I: DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR de esta Convocatoria, incluyendo tanto los modelos que figuran, en los Anexos II, III, IV, V y VI de las presentes Bases, como los documentos originales, copias notariales, o compulsadas, acreditativos del cumplimiento de los requisitos establecidos en la base *SEGUNDA.- Requisitos de los solicitantes de las ayudas* de la presente convocatoria.

Las Bases reguladoras (incluyendo los Anexos) estarán disponibles en la página web del Perfil de Contratante de Red.es ([www.red.es](http://www.red.es))

Los solicitantes deben imprimir los Anexos II, III, IV, V y VI del presente documento, cumplimentarlos y firmarlos. Esta documentación, junto con los documentos originales, o copia



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA  
DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

notarial o copia compulsada, acreditativos del cumplimiento de los requisitos establecidos en la base SEGUNDA.- Requisitos de los solicitantes de las ayudas, deberá ser remitida a Red.es en el plazo de solicitud indicado en la base DÉCIMA.- Plazos, notificaciones y publicidad. Para la admisión de la solicitud es imprescindible cumplimentar correctamente todos los Anexos indicados. No se admitirán las solicitudes que no incluyan al menos los siguientes datos de contacto: teléfono y correo electrónico.

Las solicitudes también se podrán presentar por vía telemática, en cuyo caso, no será necesario cumplimentar los anexos señalados, sino que en su lugar se rellenará el correspondiente formulario electrónico que se habilitará al efecto en la sede electrónica de red.es, y se adjuntarán copias digitalizadas de la documentación acreditativa de los requisitos establecidos en la base SEGUNDA.- Requisitos de los solicitantes de las ayudas de la presente convocatoria.

Sólo se admitirá a trámite una solicitud por empresa o profesional autónomo solicitante. En el caso de que la misma empresa o profesional autónomo presente más de una solicitud, ninguna de dichas solicitudes será admitida.

Las solicitudes podrán presentarse en:

- En el registro de red.es situado en la planta 2ª del Edificio Bronce (Pza Manuel Gómez Moreno s/n, 28020 Madrid) en el siguiente horario: de lunes a jueves de 9.00 a 14.30 y de 15.30 a 18.00 y los viernes de 8.00 a 15.00.
- Remitiéndolas directamente por correo certificado a Red.es a la siguiente dirección postal:

Programa de asesoramiento a PYMEs en Comercio Electrónico B2C  
C-068/11-CD  
Entidad Pública Empresarial Red.es  
Dirección de Operaciones  
Área de Economía Digital  
Edificio Bronce.  
Plaza Manuel Gómez Moreno s/n

- 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/sede/>



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

Cuando las solicitudes se presenten a través de correo certificado se deberá remitir a Red.es por correo electrónico (empresasenred@red.es) el justificante de la Oficina de Correos en el que conste la fecha y hora de envío o presentación de la solicitud.

El envío de este justificante es necesario y sólo será válido si existe constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifica fidedignamente al remitente y al destinatario así como el nombre del Programa (Programa de asesoramiento a PYMES en comercio electrónico B2C).

El envío del justificante podrá ser realizado hasta el día siguiente a la fecha de vencimiento del plazo de admisión de solicitudes establecido en la Base DÉCIMA.-.- Plazos, notificaciones y publicidad de la presente Convocatoria, indicando en el Asunto:

Convocatoria C-068/11-CD

Red.es no admitirá ninguna solicitud recibida con posterioridad a la fecha de presentación de solicitudes, excepto si se ha enviado por correo certificado dentro del plazo establecido en la base DÉCIMA.- Plazos, notificaciones y publicidad de la presente Convocatoria y se ha remitido por correo electrónico el correspondiente justificante de envío dentro del plazo establecido en el párrafo anterior.

Transcurridos, no obstante, diez días siguientes al de terminación del plazo señalado en el apartado anterior sin haberse recibido la documentación, ésta no será admitida en ningún caso.

Si la documentación aportada en la solicitud no reuniera los requisitos exigidos, se requerirá al solicitante para que, en el plazo de diez días hábiles, desde el día siguiente a la recepción del requerimiento, subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con advertencia de que, si no lo hiciese, se considerará que ha desistido de su solicitud.

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

#### **CUARTA.- Procedimiento de concesión de ayuda**

El procedimiento para la concesión es el de concurrencia competitiva, previsto en la Ley 38/2003, General de Subvenciones, en los artículos 22 a 27.

#### **QUINTA.- Criterios objetivos de otorgamiento de la ayuda**

Red.es seleccionará las solicitudes que cumplan los requisitos hasta alcanzar un límite de 100 beneficiarios.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

Para establecer el orden de prelación entre las solicitudes admitidas, a efectos de la adjudicación de la ayuda, en primer lugar se verificará si el número de solicitudes admitidas es menor o mayor que el límite establecido para la convocatoria:

**i. Criterios**

Si el número de solicitudes admitidas es mayor que el límite establecido, se procederá a la priorización de solicitudes siguiendo los siguientes criterios:

1. Se reserva un cupo del 40% de los beneficiarios para solicitudes de autónomos o empresas de los siguientes sectores, repartidos de forma homogénea (5% de solicitudes de cada sector), en función de su código de Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE2009):

CNAE2009	CUPO
- 582 Edición de programas informáticos	5%
- 581 Edición de libros, periódicos y otras actividades editoriales	5%
- 4771 Comercio al por menor de prendas de vestir en establecimientos especializados	5%
- 4764 Comercio al por menor de artículos deportivos en establecimientos especializados	5%
- 4772 Comercio al por menor de calzado y artículos de cuero en establecimientos especializados	5%
- 1102 Elaboración de vinos - 4725 Comercio al por menor de bebidas en establecimientos especializados	5%
- 4729 Otro comercio al por menor de productos alimenticios en establecimientos especializados	5%
- 561 Restaurantes y puestos de comidas - 562 Provisión de comidas preparadas para eventos y otros servicios de comidas	5%

2. Al menos, el 5% de los beneficiarios se elegirán de entre los solicitantes del Producto 2 y al menos el 5% de entre los solicitantes del Producto 3 (ver Tabla 1: Productos para PYMES, en la Base Sexta).

BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

3. En el caso de que no haya suficientes solicitudes admitidas que cumplan los requisitos para llenar alguno de los cupos anteriores, se procederá a llenarlos con otras solicitudes admitidas, según el procedimiento establecido.

## ii. Procedimiento

En el caso de que se reciba un mayor número de solicitudes admitidas que el límite establecido, se realizará un sorteo entre todas las solicitudes admitidas para seleccionar a los beneficiarios de la ayuda de acuerdo con el procedimiento descrito a continuación, de forma que se cubran los cupos establecidos anteriormente.

Fases del procedimiento:

- PRIMERA FASE: Se seleccionarán los beneficiarios correspondientes a los cupos establecidos por sector, mediante sorteo. Se seleccionará un número de solicitudes que corresponda con el 5% del límite establecido, para cada sector. En caso de que para un sector concreto no exista un número de solicitudes suficiente para cubrir ese 5%, se liberarán esas plazas, que se cubrirán siguiendo el curso del procedimiento establecido en las siguientes FASES.

*Ejemplo: establecido el límite de beneficiarios en 100, si hay 200 solicitudes admitidas, se identificarán, de entre las 200, las que sean de los sectores prioritarios. De entre estas, se seleccionarán 5 solicitudes de cada sector (5% de 100). En el caso de que para un sector concreto hubiera 5 ó menos solicitudes, se seleccionarán todas, sin necesidad de sortear. Por el contrario, si para un sector concreto hubiera más de 5 solicitudes (por ejemplo, 7), se seleccionarán por sorteo las 5 que serán beneficiarias. Las otras 2 seguirán en el listado de admitidas, y podrán entrar a ser beneficiarias en las dos fases siguientes.*

- SEGUNDA FASE: Se seleccionarán, mediante sorteo, beneficiarios que hayan solicitado los Productos 2 y 3.
  - a. Si en la fase anterior no se ha seleccionado ninguna solicitud que, además de ser de uno de los sectores prioritarios, corresponda a los productos 2 ó 3, se seleccionarán mediante sorteo un 5% de solicitudes del Producto 2 y otro 5% de solicitudes del Producto 3.

*Ejemplo: en la anterior fase se han seleccionado 35 solicitudes y ninguna de ellas corresponde a los Productos 2 y 3. De entre las 165 solicitudes admitidas restantes, se buscan las que sean de los Productos 2 y 3. En caso de ser más de 5 de cada producto (5% de 100), se seleccionan 5 por sorteo y el resto seguirán en el listado de admitidas, pudiendo ser seleccionadas en la última fase. En caso de ser 5 ó menos de uno de los*





BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

*productos, se seleccionarán todas las de ese producto, sin necesidad de sortear.*

- b. Si en la fase anterior alguna de las solicitudes seleccionadas corresponde a los productos 2 ó 3, se seleccionará mediante sorteo únicamente el número de entre las solicitudes que resten para cubrir los mínimos.

*Ejemplo: de las 35 solicitudes seleccionadas, hay 3 del Producto 2 y ninguna del Producto 3. En este caso, de las 165 solicitudes admitidas restantes, se buscan las que sean de los Productos 2 y 3. Del Producto 2 se seleccionarán únicamente 2, y del Producto 3 se seleccionarán 5.*

- c. En caso de que no exista un número de solicitudes de los Productos 2 y 3 suficiente para cubrir los cupos, se liberarán esas plazas vacantes, que quedarán cubiertas en la siguiente fase.

- TERCERA FASE: El resto de beneficiarios serán seleccionados mediante sorteo, entre el resto de las solicitudes admitidas. Las solicitudes admitidas no seleccionadas tras este último sorteo no podrán ser, por tanto, beneficiarias de la presente convocatoria.

*Ejemplo: de la primera fase se han seleccionado 35 solicitudes y de la segunda, otras 7, por lo que tenemos 42 beneficiarios y 158 solicitudes admitidas restantes. De esas 158 solicitudes, se seleccionarán, por sorteo, 58 (para llegar a 100), sin tener en cuenta el sector y el producto de dichas solicitudes.*

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.

## SEXTA.- Determinación de la ayuda

### iii. Lote I

1. La **cuantía total máxima** de las ayudas que se concedan de acuerdo con la presente Convocatoria para el Lote I será de **3.000.000 € (impuestos indirectos no incluidos)**.
2. Red.es subvencionará el **85% del coste de la actuación** (impuestos indirectos excluidos) hasta un **máximo de 30.000 € por beneficiario**. Dado que esta subvención está ligada a precio, formará parte de la base imponible de las facturas que emitan a los beneficiarios las entidades colaboradoras mencionadas en el punto 4 de la presente base, 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**

BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

**asumido por el beneficiario junto con el importe restante del coste de la actuación que no forme parte de la subvención.**

- La ayuda deberá ir dirigida a financiar la **prestación de servicios de asesoramiento especializado en comercio electrónico B2C**, a través de la asesoría personalizada e individualizada, realizada por profesionales expertos del sector, para impulsar el potencial del beneficiario posicionarlo estratégicamente en el mercado online.
- Red.es ha publicado una **Invitación General para colaborar con la Entidad Pública Empresarial Red.es en el “Programa de Asesoramiento a PYMEs en Comercio Electrónico B2C”** para seleccionar a las entidades (en adelante, las entidades colaboradoras) que prestarán los servicios de asesoramiento 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 B2C 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 de esta convocatoria. Red.es no se hará responsable de los posibles conflictos derivados de la relación privada que se establezca entre la entidad colaboradora y el beneficiario.

Para la categorización de los tipos de beneficiarios del Programa, se han diseñado **tres productos** acordes con las necesidades de asesoramiento en comercio electrónico B2C según el estadio en el que se encuentre el solicitante en el momento de su participación en este Programa (nivel básico, intermedio o avanzado).

	PRODUCTO 1	PRODUCTO 2	PRODUCTO 3
	ASESORAMIENTO DE NIVEL BÁSICO	ASESORAMIENTO DE NIVEL INTERMEDIO	ASESORAMIENTO DE NIVEL AVANZADO
<i>Descripción</i>	Dirigido a solicitantes con una presencia web básica o destacada que no realizan transacciones comerciales B2C por Internet, y que estén planteándose realizar algún proyecto de e-Commerce.	Dirigido a solicitantes con una estructura de e-Commerce básica.	Dirigido a solicitantes con una estructura de e-Commerce avanzada

**Tabla 1: Productos para solicitantes**

Cada uno de estos Productos, agrupa una serie de **Servicios de Asesoramiento** personalizado, descritos en el ANEXO VII: DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS DE ASESORAMIENTO DEL LOTE I que, en su conjunto, permitirán al empresario incorporar, fortalecer o consolidar con éxito el comercio electrónico en su negocio.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

Los solicitantes, al presentar su solicitud de participación en el Lote I de la presente convocatoria, **deberán seleccionar la entidad colaboradora** que lleve a cabo los servicios de asesoramiento, de entre las previamente seleccionadas por Red.es a través de Invitación Pública, **así como el producto** que consideran más adecuado al nivel de penetración del comercio electrónico en la empresa.

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 de la presente convocatoria y tras la resolución de la Invitación General para colaborar con la Entidad Pública Empresarial Red.es en el “Programa de Asesoramiento a PYMES en Comercio Electrónico B2C”, la descripción de los servicios ofertados por cada entidad colaboradora para cada producto, así como el importe de los mismos y los datos de contacto para que los solicitantes puedan establecer contacto con ellas.

Red.es publicará la 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 cláusula NOVENA.- Órganos competentes y tramitación.

La entidad colaboradora, durante la fase de diagnóstico descrita en la base SÉPTIMA.- Fases de ejecución de la presente convocatoria, determinará **si el producto seleccionado** por el beneficiario **corresponde con el estadio en el que éste se encuentra**. De no ser así, propondrá el producto más adecuado. Si el beneficiario está de acuerdo, la entidad colaboradora deberá prestar los servicios de asesoramiento del producto final acordado.

#### iv. Lote II

1. La **cuantía total máxima** de las ayudas que se concedan de acuerdo con la presente Convocatoria para el Lote II será de **1.000.000 € (impuestos indirectos no incluidos)**.
2. Red.es subvencionará el **75% del total de los gastos subvencionables del proyecto de implantación** de soluciones tecnológicas de comercio electrónico B2C (impuestos indirectos excluidos), hasta un **máximo de 10.000 € por beneficiario**. Las actuaciones financiadas con esta ayuda son:
  - Gastos de contratación de servicios tecnológicos directamente vinculados al proyecto e imprescindibles para su desarrollo.
  - Gastos de adquisición de elementos de hardware y software directamente vinculados al proyecto e imprescindibles para su desarrollo.

Red.es no subvencionará con cargo a esta ayuda gastos de personal, gastos corrientes, gastos de mobiliario, gastos de consumibles, ni gastos de obras.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

No son objeto de la subvención las actuaciones adquiridas o realizadas con anterioridad a resolución de la presente convocatoria, o con posterioridad al periodo de ejecución, establecido en la base SÉPTIMA.- Fases de ejecución.

Red.es publicará, conforme se vayan validando los proyectos de implantación, resoluciones en la que se expresen, 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 cláusula NOVENA.- Órganos competentes y tramitación.

Las soluciones tecnológicas de comercio electrónico B2C podrán ser las recomendadas durante el asesoramiento prestado por la entidad colaboradora correspondiente a la ayuda del Lote I. El Beneficiario podrá contratar los servicios de implantación de soluciones tecnológicas de comercio electrónico B2C con el proveedor que desee, sin tener la obligación de seleccionar una de las entidades colaboradoras correspondientes al Lote I.

#### SÉPTIMA.- Fases de ejecución

##### i. Lote I

Las fases de ejecución de los servicios de asesoramiento que comprenden la ayuda para cada beneficiario son las siguientes: Diagnóstico y Asesoramiento.

**El plazo máximo de ejecución del Lote I es DOCE (12) meses desde la resolución de la presente convocatoria.**

#### Fase de Diagnóstico

Comprende todas las actividades requeridas para establecer un diagnóstico de las necesidades de asesoramiento en comercio electrónico del beneficiario, que permitan implementar y poner en marcha el plan de acción para la ejecución de los servicios de asesoramiento descritos en el ANEXO VII: DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS DE ASESORAMIENTO.

Durante esta fase, la entidad colaboradora analizará si el producto seleccionado por el beneficiario, al presentar su solicitud de participación en el Programa, corresponde con el estadio en el que ésta se encuentra y, en caso contrario, indicará cuál de los productos considera que es el más adecuado y acorde con sus necesidades de asesoramiento. Este cambio deberá ser aceptado expresamente por el beneficiario en el Acta de Aceptación de la Fase de Diagnóstico, y la entidad colaboradora deberá prestar los servicios del producto que finalmente se seleccione.

La entidad colaboradora elaborará y entregará al beneficiario un **Informe de Diagnóstico** como conclusión de la Fase de Diagnóstico. El beneficiario deberá firmar a la



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

entidad colaboradora el **Acta de Aceptación** de dicho de informe. La Fase de Diagnóstico tendrá una duración máxima de **dos (2) meses**.

### **Fase de Asesoramiento**

En esta fase la entidad colaboradora prestará al beneficiario los servicios de asesoramiento recogidos en el ANEXO VII: DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS DE ASESORAMIENTO, correspondientes al producto específico que le corresponde y los servicios de asesoramiento que éste contiene.

La entidad colaboradora elaborará y entregará al beneficiario un **Informe de Asesoramiento y Cierre** con el detalle de todos los servicios de asesoramiento prestados, **incluyendo una propuesta de proyecto de implantación de la solución tecnológica de comercio electrónico B2C** que los beneficiarios del Lote II podrán utilizar para presentar la propuesta de proyecto de implantación (utilizando el modelo del ANEXO VIII). El beneficiario deberá firmar a la entidad colaboradora el **Acta de Aceptación** de dicho de informe. La fase de asesoramiento tendrá una duración máxima de **cinco (5) meses**.

### **Entregables**

Se describen a continuación los entregables que la entidad colaboradora entregará al beneficiario tras la finalización de cada fase:

#### **i. Informe de Diagnóstico**

Informe analítico y exhaustivo como conclusión de la Fase de diagnóstico que incluirá, como mínimo, los siguientes contenidos:

1. Situación de partida del beneficiario respecto al Comercio Electrónico B2C según su línea de actividad, sector, mercado y objetivos de la compañía.
2. Especificación del producto recomendado según el diagnóstico efectuado.
3. Relación de todas las áreas de la empresa que se han analizado, su descripción, organización y un diagnóstico específico de cada una de estas áreas.
4. Análisis de los sistemas con los que cuenta el beneficiario, y datos que contiene cada uno de ellos.
5. Expectativas del beneficiario con el desarrollo del proyecto.
6. Áreas de mejora identificadas.
7. Riesgos potenciales identificados en el beneficiario y que podrían influir en el desarrollo del proyecto.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

8. Valoración en niveles de riesgo: alto, medio y bajo, incluyendo el impacto de los mismos y una propuesta de prioridades en los riesgos a cubrir.
9. Propuesta de medidas mitigadoras de los riesgos identificados.
10. Propuesta de los indicadores de calidad que serán utilizados en la Fase de asesoramiento para la valoración de la satisfacción del beneficiario respecto del asesoramiento recibido.
11. Conclusiones con recomendaciones, valoraciones generales y todos aquellos aspectos que considere pueden enriquecer el estudio realizado.
12. Plan global del Proyecto de asesoramiento, que debe contener:
  - Calendario del Proyecto para la fase de asesoramiento y cierre, cuya duración no deberá exceder de 5 meses.
  - Descripción de cada tarea o actividad del proyecto, duración, comienzo, fin, tareas predecesoras o dependencias por servicio de asesoramiento.
  - Hitos del proyecto.

**ii. Informe de Asesoramiento y Cierre**

Informe de los servicios de asesoramiento ofrecidos al beneficiario, que incluirá un compendio de todos los servicios prestados y detallará las especificaciones de cada uno de ellos.

Este informe estará estructurado en dos partes: *Resumen Ejecutivo e Informe completo*.

En el Informe de Asesoramiento y Cierre se detallará, de manera particular, cada uno de los servicios de asesoramiento que compone el producto específico: Básico, Intermedio o Avanzado (dependiendo del que corresponda a cada beneficiario) e irá en concordancia con todos los aspectos identificados en la Fase de Diagnóstico y presentados en el informe correspondiente a esta fase.

El Informe de Asesoramiento y Cierre por beneficiario incluirá, como mínimo, los siguientes contenidos:

1. Descripción detallada de los resultados de cada uno de los servicios de asesoramiento prestados al beneficiario.
2. Beneficios reflejados en el negocio.
3. Resultados previstos a corto y medio plazo.
4. Previsiones de mejora y su impacto en los resultados del negocio.
5. Riesgos y aspectos claves de impacto.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

6. Expectativas del beneficiario.
7. Recomendaciones y vigencia de éstas.
8. Presupuesto desglosado de las recomendaciones aportadas.
9. Plan de Implantación que debe especificar: descripción de la solución tecnológica a implantar, recursos, planificación y estimación económica, incluyendo un análisis de costes.
10. Orientación en la búsqueda de proveedores para la ejecución del Plan de Implantación propuesto y las recomendaciones.
11. Conclusiones del proyecto que reflejen, de manera detallada, el estado final de todas las actividades desarrolladas por la entidad colaboradora en la ubicación del beneficiario y las posibles decisiones que tomará el beneficiario, a corto y medio plazo, según el Plan de Implantación propuesto.
12. Valoración de la satisfacción del beneficiario respecto al servicio de asesoramiento recibido, a través de indicadores de calidad.

## ii. Lote II

Los beneficiarios del Lote II deberán presentar a Red.es, durante el plazo de justificación del Lote I descrito en la base OCTAVA.- Justificación y Pago de la ayuda, una **propuesta de proyecto de implantación** de la solución tecnológica de comercio electrónico B2C con el formato descrito en el ANEXO VIII - Propuesta de Proyecto de Implantación de la Solución Tecnológica, y por los medios establecidos en la base TERCERA.- Formalización y presentación de solicitudes.

**La propuesta de proyecto de implantación** de la solución tecnológica de comercio electrónico B2C podrá ser la resultante de los servicios de asesoramiento correspondientes a la ayuda del Lote I u otra distinta propuesta por el beneficiario.

La solicitud de las ayudas para el proyecto de implantación deberá ir acompañada de presupuestos o facturas proforma originales, emitidas por proveedores del beneficiario, correspondientes a los conceptos subvencionables incluidos en el presupuesto proyecto de implantación.

En el caso de que alguno de los conceptos subvencionables supere el coste de 12.000 euros (impuestos indirectos excluidos), el beneficiario deberá presentar tres presupuestos o facturas proforma de tres proveedores diferentes, salvo que, por las especiales características de los gastos subvencionables no exista en el mercado suficiente número de entidades que los suministren o presten.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

La elección entre las ofertas presentadas, que deberán aportarse junto a la propuesta de proyecto de implantación, se realizará conforme a criterios de eficiencia y economía, debiendo justificarse expresamente la elección cuando no recaiga en la propuesta económica más ventajosa.

Red.es validará si las propuestas de proyecto de implantación presentadas se adecúan a los términos expuestos en la presente convocatoria, pudiendo requerir en su caso al beneficiario la aclaración de los aspectos que no se adecúen, a juicio de Red.es, a la convocatoria. Red.es validará como conceptos subvencionables del proyecto de implantación sólo aquellos que se adecúen a los términos de la convocatoria.

El beneficiario no podrá proceder a la implantación de la Solución, hasta que Red.es valide total o parcialmente la propuesta de proyecto de implantación de la solución tecnológica de comercio electrónico B2C a través de resoluciones que se irán publicando en la web de Red.es conforme vaya finalizando la ejecución de los proyectos de asesoramiento del Lote I.

**El plazo máximo de ejecución del Lote II es de DOCE (12) meses desde la publicación de la resolución de concesión de la ayuda para la propuesta de implantación del beneficiario.**

#### OCTAVA.- Justificación y Pago de la ayuda

##### i. Lote I

- Tras la finalización de los trabajos que se describen en la base SÉPTIMA Fases de Ejecución, la entidad colaboradora **emitirá la(s) factura(s) al beneficiario** correspondientes al total de los servicios prestados, con un descuento equivalente a la ayuda otorgada por Red.es (**85%** de la base imponible, hasta un máximo de 30.000 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.- Determinación de la ayuda.
- 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 la entidad colaboradora al beneficiario** (original o copia compulsada) que identifiquen claramente al beneficiario y que contemplen la siguiente información desglosada:
    - Coste de la actuación subvencionable identificando la relación de trabajos realizados (+)
    - Subvención aplicada (-)



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

- 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 (original o copia compulsada) señalando los movimientos justificativos correspondientes al pago en cuestión
- **Entregables** (en formato papel y electrónico) de cada fase del proyecto.
- **Acta de Aceptación** (en formato papel y electrónico) de los Entregables debidamente cumplimentada por el beneficiario.

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

**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 subvención.**

El **plazo máximo de presentación de esta documentación será hasta TRES (3) meses a partir desde la fecha de finalización del plazo máximo de ejecución del Lote I** mencionado en el apartado i de la base SÉPTIMA - Fases de ejecución.

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

Los beneficiarios del Lote II deberán presentar **durante el plazo de justificación del Lote I, una propuesta de proyecto de implantación** de la solución tecnológica de comercio electrónico B2C con el formato descrito en el ANEXO VIII - Propuesta de Proyecto de Implantación de la Solución Tecnológica, y por los medios establecidos en la base TERCERA.- Formalización y presentación de solicitudes.

Red.es se reserva el derecho a auditar el desarrollo de las actuaciones subvencionadas.

## ii. Lote II

- Tras la finalización **de todas las actuaciones** de instalación e implantación de la solución tecnológica de comercio electrónico B2C del proyecto de implantación validado, para que Red.es pueda abonar el importe de la subvención al beneficiario, el beneficiario deberá presentar y ser validada por Red.es, la siguiente documentación:
  - **Facturas emitidas por el Proveedor a la PYME beneficiaria** (original o copia compulsada) que identifiquen claramente al beneficiario y que contemplen la siguiente información desglosada:



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

- 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 (original o copia compulsada) señalando los movimientos justificativos correspondientes al pago en cuestión
  - **Memoria del proyecto de implantación** que justifique los trabajos realizados (en formato papel y electrónico), de acuerdo al modelo establecido en el Anexo IX.

**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 subvención.**

El plazo máximo de presentación de esta documentación, por parte del beneficiario, ante Red.es será hasta TRES (3) meses a contar desde la fecha de finalización del plazo máximo de ejecución del Lote II mencionado en el apartado ii de la base SÉPTIMA - Fases de ejecución.

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

Red.es se reserva el derecho a auditar el desarrollo de las actuaciones subvencionadas.

#### **NOVENA.- Órganos competentes y tramitación**

1. El órgano competente para la instrucción del procedimiento será la **Dirección de Operaciones 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. 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.- Requisitos de los solicitantes de las ayudas. Finalizada la verificación (y en su caso subsanación) se elaborará un listado donde se relacionan las solicitudes admitidas a trámite y las que resultan excluidas por incumplimiento de los requisitos establecidos. El órgano competente para la instrucción del procedimiento procederá a la selección de las solicitudes admitidas de esta convocatoria.

Los resultados de la selección efectuada por el órgano instructor, según lo establecido en la base QUINTA.- Criterios objetivos de otorgamiento de la ayuda, se



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

plazarán en el Informe de selección que servirá como propuesta de resolución provisional y que deberá expresar, como mínimo:

- i. Los solicitantes para los que se propone la concesión de la ayuda.
- ii. El contenido de la ayuda que se propone conceder.
- iii. El resultado de la selección efectuada.

El órgano competente para la resolución del procedimiento será el Director General de Red.es.

Las resoluciones serán motivadas, debiendo quedar acreditados los fundamentos de las mismas. Además, podrán establecer medidas técnicas o económicas de observancia obligatoria para la realización de las actuaciones subvencionadas.

En las resoluciones estimatorias de la concesión de ayuda se hará constar, como mínimo:

- i. La relación de beneficiarios de la ayuda, así como, en su caso, la desestimación del resto de solicitudes.
- ii. El contenido de la ayuda concedida, así como sus características y motivación.
- iii. Y cuantos extremos sean necesarios por las características de la actuación objeto de la ayuda.

El indicado procedimiento de resolución se seguirá para la concesión de ayudas en los Lotes I y II.

#### **DÉCIMA.- Plazos, notificaciones y publicidad**

1. Las solicitudes podrán presentarse desde el día siguiente a la fecha de publicación en la página web de red.es ([www.red.es](http://www.red.es)) de la resolución de la **Invitación General para colaborar con la Entidad Pública Empresarial Red.es en el “Programa de Asesoramiento a PYMES en Comercio Electrónico B2C”** hasta las 13 horas del **16 de diciembre de 2011**.
2. El plazo máximo para la resolución del procedimiento y su notificación es de SEIS MESES contados desde el día siguiente a la fecha de resolución de la mencionada Invitación General. Si transcurrido dicho plazo no se hubiese notificado dicha resolución, los interesados estarán legitimados para entender desestimada su solicitud.
3. 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. La publicidad de



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

las ayudas concedidas se llevará a cabo a través de la página web de Red.es (www.red.es).

#### DECIMOPRIMERA.- 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 mediante el formulario adjunto como ANEXO V: DECLARACIÓN ANUAL DE AYUDAS PÚBLICAS SUJETAS AL RÉGIMEN DE MÍNIMIS. Siendo ayuda a tomar en consideración para la regla de minimis, al finalizar la duración de la ayuda, el beneficiario deberá incluir la ayuda 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 Programa.
3. Tal y como se indica en la base SEXTA.- Determinación de la ayuda y OCTAVA.- Justificación y Pago de la ayuda, el beneficiario debe financiar la cantidad no subvencionada de las actuaciones (15% en el Lote I y 25% en el Lote II, cuando proceda), así como los impuestos indirectos aplicables al total del importe de cada uno de los lotes.
4. El beneficiario de las ayudas de la presente convocatoria, tiene la obligación de mantener los documentos vinculados a la actuación que justifiquen su ejecución, así como los componentes, en su caso, de la solución tecnológica en la ubicación comunicada a Red.es donde se realice el servicio o la instalación, respectivamente, no pudiendo cambiar su localización, durante el periodo de ejecución de cada Lote descritos en la base SÉPTIMA.- Fases de ejecución, salvo autorización expresa de Red.es. Además debe garantizar el acceso a Red.es y de cualquier otro Organismo en el ejercicio de sus funciones de fiscalización y control del destino de las ayudas durante dicho período.
5. 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.

<sup>1</sup>En [http://europa.eu/legislation\\_summaries/competition/state\\_aid/126121\\_es.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/competition/state_aid/126121_es.htm) se detalla la norma de minimis que establece que las ayudas inferiores a 200 000 euros se eximen de la obligación de notificación previa a la Comisión Europea.

BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

Asimismo, el beneficiario estará sometido a las actuaciones de comprobación a efectuar por el Red.es, 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 las facturas y demás justificantes de gasto de valor probatorio equivalente y los correspondientes justificantes de pago.

#### **DECIMOSEGUNDA.- Compatibilidad de la ayuda**

1. Las ayudas objeto de las presentes Bases son compatibles con cualesquiera otras ayudas o subvenciones, sin perjuicio de la aplicación de los límites previstos en los artículos 19.3 de la Ley General de Subvenciones y 33 y 34 de su Reglamento de ejecución. 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.
2. Asimismo, las ayudas se someterán en cuanto a su cuantía máxima por beneficiario a lo previsto en el Reglamento (CE) núm. 1998/2006 de la Comisión, de 15 de diciembre de 2006 relativo a las ayudas de minimis.
3. La recepción de esta ayuda implicará la necesidad por parte de los beneficiarios de declararla como un ingreso percibido. El importe de las ayudas se encuentra establecido en la base SEXTA.- Determinación de la ayuda de la presente Convocatoria.

#### **DECIMOTERCERA.- Incumplimientos y reintegros**

1. El incumplimiento de los requisitos establecidos en las presentes Bases y demás normas aplicables, así como las condiciones que, en su caso, se establezcan en la correspondiente resolución de concesión, 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 B2C en el marco del Programa (Lote I).
- El importe de la ayuda económica recibida para la implantación de la solución tecnológica de comercio electrónico B2C en el marco del Programa (Lote II).



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

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 punto 1 de la presente base.
  - Utilización de los bienes o servicios objeto de las ayudas para fines distintos a los que se derivan del objeto de la presente Convocatoria.
  - 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.

#### **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.

#### **DISPOSICIÓN FINAL PRIMERA.- Entrada en vigor**

Estas Bases entrarán en vigor el día siguiente al de su publicación en el perfil del contratante de Red.es .

En Madrid, con la fecha de firma del Director General de Red.es

*Carlos Cano Domínguez*

**Director General de Red.es**



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

### ANEXO I: DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Para solicitar la concesión de ayudas para la realización del “Programa de Asesoramiento a PYMEs en Comercio Electrónico B2C”, es necesario aportar la siguiente documentación:

Anexos debidamente cumplimentados y firmados:

- ANEXO II: SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN
- ANEXO III: DECLARACIÓN RESPONSABLE ACREDITATIVA DE CUMPLIR CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS
- ANEXO IV: DECLARACIÓN RESPONSABLE ACREDITATIVA DE CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS
- ANEXO V: DECLARACIÓN ANUAL DE AYUDAS PÚBLICAS SUJETAS AL RÉGIMEN DE MÍNIMIS
- ANEXO VI: AUTORIZACIÓN SOBRE EL USO DE LOS DATOS (Voluntario)

Documentación adicional (sólo se admitirán originales o copias notariales o copias compulsadas):

- Certificado de situación de cotización de la Seguridad Social fechado.
- Certificado acreditativo de estar al corriente de sus obligaciones tributarias fechado.
- Documento oficial acreditativo de que la empresa o trabajador autónomo solicitante tiene una antigüedad de al menos 2 años desde su constitución como empresa o alta como autónomo.
- Documento oficial acreditativo del número de empleados.
- Documento oficial acreditativo de que la empresa o trabajador autónomo solicitante tiene un volumen de negocios anual que no excede de 50 millones de euros o un balance general anual que no supere los 43 millones de euros.
- Documento oficial acreditativo de la empresa o trabajador autónomo solicitante tiene su domicilio social en España.
- En caso de presentar la solicitud mediante representante legal, D.N.I. del representante legal y escritura de apoderamiento del mismo.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

Cuando la **solicitud** se realice **por medios telemáticos** se deberá rellenar el correspondiente **Formulario electrónico** habilitado en la **sede electrónica de red.es**, con los siguientes **Ficheros adjuntos**:

- Copia digitalizada del Certificado original de situación de cotización de la Seguridad Social fechado.
- Copia digitalizada del Certificado original acreditativo de estar al corriente de sus obligaciones tributarias fechado.
- Copia digitalizada del documento oficial original acreditativo de que la empresa o trabajador autónomo solicitante tiene una antigüedad de al menos 2 años desde su constitución como empresa o alta como autónomo.
- Copia digitalizada del documento oficial acreditativo del número de empleados.
- Copia digitalizada del documento oficial original acreditativo de que la empresa o trabajador autónomo solicitante tiene un volumen de negocios anual que no excede de 50 millones de euros o un balance general anual que no supere los 43 millones de euros.
- Copia digitalizada del documento oficial original acreditativo de la empresa o trabajador autónomo solicitante tiene su domicilio social en España.
- En caso de presentar la solicitud mediante representante legal, copia digitalizada del D.N.I. del representante legal y de la escritura original de apoderamiento del mismo.





BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

**Listado de documentación admisible a título informativo**

El siguiente listado tiene un carácter meramente informativo y no obligatorio, pudiendo los solicitantes aportar cualquier documento oficial que acredite el cumplimiento de los requisitos en los términos establecidos en las Bases.

Requisito	Documentación
Documento oficial original acreditativo de que la empresa o trabajador autónomo solicitante tiene una antigüedad de al menos 2 años desde su constitución como empresa o alta como autónomo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Escritura de constitución de la empresa</li> <li>2) Nota simple informativa del Registro Mercantil donde conste la fecha de constitución de la empresa.</li> <li>3) Certificado de alta en el IAE (Modelo 036, 840, 848) o equivalente.</li> <li>4) Declaración censal simplificada de alta en el censo Empresarios Profesionales y Retenedores (Modelo 037) o equivalente.</li> <li>5) Certificado específico de la Tesorería de la Seguridad Social donde conste la fecha de inicio de actividad como autónomo.</li> </ol>
Documento oficial acreditativo del número de empleados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informe de afiliados en alta en un C.C.C.</li> <li>2) Último impreso TC2 presentado ante la Seguridad Social</li> </ol>
Documento oficial original acreditativo de que la empresa o trabajador autónomo solicitante tiene un volumen de negocios anual que no excede de 50 millones de euros o un balance general anual que no supere los 43 millones de euros.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Últimas cuentas anuales depositadas en el Registro Mercantil.</li> <li>2) Declaración IRPF autónomo.</li> <li>3) Certificado de comunicación del importe neto de cifra de negocios (modelo 840).</li> <li>4) Declaración IAE.</li> </ol>
Documento oficial original acreditativo de la empresa o trabajador autónomo solicitante tiene su domicilio social sede en el territorio nacional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Escritura de la empresa donde conste el domicilio social actual.</li> <li>2) Nota simple informativa del Registro Mercantil donde conste el domicilio social de la empresa.</li> <li>3) Certificado de alta en el IAE (Modelo 036, 840, 848) o equivalente.</li> </ol>



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

Cuando la solicitud no se realice por medios telemáticos, los formularios deberán estar cumplimentados<sup>2</sup>, firmados por el autónomo o representante de la pyme (según corresponda en cada caso) y debidamente sellados, y los certificados deberán ser originales.

Cuando la solicitud se realice por medios telemáticos deberá firmarse electrónicamente por el mismo autónomo o representante de la empresa que presente la solicitud.

Las solicitudes podrán presentarse:

- a) En el registro de red.es situado en la planta 2ª del Edificio Bronce (Pza Manuel Gómez Moreno s/n, 28020 Madrid) en el siguiente horario: de lunes a jueves de 9.00 a 14.30 y de 15.30 a 18.00 y los viernes de 8.00 a 15.00).
- b) Remitiéndolas directamente por correo certificado a Red.es.
- c) 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/sede/>

Cuando las solicitudes se presenten por correo certificado deberán:

- **Remitir a Red.es por correo electrónico (empresasenred@red.es) el justificante de la Oficina de Correos digitalizado en el que conste la fecha y hora de envío o presentación de la solicitud.**

El envío de este justificante es necesario y sólo será válido si existe constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas, del contenido íntegro de las comunicaciones y se identifica fidedignamente al remitente y al destinatario así como el nombre del Proyecto Demostrador.

El envío del justificante podrá ser realizado hasta el día siguiente a la fecha de vencimiento del plazo de admisión de solicitudes establecido en la Base OCTAVA.- Justificación y Pago de la ayuda de la presente Convocatoria, indicando en el Asunto: Convocatoria C-068/11-CD. Las solicitudes que incumplan estos requisitos **no serán admitidas**.

<sup>2</sup>Conforme a la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, así como a la vigente Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal, le informamos que sus datos personales están incluidos en nuestra base de datos, y serán tratados con la máxima confidencialidad.

Si desea ejercitar los derechos de acceso, consulta, rectificación, cancelación y oposición de sus datos puede enviar una notificación dirigida a la Asesoría Jurídica de red.es, con el asunto Protección de Datos, bien a la dirección de correo electrónico: protecciondedatos@red.es o bien por escrito a nuestras oficinas, sitas en el Edificio Bronce, Plaza Manuel Gómez Moreno s/n, C.P. 28020, Madrid, indicando claramente su nombre, apellidos y Nº de Convocatoria.



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, TURISMO  
Y COMERCIO

red.es impulsamos  
la sociedad  
en red

BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

- Ir dirigidas a la siguiente dirección:

Programa de asesoramiento a PYMES en Comercio Electrónico B2CC-068/11-CD

Entidad Pública Empresarial Red.es

Dirección de Operaciones

Área de Economía Digital

Edificio Bronce.

Plaza Manuel Gómez Moreno s/n

28020 Madrid

Para más información, el teléfono de contacto a disposición de los solicitantes es el 901900333 y en el correo electrónico [empresasenred@red.es](mailto:empresasenred@red.es)



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – N° DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

## ANEXO II: SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN

(Es obligatorio rellenar todos los campos)

Datos del solicitante			
Nombre de la empresa (o autónomo)		CIF/NIF de la empresa (o autónomo)	
Domicilio social (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	2do Apellido	Nombre	DNI
Teléfono fijo		Teléfono móvil	
Correo electrónico		Cargo	
<input type="checkbox"/>	En calidad de representante legal de la empresa con naturaleza jurídica (seleccione sólo una opción):	Persona jurídica española. Sociedad Anónima	
		Persona jurídica española. Sociedad de Responsabilidad Limitada	
		Persona jurídica española. Sociedad Colectiva	
		Persona jurídica española. Sociedad Comanditaria	
		Persona jurídica española. Comunidad de Bienes	
		Persona jurídica española. Sociedad Cooperativa	
<input type="checkbox"/>	En calidad de trabajador autónomo con naturaleza jurídica (seleccione sólo una opción):	Persona física española mayor de 14 años	
		Persona física española residente en el extranjero	
		Persona física extranjera	
Dirección de la Página Web de la entidad			

NOTA: El trabajador autónomo o el representante legal será la persona responsable de la veracidad de los datos aportados, así como de firmar todas las actas y demás documentación que Red.es requiera asociada al Proyecto referente al Lote I y II.. En caso de producirse algún un cambio, deberá notificarlo.

Habiendo leído las Bases de la Convocatoria:

### SOLICITA

Su inscripción en el proceso selectivo para la concesión de ayudas para la realización del programa de asesoramiento a Pymes en comercio electrónico B2C



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

**Lote I:**

De los tres productos de asesoramiento personalizado en comercio electrónico B2C correspondientes al Lote I, selecciona el siguiente (obligatorio seleccionar con una X sólo una de las siguientes opciones):

<input type="checkbox"/>	• Producto 1: Asesoramiento de Carácter Básico
<input type="checkbox"/>	• Producto 2: Asesoramiento de Carácter Intermedio
<input type="checkbox"/>	• Producto 3: Asesoramiento de Carácter Avanzado

El solicitante ELIGE entre las entidades colaboradoras del Programa para la prestación de los servicios de asesoramiento especializado en comercio electrónico B2C a la empresa:

El solicitante establecerá una relación privada con la entidad colaboradora para la prestación de los servicios de asesoramiento especializado en comercio electrónico B2C, aceptando que red.es no se hará responsable de los posibles conflictos derivados de dicha relación privada.

El solicitante en el caso de resultar beneficiario de la ayuda, no podrá cambiar de entidad colaboradora para la prestación de los servicios del Lote I de esta convocatoria.

**Lote II:**

Solicita su inscripción en el proceso selectivo para la concesión de ayudas del Lote II:

<input type="checkbox"/>	NO
<input type="checkbox"/>	SÍ

Asimismo,

**DECLARA**

Que acompaña a la presente, la declaración responsable de cumplimiento de los requisitos indispensables para su inclusión, así como de la documentación acreditativa exigida en la convocatoria.

Que acepta las obligaciones que, en caso de ser beneficiario, establecen las Bases de la convocatoria de ayudas.

Que acepta recibir comunicaciones de Red.es, relacionadas con el Programa, a través de teléfono, correo postal y/o electrónico.

....., a..... de..... de..... (Firma)

14/10/2011 053903420 Firmado por: CÁNO DOMÍNGUEZ, CARLOS (FIRMA) AC: CN=AC DNIE 002 OU=DNIE O=DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA, C=ES Entidad Pública Empresarial Red.es



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

ANEXO III: DECLARACIÓN RESPONSABLE ACREDITATIVA DE CUMPLIR CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS

D..... con DNI.....

en calidad de:

Autónomo

Representante de la Empresa ..... con CIF/NIF.....

DECLARA RESPONSABLEMENTE

- 1. Que la empresa o trabajador autónomo solicitante no está incurso en ninguna de las situaciones que contempla el artículo 13.2 de la Ley 38/2003 General de Subvenciones y sobre el cumplimiento de obligaciones para con la Administración por reintegro de subvenciones, de conformidad con el artículo 25 del Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley General de Subvenciones.
2. Que la empresa o trabajador autónomo solicitante tiene actualmente: ..... empleados en plantilla. A efectos estadísticos, por favor, indique con relación a su plantilla:
• Nº de Hombres: ..... Nº de Mujeres: .....
• Nº de Personas con discapacidad: .....
3. Que la empresa o trabajador autónomo solicitante tiene, en el último ejercicio, un volumen de negocios inferior a 50 millones de euros o un balance general anual inferior a 43 millones de euros.
4. Que la empresa solicitante tiene una antigüedad mínima de dos (2) años desde su constitución.
5. (Sólo para empresas) Que la empresa solicitante no tiene naturaleza pública ni accionariado de dicha naturaleza.
6. Que su domicilio social se encuentra establecido en el territorio español.
7. Que dispone de una página web propia del negocio del solicitante .

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo la presente.

....., a..... de..... de..... (Firma)

14/10/2011 05:39:0342Q Firmado por: CANO DOMINGUEZ, CARLOS (FIRMA) AC: CN=AC DNIE 002.OU=DNIE.O=DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA,C=ES Entidad Pública Empresarial Red.es



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

**ANEXO IV: DECLARACIÓN RESPONSABLE ACREDITATIVA DE CUMPLIR CON LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS**

D..... con DNI.....

en calidad de:

Autónomo

Representante de la Empresa ..... con CIF/NIF.....

**SE OBLIGA**

1. A cumplir las obligaciones recogidas en el artículo 14 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y en estas Bases.
2. A remitir las solicitudes en la forma y plazos detallados en las Bases de la presente convocatoria.
3. A comunicar al órgano instructor otras posibles ayudas concedidas al amparo de la Norma Comunitaria de minimis en el ejercicio fiscal en curso y en los dos anteriores.
4. A abonar el importe correspondiente al porcentaje de la ayuda no subvencionado y los impuestos indirectos aplicables para los Lotes solicitados.
5. A mantener los documentos vinculados a la actuación que justifiquen su ejecución, así como los componentes, en su caso, de la solución tecnológica en la ubicación comunicada a Red.es donde se realice el servicio o la instalación, respectivamente, no pudiendo cambiar su localización, durante el periodo de ejecución de cada Lote descritos en la base SÉPTIMA.- Fases de ejecución, salvo autorización expresa de Red.es. Además se obliga a garantizar el acceso a Red.es y de cualquier otro Organismo en el ejercicio de sus funciones de fiscalización y control del destino de las ayudas durante dicho período.
6. A facilitar las comprobaciones encaminadas a garantizar la correcta realización del proyecto o acción objeto de la misma y a disponer de los libros contables, registros diligenciados y demás documentos en los términos exigidos por la legislación aplicable al beneficiario, así como las facturas y demás justificantes de gasto de valor probatorio equivalente y los correspondientes justificantes de pago.

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo la presente.

....., a..... de..... de.....

(Firma)

14/10/2011 05:39:0342Q Firmado por: CÁNO DOMÍNGUEZ, CARLOS (FIRMA) AC: CN=AC DNIE 002.OU=DNIE.O=DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA,C=ES Entidad Pública Empresarial Red.es



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – N° DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

ANEXO V: DECLARACIÓN ANUAL DE AYUDAS PÚBLICAS SUJETAS AL RÉGIMEN DE MÍNIMIS

D..... con DNI.....

en calidad de:

- Autónomo
Representante de la Empresa ..... con CIF/NIF.....

DECLARA

- Que NO ha obtenido, ningún tipo de ayuda de las Administraciones Públicas españolas y/o comunitarias, sujetas al régimen de minimis en los últimos tres ejercicios fiscales.
Que SÍ ha obtenido las siguientes ayudas de las Administraciones Públicas españolas ó comunitarias sujetas al régimen de minimis en los últimos tres ejercicios fiscales, siendo éstas las que figuran a continuación:

Table with 4 columns: ORGANISMO CONCEDENTE, OBJETO DE LA AYUDA, IMPORTE DE LA AYUDA (€)³, P/S\*

\* Se debe poner P si la ayuda es un Préstamo y S si es una Subvención.

Asimismo, declara conocer el carácter de minimis de la ayuda que en su caso obtenga con la presente solicitud y se compromete a no recibir individual o acumuladamente, ayudas con el mismo carácter de minimis en un periodo de tres ejercicios fiscales a partir de la fecha de concesión que superen el límite de los 200.000 € y de 100.000 € en el caso de empresas que operen en el sector de transporte por carretera, en subvenciones o en subvención equivalente para el caso de los préstamos. El presente programa se rige y ampara en el reglamento CE N° 1998/2006 de la Comisión, de 15 de diciembre de 2006, relativo a la aplicación de los artículos 87 y 88 del tratado CE a las ayudas de minimis, publicado en el DOUE de 28 de diciembre de 2006 (L379/5 a L379/10)

En ..... a ..... de ..... de .....

(Firma)

³NOTA: DATOS ECONÓMICOS EN EUROS SIN DECIMALES, TENIENDO EN CUENTA EL IMPORTE BRUTO DE LA AYUDA ANTES DE IMPUESTOS

14/10/2011 05390342Q Firmado por: CAÑO DOMÍNGUEZ, CARLOS (FIRMA) AC: CN=AC DNIE 002.OU=DNIE.O=DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA,C=ES Entidad Pública Empresarial Red.es





BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

ANEXO VI: AUTORIZACIÓN SOBRE EL USO DE LOS DATOS

D..... con DNI.....

en calidad de:

- Autónomo
Representante de la Empresa ..... con CIF/NIF.....

- Autoriza4
No autoriza

A la entidad pública empresarial Red.es dependiente del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a informarle sobre futuras convocatorias y campañas informativas relativas al uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo la presente.

....., a..... de..... de.....

(Firma)

4 Conforme a la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico, así como a la vigente Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de carácter personal, le informamos que sus datos personales serán incluidos en nuestra base de datos, y serán tratados con la máxima confidencialidad.

Si desea ejercitar los derechos de acceso, consulta, rectificación, cancelación y oposición de sus datos puede enviar una notificación dirigida a la Asesoría Jurídica de red.es, con el asunto Protección de Datos, bien a la dirección de correo electrónico: protecciondedatos@red.es o bien por escrito a nuestras oficinas, sitas en el Edificio Bronce, Plaza Manuel Gómez Moreno s/n, C.P. 28020, Madrid, indicando claramente su nombre, apellidos y Nº de Convocatoria.

14/10/2011 05:39:0342Q Firmado por: CANO DOMINGUEZ, CARLOS (FIRMA) AC: CN=AC DNIE 002.OU=DNIE.O=DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA,C=ES Entidad Pública Empresarial Red.es



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

## ANEXO VII: DESCRIPCIÓN DE LOS PRODUCTOS DE ASESORAMIENTO DEL LOTE I

Los productos de asesoramiento correspondientes a las ayudas del Lote I, tienen como principal objetivo:

*“Proporcionar servicios de asesoramiento especializado en comercio electrónico B2C, 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”.*

Se han diseñado tres **productos** acordes con las necesidades de asesoramiento en comercio electrónico B2C según el estadio en el que se encuentre el solicitante en el momento de su participación en este Programa (nivel básico, intermedio o avanzado).

	PRODUCTO 1	PRODUCTO 2	PRODUCTO 3
	ASESORAMIENTO DE NIVEL BÁSICO	ASESORAMIENTO DE NIVEL INTERMEDIO	ASESORAMIENTO DE NIVEL AVANZADO
Descripción	Dirigido a solicitantes con una presencia web básica o destacada que no realizan transacciones comerciales B2C por Internet, y que estén planteándose realizar algún proyecto de e-Commerce.	Dirigido a solicitantes con una estructura de e-Commerce básica.	Dirigido a solicitantes con una estructura de e-Commerce avanzada

**Tabla 2: Productos para solicitantes**

Cada uno de estos Productos, agrupa una serie de **Servicios de Asesoramiento** personalizado que, en su conjunto, permitirán al solicitante incorporar, fortalecer o consolidar con éxito el comercio electrónico en su negocio.

Los tres productos a los que se hace referencia, según el nivel o estadio en el que se encuentre cada solicitante, se identifican de la manera siguiente:

- **Producto 1.** Asesoramientos de Nivel Básico: dirigido a solicitantes con una página web propia del negocio del solicitante a través de la cual no realizan transacciones comerciales B2C por Internet, y que estén planteándose realizar algún proyecto de e-Commerce



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – N° DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

- **Producto 2.** Asesoramientos de Nivel Intermedio: dirigido a solicitantes con una estructura de e-Commerce básica.
- **Producto 3.** Asesoramientos de Nivel Avanzado: dirigido a solicitantes con una estructura de e-Commerce avanzada.

Los solicitantes, al presentar su solicitud de participación en el Programa mediante la presente convocatoria, **habrán de seleccionar los asesoramientos que corresponden a uno de estos productos.** La entidad colaboradora seleccionada por el beneficiario para prestar los servicios de asesoramiento, determinará durante la fase de diagnóstico **si el producto seleccionado por el beneficiario corresponde con el estadio en el que éste se encuentra**, de no ser así, deberá proponer el producto más adecuado y especificarlo en el Informe Diagnóstico. Si el beneficiario está de acuerdo, la entidad colaboradora prestará los servicios de asesoramiento del producto final acordado.

#### PRODUCTO 1: Asesoramientos de Carácter Básico

Estos servicios de asesoramiento se estima que irán dirigidos mayoritariamente a los solicitantes con página web propia del negocio a través de la cual no realizan transacciones comerciales B2C por Internet, y que estén planteándose realizar algún proyecto de e-Commerce.

Los servicios de asesoramiento correspondientes al producto 1 son al menos los siguientes:

	SERVICIOS DE ASESORAMIENTO
1	Asesoramiento personalizado en estudio de la competencia
2	Asesoramiento personalizado en el desarrollo del Plan Estratégico para la implantación de e-Commerce
3	Asesoramiento personalizado en el desarrollo de un plan de comunicación y marketing en internet.
4	Asesoramiento personalizado en Atención al Cliente.
5	Asesoramiento personalizado de Imagen y Diseño corporativo en internet.
6	Asesoramiento tecnológico personalizado para el análisis de funcionalidades de una plataforma de e-Commerce.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

	SERVICIOS DE ASESORAMIENTO
7	Asesoramiento personalizado sobre logística y distribución en e-Commerce ( <b>e-fulfillment</b> ).
8	Asesoramiento personalizado sobre implementación de medios de pago en una plataforma de e-Commerce.
9	Asesoramiento personalizado sobre navegabilidad: usabilidad y accesibilidad web.
10	Asesoramiento personalizado en la integración de los sistemas de gestión de la PYME en una plataforma de e-Commerce.
11	Asesoramiento personalizado para la iniciación práctica a la internacionalización/exportación a través del e-Commerce.
12	Asesoramiento personalizado para la implantación de servicios web 2.0 e integración de las redes sociales en la estrategia de venta en el portal e-Commerce ("Social e-Commerce").
13	Asesoramiento personalizado en la implantación de código de buenas prácticas para la gestión de la Seguridad de la Información, aspectos de carácter legal sobre L.O.P.D y Protección de la Propiedad Intelectual, Publicidad y Comunicaciones Comerciales y Derecho de Marcas.

**Tabla 3: Asesoramiento de Carácter Básico**

Se estima que el número de visitas óptimo para la realización de los servicios de asesoramiento será de **nueve (9) visitas** a cada beneficiario.

### PRODUCTO 2: Asesoramientos de Carácter Intermedio

Estos servicios de asesoramiento se estima que irán dirigidos mayoritariamente a los solicitantes con una estructura de comercio electrónico básica.

Los servicios de asesoramiento correspondientes al producto 2 son al menos los siguientes:

SERVICIOS DE ASESORAMIENTO
----------------------------



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

	<b>SERVICIOS DE ASESORAMIENTO</b>
<b>1</b>	Asesoramiento personalizado en estudio de la competencia.
<b>2</b>	Asesoramiento personalizado en el desarrollo de un plan de comunicación y marketing en internet.
<b>3</b>	Asesoramiento personalizado sobre navegabilidad: usabilidad y accesibilidad web.
<b>4</b>	Asesoramiento personalizado para la iniciación práctica a la internacionalización/exportación a través del e-Commerce.
<b>5</b>	Asesoramiento personalizado para la implantación de servicios web 2.0 e integración de las redes sociales en la estrategia de venta en el portal e-Commerce ("Social e-Commerce").
<b>6</b>	Asesoramiento personalizado en la implantación de código de buenas prácticas para la gestión de la Seguridad de la Información, aspectos de carácter legal sobre L.O.P.D y Protección de la Propiedad Intelectual, Publicidad y Comunicaciones Comerciales y Derecho de Marcas.
<b>7</b>	Asesoramiento tecnológico personalizado para la identificación de nuevas funcionalidades de la plataforma de e-Commerce.
<b>8</b>	Asesoramiento personalizado para mejorar el posicionamiento web del beneficiario
<b>9</b>	Asesoramiento personalizado en Analítica web, medición del Retorno de la Inversión Online e Inteligencia competitiva.
<b>10</b>	Asesoramiento personalizado sobre implementación de un sistema de gestión de fraude online en una estrategia de e-Commerce.

**Tabla 4: Asesoramiento de Carácter Intermedio**

Se estima que el número de visitas óptimo para la realización de los servicios de asesoramiento será de **once (11) visitas** a cada beneficiario.

### **PRODUCTO 3: Asesoramientos de Carácter Avanzado**

Estos servicios de asesoramiento se estima que irán dirigidos mayoritariamente a los solicitantes con una estructura de comercio electrónico avanzada.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

Los servicios de asesoramiento correspondientes al producto 3 son al menos los siguientes:

	<b>SERVICIOS DE ASESORAMIENTO</b>
<b>1</b>	Asesoramiento personalizado sobre navegabilidad: usabilidad y accesibilidad web.
<b>2</b>	Asesoramiento personalizado para la implantación de servicios web 2.0 e integración de las redes sociales en la estrategia de venta en el portal e-Commerce ("Social e-Commerce").
<b>3</b>	Asesoramiento personalizado en la implantación de código de buenas prácticas para la gestión de la Seguridad de la Información, aspectos de carácter legal sobre L.O.P.D y Protección de la Propiedad Intelectual, Publicidad y Comunicaciones Comerciales y Derecho de Marcas.
<b>4</b>	Asesoramiento tecnológico personalizado para la identificación de nuevas funcionalidades de la plataforma de e-Commerce.
<b>5</b>	Asesoramiento personalizado para mejorar el posicionamiento web del beneficiario
<b>6</b>	Asesoramiento personalizado en Analítica web, medición del Retorno de la Inversión Online e Inteligencia competitiva.
<b>7</b>	Asesoramiento personalizado sobre implementación de un sistema de gestión de fraude online en una estrategia de e-Commerce.
<b>8</b>	Asesoramiento personalizado en la actualización del plan de comunicación y marketing en internet.
<b>9</b>	Asesoramiento personalizado en el diseño de un Plan de Internacionalización y apertura de nuevos mercados.

**Tabla 5: Asesoramientos de Carácter Avanzado**

Se estima que el número de visitas óptimo para la realización de los servicios de asesoramiento será de trece (13) visitas a cada beneficiario.

#### **Estimación de número de horas en el establecimiento del beneficiario**

Se incluye a continuación una tabla orientativa con el número de horas mínimo recomendadas a dedicar en la ubicación del establecimiento del beneficiario para la prestación de los servicios de asesoramiento (Lote I).

Esta distribución de horas se ajustará en función de la situación de cada beneficiario y lo más conveniente para la ejecución del proyecto.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

	<b>SERVICIOS DE ASESORAMIENTO</b>	Nº de horas en el establecimiento del beneficiario
A1	Asesoramiento personalizado en estudio de la competencia	7
A2	Asesoramiento personalizado en el desarrollo del Plan Estratégico para la implantación de e-Commerce	27
A3	Asesoramiento personalizado en el desarrollo de un plan de comunicación y marketing en Internet	17
A4	Asesoramiento personalizado en Atención al Cliente	7
A5	Asesoramiento personalizado de Imagen y Diseño corporativo en Internet:	7
A6	Asesoramiento tecnológico personalizado para el análisis de funcionalidades de una plataforma de e-Commerce	10
A7	Asesoramiento personalizado sobre logística y distribución en e-Commerce (e-fulfillment)	12
A8	Asesoramiento personalizado sobre implementación de medios de pago en una plataforma de e-Commerce	7
A9	Asesoramiento personalizado sobre navegabilidad: usabilidad y accesibilidad web	17
A10	Asesoramiento personalizado en la integración de los sistemas de gestión de la PYME en una plataforma de e-Commerce:	5
A11	Asesoramiento personalizado para la iniciación práctica a la internacionalización/exportación a través del e-Commerce	7
A12	Asesoramiento personalizado para la implantación de servicios web 2.0 e integración de las redes sociales en la estrategia de venta en el portal e-Commerce ("Social e-Commerce")	9



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

	SERVICIOS DE ASESORAMIENTO	Nº de horas en el establecimiento del beneficiario
A13	Asesoramiento personalizado en la implantación de código de buenas prácticas para la gestión de la Seguridad de la Información, aspectos de carácter legal sobre L.O.P.D y Protección de la Propiedad Intelectual, Publicidad y Comunicaciones Comerciales y Derecho de Marcas	14
A14	Asesoramiento tecnológico personalizado para la identificación de nuevas funcionalidades de la plataforma de e-Commerce	7
A15	Asesoramiento personalizado para mejorar el posicionamiento web de la PYME	7
A16	Asesoramiento personalizado en Analítica web, medición del Retorno de la Inversión Online e Inteligencia competitiva	13
A17	Asesoramiento personalizado sobre implementación de un sistema de gestión de fraude online en una estrategia de e-Commerce	7
A18	Asesoramiento personalizado en la actualización del plan de comunicación y marketing en Internet:	7
A19	Asesoramiento personalizado en el diseño de un Plan de Internacionalización y apertura de nuevos mercados	12

**Tabla 6: Estimación del Nº de horas mínimo en el beneficiario para la prestación del Servicio de Asesoramiento**

#### Descripción de los Servicios de asesoramiento

##### 1. Asesoramiento personalizado en estudio de la competencia.

###### *Descripción funcional del servicio:*

Asesoramiento personalizado al beneficiario en el estudio de su competencia a través de técnicas para la definición del mercado relevante y del entorno competitivo en el que se desenvuelve la actividad de la empresa, tomando como referencia los indicadores de





BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

poder de mercado más relevantes: análisis de tráfico, del posicionamiento de la marca en Internet y de las mejores prácticas observadas en la competencia nacional e internacional.

**Contenidos del Asesoramiento:**

- Identificación cualitativa y cuantitativa de competidores nacionales e internacionales.
- Posición del beneficiario en la cadena de valor.
- Análisis y estudio comparativo del posicionamiento del beneficiario 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 del beneficiario.
- Estudio DAFO:
  - Características propias del beneficiario que le hacen fuerte ante los competidores y que le distinguen del resto de empresas del entorno local, regional, nacional y, si es el caso, internacional.
  - Debilidades que sitúan al beneficiario en desventaja con respecto al resto de la comunidad empresarial.
  - Aspectos que el beneficiario debe mejorar o fortalecer para equilibrar el desempeño global de la organización.
  - Determinación de las oportunidades o condiciones favorables del ambiente externo en el que se desenvuelve el beneficiario y que representan una ventaja sobre el resto de sus empresas competidoras.
  - Identificación de amenazas que pueden entorpecer el flujo de actividades necesario para alcanzar los objetivos planteados en la estrategia del beneficiario.
- Identificación de mejores prácticas detectadas (benchmark) de los competidores más maduros.

**2. Asesoramiento personalizado en el desarrollo del Plan Estratégico para la implantación de e-Commerce.**

**Descripción funcional del servicio:**

Diseño de la estrategia de entrada a la venta online, que incluya una descripción de las claves de éxito de cada caso concreto, teniendo en cuenta las especificidades del beneficiario y el entorno competitivo. El plan estratégico versará sobre estrategia de producto, de precio, de clientes y proveedores, de canales, de internacionalización, etc.

El Plan Estratégico incluirá 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.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

**Contenidos del Asesoramiento:**

- Diseño de la estrategia de entrada a la venta online.
- Análisis y segmentación de clientes.
- Estrategia de productos/servicios y de la forma de presentación y descripción de los mismos. El asesoramiento incorporará un modelo de ficha de producto/servicio.
- Política de precios.
- Previsión de ingresos.
- Identificación de costes fijos y variables.
- Proveedores de servicios.
- Canales de comercialización online.
- Opciones de internacionalización y su impacto en la inversión.
- Impacto de la logística en el modelo de negocio.
- Estudio de viabilidad técnica, económica y de mercado.
- Necesidades de inversión.
- Acceso a financiación público-privada y posibilidad de acceder a deducciones fiscales por innovación tecnológica.
- Rentabilidad y 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.

**3. Asesoramiento personalizado en el desarrollo de un plan de comunicación y marketing en internet.**

**Descripción funcional del servicio:**

Asesoramiento personalizado al beneficiario sobre nuevas estrategias de comunicación, publicidad y marketing, partiendo del análisis de la competencia, el plan estratégico, los clientes objetivo, las tendencias del mercado e informes estadísticos.

**Contenidos del Asesoramiento:**

- 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 del beneficiario en internet.
- Estudio de líneas de comunicación y marketing adecuadas a la cualificación del beneficiario.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – N° DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

- 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, estimación de costes y valoración del ROI.
- Identificación de los objetivos del plan de comunicación y marketing en internet.
- Identificación y segmentación del cliente objetivo.
- Identificación de 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.).
- Identificación del tipo de palabras clave óptimas para el beneficiario, que incluya un listado inicial.
- Selección de herramientas de marketing on-line y estimación presupuestaria.
- Presentación de propuestas para mejorar el posicionamiento SEM (SearchEngine Marketing).
- Calendario de ejecución.
- Medición de los resultados del plan de comunicación y marketing.
- Requerimientos y recomendaciones para la búsqueda de proveedores especializados.
- Presupuestos concretos por soporte actualizado y herramientas de medición del retorno de la Inversión (ROI)

#### 4. 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 del beneficiario 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.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

- Atención al cliente multi-idioma y multicanal.
- Estimación de costes de la estrategia recomendada y cálculo de ROI.

**5. Asesoramiento personalizado de Imagen y Diseño corporativo en internet.**

*Descripción funcional del servicio:*

Asesoramiento personalizado al beneficiario en la representación gráfica integral de su identidad y la adecuación de su imagen corporativa a la estrategia comunicacional en internet, para mejorar la valoración, diferenciación y proyección de la marca en el mercado, la generación de confianza, percepción del servicio, fidelización y el prestigio de la empresa, todo en consonancia con una adecuada usabilidad que integre la presencia en redes sociales.

*Contenidos del Asesoramiento:*

- Análisis previo de la situación del beneficiario 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.
- Lineamientos de producción fotográfica y audiovisual del catálogo de productos.
- Posicionamiento frente a la competencia.
- Mejores prácticas de “Brand Management”.
- Indicadores y métricas del éxito de la marca: Brand Scorecard, Tracking, etc.
- Propuesta de presencia en las redes sociales.
- Recomendaciones de imagen y diseño para el canal online.

**6. Asesoramiento tecnológico personalizado para el análisis de funcionalidades de una plataforma de e-Commerce.**

*Descripción funcional del servicio:*

Asesoramiento personalizado en el análisis e identificación de las funcionalidades de la plataforma de e-Commerce más acordes a las necesidades del beneficiario, previamente identificadas, con base en estudio de benchmarking de las tecnologías existentes en el mercado.

*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.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – N° DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

- Diseño, en forma de gráfico, de la arquitectura de los sistemas y subsistemas.
- Análisis de las opciones tecnológicas existentes (desarrollo propio, plataforma de código abierto, software propietario, outsourcing integral), sus costes y nivel de servicio.
- Redacción del análisis funcional (RFP) que describa en su conjunto las funcionalidades necesarias de la plataforma de e-Commerce.
- Plan de Acción para la implementación de una plataforma de e-Commerce en del beneficiario:
  - Integración de la plataforma de e-Commerce con los sistemas de información de la empresa (ERP, CRM, entre otros).
  - Mantenimiento evolutivo de la plataforma y funcionalidad alineada al negocio.
  - Pruebas de rendimiento y de optimización de la conectividad.
  - Requerimientos y recomendaciones para la búsqueda de proveedores especializados.

**7. Asesoramiento personalizado sobre logística y distribución en e-Commerce (e-fulfillment).**

*Descripción funcional del servicio:*

Asesoramiento personalizado sobre el proceso de logística más óptimo (desde el aprovisionamiento hasta la gestión de incidencias), que incluirá cálculo de gastos de transporte y distribución y tipología de proveedores logísticos y sus características.

*Contenidos del Asesoramiento:*

- Estudio de los procesos logísticos y de distribución actuales del beneficiario.
- Estudio del panorama competitivo en las empresas del sector y mejores prácticas en logística y distribución.
- Elaboración de la estrategia de logística e-commerce del beneficiario, 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.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

- 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 el beneficiario.
- Tipología de proveedores logísticos y sus características, recomendaciones para la selección de proveedores.

**8. Asesoramiento personalizado sobre implementación de medios de pago en una plataforma de e-Commerce.**

*Descripción funcional del servicio:*

Asesoramiento personalizado al beneficiario 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:*

- 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 del beneficiario, 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 del beneficiario 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.

**9. Asesoramiento personalizado sobre navegabilidad: usabilidad y accesibilidad web.**

*Descripción funcional del servicio:*

*Accesibilidad:*



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

Asesoramiento personalizado sobre niveles de accesibilidad que ha de cumplir la tienda online, de forma tal que se pueda garantizar un mínimo de accesibilidad que cumpla con las prioridades 1 y 2 de la norma UNE 139803:2004 y las recomendaciones del W3C.

*Usabilidad:*

Asesoramiento sobre las pautas de usabilidad de la tienda online que permiten a los usuarios realizar una navegación lo más intuitiva y lógica posible y encontrar lo que buscan en el menor tiempo de respuesta.

*Contenidos del Asesoramiento:*

- Accesibilidad:
  - Mejores prácticas detectadas.
  - 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).
  - Funciones de la accesibilidad web y acciones de mejora concretas para facilitar el acceso a la tienda online por parte de personas con discapacidad.
  - Requerimientos y recomendaciones para la búsqueda de proveedores especializados.
- Usabilidad:
  - Mejores prácticas detectadas.
  - 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, WebsiteOptimizer, etc.).
  - Test de usuario.
  - Requerimientos y recomendaciones para la búsqueda de proveedores especializados.

*Consideraciones particulares:*

Este servicio de asesoramiento requiere que el Colaborador haga una distinción según sea el producto (Básico, Intermedio, Avanzado) que corresponda al beneficiario.

*Producto Básico:* Se hará referencia a los requerimientos de accesibilidad y usabilidad de la futura plataforma de e-Commerce.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

*Producto Intermedio o Avanzado:* Se hará referencia al análisis desde los puntos de vista de accesibilidad y usabilidad web de la plataforma de e-Commerce actual del beneficiario, o bien de la nueva plataforma que se va a contratar, si ésta es la recomendación derivada del servicio de asesoramiento 16 “Asesoramiento tecnológico personalizado para la identificación de nuevas funcionalidades de una plataforma de e-Commerce”.

**10. Asesoramiento personalizado en la integración de los sistemas de gestión del beneficiario en una plataforma de e-Commerce.**

*Descripción funcional del servicio:*

Asesoramiento personalizado en la integración de la plataforma de e-Commerce elegida con los sistemas de gestión del beneficiario.

*Contenidos del Asesoramiento:*

- Definición del nivel de integración de la plataforma de e-Commerce en los sistemas del beneficiario (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 del beneficiario.

**11. Asesoramiento personalizado para la iniciación práctica a la internacionalización/exportación a través del e-Commerce.**

*Descripción funcional del servicio:*

Asesoramiento personalizado al beneficiario en los procedimientos de gestión necesarios para facilitar su inserción en mercados de exportación a través del e-Commerce y promover la oferta de sus productos y/o servicios internacionalmente, en una primera fase de iniciación.

*Contenidos del Asesoramiento:*

- Procedimientos de gestión necesarios para la inserción del beneficiario en mercados de exportación
- Análisis de la competencia de los productos y/o servicios ofrecidos online en mercados internacionales.
- Análisis del impacto en el Plan de Negocio de la apertura a mercados internacionales, incluyendo su análisis económico, la selección de canales alternativos a la





BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

comercialización vía web, viabilidad legal y fiscal, plan logístico, plan de marketing online internacional, etc.

- Diseño de estrategias para incentivar la promoción de los productos y/o servicios del beneficiario a nivel internacional.
- Plan de desarrollo de canales de comercialización del beneficiario en el exterior, como una primera iniciativa a la internacionalización

**12. Asesoramiento personalizado para la implantación de servicios web 2.0 e integración de las redes sociales en la estrategia de venta en el portal e-Commerce ("Social e-Commerce").**

*Descripción funcional del servicio:*

Asesoramiento personalizado al beneficiario sobre la incorporación de tecnologías web 2.0 al portal de e-Commerce de la empresa y el aprovechamiento de las redes sociales como medio de promoción y fidelización, identificando los portales sociales con contenido más afín al negocio del beneficiario.

*Contenidos del Asesoramiento:*

- Estudio de mejores prácticas de integración de redes sociales.
- Asesoramiento sobre la implantación de servicios web 2.0 e 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, y una planificación de actuaciones.
- 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.
- Implicaciones de la incorporación de los servicios web 2.0 en el diseño del canal online y su usabilidad.
- Recomendaciones para la gestión eficaz de la reputación corporativa online.
- Elaboración del plan de acción, con establecimiento de indicadores y objetivos esperados.
- Requerimientos y recomendaciones para la búsqueda de proveedores especializados.

**13. Asesoramiento personalizado en la implantación de código de buenas prácticas para la gestión de la Seguridad de la Información, aspectos de carácter legal sobre L.O.P.D y**



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

## **Protección de la Propiedad Intelectual, Publicidad y Comunicaciones Comerciales y Derecho de Marcas.**

### *Descripción funcional del servicio:*

Asesoramiento personalizado al beneficiario sobre la seguridad de los procesos de comercio electrónico de la plataforma, 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.

Asesoramiento personalizado en materia de normativas de protección de datos, con el fin de conocer la situación del beneficiario en relación a la normativa vigente y cumplimiento con la reglamentación.

Asesoramiento personalizado en materia de normativas de publicidad y comunicaciones comerciales, protección de la propiedad intelectual y derecho de marcas, con el fin de conocer la situación del beneficiario en relación a la normativa vigente y cumplimiento con la reglamentación.

Asesoramiento personalizado sobre los principales sellos de seguridad y confianza a los que deba adherirse la tienda online del beneficiario.

### *Contenidos del Asesoramiento:*

- 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 empresas que procesan menos de 80,000 transacciones por año.
- Asesoramiento en materia de normativas de protección de datos (LOPD 15/1999), con el fin de conocer la situación del beneficiario en relación a la normativa vigente y cumplimiento con la reglamentación, tanto desde el punto de vista legal como técnico (Reglamento de Medidas de Seguridad RD 1720/2007).
- Asesoramiento en materia de normativas de publicidad y comunicaciones comerciales (cumplimiento del artículo 21 de la LSSI-CE), protección de la propiedad intelectual y derecho de marcas, con el fin de conocer la situación del beneficiario en relación a la normativa vigente y cumplimiento con la reglamentación.
- Asesoramiento sobre los principales sellos de seguridad y confianza a los que deba adherirse la tienda online del beneficiario.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

- Asesoramiento en el registro de los ficheros en la AEPD.
- Asesoramiento en la redacción del documento de seguridad.
- 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 el beneficiario y sus clientes.

#### **14. Asesoramiento tecnológico personalizado para la identificación de nuevas funcionalidades de la plataforma de e-Commerce.**

*Descripción funcional del servicio:*

Asesoramiento personalizado en la identificación de nuevas funcionalidades de la plataforma de e-Commerce, acordes a las necesidades del beneficiario, previamente identificadas, con base en estudio de benchmarking de las tecnologías existentes en el mercado.

Análisis de la suficiencia de la plataforma de e-Commerce existente para cubrir las necesidades de la empresa, mediante la presentación de un informe de auditoría.

*Contenidos del Asesoramiento:*

- Análisis de la suficiencia de la plataforma de e-Commerce existente para soportar la actividad de negocio, mediante un diagnóstico de las funcionalidades actuales.
- Asesoramiento en la identificación de nuevas funcionalidades de la plataforma de e-Commerce, con base en estudio de benchmarking de las tecnologías existentes en el mercado.
- Recomendaciones de las funcionalidades de la plataforma de e-Commerce más adecuadas a las necesidades del beneficiario.
- Mantenimiento evolutivo de la plataforma tecnológica alineada con el negocio.
- Plan de Acción para la adecuación o nueva implantación de la plataforma de e-Commerce en el beneficiario.
- Planificación del calendario de implantación de nuevas funcionalidades y procesos web.
- Análisis de coste-beneficio y riesgos en la implantación.

#### **15. Asesoramiento personalizado para mejorar el posicionamiento web del beneficiario.**

*Descripción funcional del servicio:*



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

Asesoramiento personalizado para mejorar el posicionamiento web del beneficiario 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.

**Contenidos del Asesoramiento:**

- Análisis de la situación de partida del beneficiario en posicionamiento web en los principales buscadores.
- Análisis de las estrategias de la competencia del beneficiario 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.

**Consideraciones particulares:**

Este servicio de asesoramiento requiere que el Colaborador haga una distinción según sea el producto (Básico, Intermedio, Avanzado) que corresponda al beneficiario.

*Producto Básico:* Se hará referencia a las recomendaciones para mejorar el posicionamiento de la futura plataforma de e-Commerce.

*Producto Intermedio o Avanzado:* Se hará referencia al análisis del posicionamiento web de la plataforma de e-Commerce actual del beneficiario, o bien de la nueva plataforma que se va a contratar, si ésta es la recomendación derivada del servicio de asesoramiento 16 “Asesoramiento tecnológico personalizado para la identificación de nuevas funcionalidades de una plataforma de e-Commerce”.

**16. Asesoramiento personalizado en Analítica web, medición del Retorno de la Inversión Online e Inteligencia competitiva.**

**Descripción funcional del servicio:**



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

Asesoramiento personalizado al beneficiario 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:**

- Asesoramiento en analítica web para que el beneficiario pueda realizar sus propios análisis con los datos obtenidos de las mejores herramientas analíticas existentes en el mercado.
- Asesoramiento en 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.

**17. Asesoramiento personalizado sobre implementación de un sistema de gestión de fraude online en una estrategia de e-Commerce.**

**Descripción funcional del servicio:**

Asesoramiento personalizado al beneficiario para la integración de sistemas de gestión del riesgo inherentes a las actividades transaccionales en Internet, con especial foco en el control del fraude.

**Contenidos del Asesoramiento:**

- 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



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

externalización del servicio mediante la contratación de un servicio de revisión manual de fraude.

**18. Asesoramiento personalizado en la actualización del plan de comunicación y marketing en internet.**

*Descripción funcional del servicio:*

Asesoramiento personalizado al beneficiario sobre nuevas estrategias de comunicación, publicidad y marketing, partiendo del análisis de la competencia, tendencias del mercado e informes estadísticos.

*Contenidos del Asesoramiento:*

- Análisis benchmark de la competencia y tendencias del mercado.
- Asesoramiento sobre nuevas estrategias de comunicación, publicidad y marketing:
  - Análisis de adecuación del Plan de Comunicación y Marketing actual del beneficiario.
  - Uso de técnicas innovadoras y/o extensión del plan de marketing existente a mercados internacionales.
  - Propuesta de actualización del 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 el beneficiario, estimación de costes y valoración del ROI. Este plan incluirá la identificación de 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.

**19. Asesoramiento personalizado en el diseño de un Plan de Internacionalización y apertura de nuevos mercados.**

*Descripción funcional del servicio:*

Asesoramiento personalizado al beneficiario 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:*

- Plan para la puesta en marcha de la estrategia comercial de internacionalización del beneficiario que incluya:



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA  
DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – N° DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

- 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 del beneficiario para la internacionalización.
  - Análisis de la internacionalización a través de canales distintos al propio portal de e-Commerce del beneficiario.
- Plan de acción.



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

**ANEXO VIII: PROPUESTA DE PROYECTO DE IMPLANTACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE COMERCIO ELECTRÓNICO B2C**

(Los solicitantes del Lote II deberán utilizar este modelo para presentar a Red.es su propuesta de proyecto de implantación. Deberán presentarlo durante el plazo de justificación del Lote I descrito en la base OCTAVA.- Justificación y Pago de la ayuda)

Datos del solicitante			
Nombre de la empresa (o autónomo)		CIF/NIF de la empresa (o autónomo)	
Domicilio social (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	2do Apellido	Nombre	DNI
Teléfono fijo		Teléfono móvil	
Correo electrónico		Cargo	

**I. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DE PARTIDA.**





BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA  
DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

## II. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PROYECTO

## III. PLAN DE TRABAJO: CRONOGRAMA



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, TURISMO  
Y COMERCIO

red.es impulsamos  
la sociedad  
en red

BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA  
DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

14/10/2011

053903420

Firmado por: CANO DOMINGUEZ, CARLOS (FIRMA)

AC: CN=AC DNIE 002 OU=DNIE O=DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA, C=ES

Entidad Pública Empresarial Red.es



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – N° DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

IV. PRESUPUESTO DE LOS GASTOS DE SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS					
Nº factura proforma o presupuesto	Importe sin IVA	Empresa Proveedora	CIF de la Empresa Proveedora	Descripción de la Actuación	Aportación y aplicabilidad de la actuación al Proyecto
TOTAL SIN IVA					



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – N° DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

V. PRESUPUESTO DE LOS GASTOS DE ADQUISICIÓN DE ELEMENTOS DE HARDWARE Y SOFTWARE					
Nº factura proforma o presupuesto	Importe sin IVA	Empresa Proveedora	CIF	Descripción de la Actuación	Aportación y aplicabilidad de la actuación al Proyecto
TOTAL SIN IVA					



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

**ANEXO IX: MEMORIA DEL PROYECTO DE IMPLANTACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA DE COMERCIO ELECTRÓNICO B2C**

(Los beneficiarios del Lote II 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 OCTAVA - Justificación y Pago de la ayuda)

Datos del solicitante			
Nombre de la empresa (o autónomo)		CIF/NIF de la empresa (o autónomo)	
Domicilio social (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	2do 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		

Comentario [j1]: Nuevos campos

**I. OBJETIVOS ALCANZADOS CON EL PROYECTO**



MINISTERIO  
DE INDUSTRIA, TURISMO  
Y COMERCIO

red.es impulsamos  
la sociedad  
en red

BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA  
DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

## II. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS REALIZADOS

14/10/2011

053903420

Firmado por: CANO DOMINGUEZ, CARLOS (FIRMA)

AC: CN=AC DNIE 002 OU=DNIE O=DIRECCION GENERAL DE LA POLICIA, C=ES

Entidad Pública Empresarial Red.es



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – Nº DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

III. GASTOS DE SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS					
Nº factura	Importe sin IVA	Empresa Proveedora	CIF Empresa Proveedora	Descripción de la Actuación	Aportación y aplicabilidad de la actuación al Proyecto
TOTAL SIN IVA					



BASES REGULADORAS POR LAS QUE SE CONVOCA LA CONCESIÓN DE AYUDAS PARA LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO A PYMES EN COMERCIO ELECTRÓNICO B2C – N° DE CONVOCATORIA: C-068/11-CD

IV. GASTOS DE ADQUISICIÓN DE ELEMENTOS DE HARDWARE Y SOFTWARE					
Nº factura proforma	Importe sin IVA	Empresa Proveedora	CIF	Descripción de la Actuación	Aportación y aplicabilidad de la actuación al Proyecto
TOTAL SIN IVA					

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

<b>NOMBRE DEL TITULAR:</b>	
<b>NÚMERO DE CUENTA:</b>	