

# Catálogo de proyectos de implantación

## Contenido

1. Requisitos generales de los servicios .....	3
1.1. Componentes de los servicios (gastos e inversiones financiables) .....	3
1.2. Requisitos funcionales de aplicación general a todas las soluciones SaaS aportadas .....	4
1.3. Otros requisitos de los servicios .....	4
1.4. Facturación .....	5
2. Beneficios de soluciones <i>Cloud Computing</i> frente a otro tipo de soluciones .....	6
3. A – Soluciones Básicas de Gestión .....	8
3.1. Soluciones de gestión de cobros y pagos .....	8
3.2. Soluciones de contabilidad .....	10
4. B- CRM .....	13
4.1. Gestión de clientes (CRM) .....	13
5. C- ERP .....	15
5.1. Gestión integral (ERP) .....	15
6. D- Herramientas colaborativas .....	18
6.1. Herramientas colaborativas .....	18
7. E- Soluciones específicas actividad hotelera .....	20
7.1. Soluciones de gestión específica de actividad hotelera .....	20
7.2. Incorporación de establecimientos y servicios turísticos en las principales centrales de reservas....	22
8. G- Soluciones TPV hostelería y comercio .....	25
8.1. Soluciones de TPV para comercio .....	25
8.2. Soluciones de TPV para hostelería .....	26
9. H- Gestión de Existencias .....	29
9.1. Gestión de Existencias .....	29
10. I- Servicios a través de dispositivos táctiles .....	31

10.1. Prestación de servicios a través de dispositivos táctiles .....	31
11. J-Sistemas de fidelización de clientes .....	33
11.1. Sistemas de Fidelización .....	33
12. K- Señalética Digital .....	35
12.1. Señalética Digital .....	35
13. Material digital promocional .....	37
13.1. Desarrollo de material promocional audiovisual para uso en Internet. ....	37
14. M – Presencia Web .....	39
14.1. Presencia web a través de página propia .....	39
14.2. Analítica web .....	43
15. N- Marketing Online .....	45
15.1. Dinamización de redes sociales .....	45
15.2. Servicio de promoción online mediante sistema de pago (SEM) .....	48
15.3. Soluciones de e-mail marketing .....	50
16. O- Reputación Online .....	52
16.1. Sistemas de monitorización y gestión de la reputación digital .....	52
17. P- Catálogos digitales .....	55
17.1. Elaboración de catálogos digitales .....	55
18. Q- Comercio electrónico .....	57
18.1. Soluciones de comercio electrónico .....	57
18.2. Incorporación a plataformas de comercio electrónico de terceros .....	59

## 1. Requisitos generales de los servicios

Todos los proyectos de implantación recogidos en la convocatoria InnoCámaras – TICCámaras, en adelante TICCámaras, deberán cumplir con los requisitos que se describen a continuación:

### 1.1. Componentes de los servicios (gastos e inversiones financieras)

Los servicios requeridos, en función de la naturaleza de los proyectos tipo que engloban, podrán incluir los siguientes tipos de componentes:

- Software, en modalidad *SaaS* exclusivamente, incluyéndose tanto el alta en el servicio como la licencia de uso, durante un plazo de vigencia máximo de 12 meses a contar desde la fecha de la firma del contrato con las empresas beneficiarias. En este punto hay que tener en cuenta que el gasto elegible debe estar devengado además de pagado antes del 31 de diciembre de 2015.
- Hardware específico para la utilización de la empresa beneficiaria de la solución implantada, en aquellos casos en los que se recoja explícitamente este componente en la propia definición de la misma, excluyendo, de forma general, servidores, ordenadores de sobremesa y portátiles. Excepcionalmente, para beneficiarios en nivel de madurez “incipiente” (resultado global del Diagnóstico Asistido de TIC (DAT)), cuando se carezca de ordenador, se considerará como elemento subvencionable un ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa).

Para la obtención del portátil, en caso de cumplir los requisitos, existen dos opciones:

- Que lo facilite el proveedor registrado para el proyecto tipo correspondiente. En este caso deberá estar presupuestado en la oferta de servicios para dicho proyecto tipo y beneficiario.
  - Que lo obtenga directamente el beneficiario. En este caso, para que el gasto sea elegible (o la parte correspondiente, según los máximos financieros), el beneficiario deberá aportar tres presupuestos diferentes.
- Servicios para la puesta en marcha y/o parametrización inicial del hardware y software.
  - Solución de conectividad en banda ancha, en cualquiera de sus modalidades, cuando sea estrictamente necesaria para el acceso a las soluciones *SaaS* implantadas y siempre que el beneficiario no disponga ya de dicha solución de conectividad en banda ancha o de una solución similar. Es decir, el gasto debe corresponderse con un alta nueva, y así debe justificarse, y no el pago de un servicio ya contratado.

En este caso, la elegibilidad de este gasto será desde la fecha de la firma del contrato de conectividad por las empresas beneficiarias hasta el 31 de diciembre de 2015, es decir, el servicio de conectividad no es elegible a partir del 1 de enero de 2016.

Para el caso de la conectividad también hay dos alternativas:

- Que lo presupueste y proporcione el proveedor, haciendo de intermediario. No es obligatorio para el proveedor.

- Que lo obtenga directamente el beneficiario. En este caso, para que el gasto sea elegible (o la parte correspondiente, según los máximos financiados), el beneficiario deberá aportar tres presupuestos diferentes.

Las soluciones tecnológicas software incluidas en los servicios ofertados deberán ser, obligatoriamente, soluciones *SaaS (Software as a Service)*. Asimismo, deberán cumplir los requisitos legales requeridos en materia de protección de datos personales y/o en otras materias, comprometiéndose el proveedor a no prescribir soluciones *SaaS* que no cumplan con la normativa vigente.

Hay que tener en cuenta que cualquier gasto elegible debe estar devengado además de pagado antes del 31 de diciembre de 2015.

## 1.2. Requisitos funcionales de aplicación general a todas las soluciones *SaaS* aportadas

---

Todas las soluciones *SaaS* aportadas deben reunir, como mínimo, las siguientes características:

- Versión en español.
- Posibilidad de migración y exportación/importación de datos.
- Mecanismos para recuperación de información (tipo papelera).
- Compatibilidad con los navegadores más extendidos en sus diferentes versiones.
- Acceso multidispositivo, cuando sea relevante en función de la funcionalidad cubierta por la solución y/o, en su caso, cuando así se requiera explícitamente en el proyecto.
- Cumplimiento con los requisitos legales requeridos en materia de protección de datos personales y/o en otras materias.
- Garantía de disponibilidad 24x7.
- Servicio de atención al cliente en horario comercial de lunes a viernes (9:00 a 19:00 horas) y en lengua española.

## 1.3. Otros requisitos de los servicios

---

Todos los proyectos han de incluir, dentro de su alcance, la necesaria formación a impartir en la empresa beneficiaria para el correcto uso de las soluciones implantadas.

La empresa deberá ofrecer un servicio de soporte técnico en horario comercial de lunes a viernes (9:00 a 19:00 horas) durante la extensión del contrato de prestación de servicio.

La calidad mínima de las prestaciones que las empresas homologadas/registradas realicen a favor de las empresas beneficiarias será idéntica, independientemente del ámbito territorial para el que aquéllas formulen sus solicitudes (en su caso) y puedan ser homologadas/registradas. Así, en todos los casos, las características y forma de prestación de los servicios deberán sujetarse a las condiciones expuestas en este

---

apartado, así como a los definidos en el documento de “Solicitud de propuesta / Documento de Definición de Proyecto” (DDP) a través del cual se le solicita la oferta concreta.

Las soluciones tecnológicas financiadas a través del Programa TICCámaras deberán incorporar en una zona visible los **logotipos** de las entidades financiadoras del Programa (FEDER, Unión Europea, Entidad financiadora Local y Cámara tutelante), conservando las dimensiones originales. Del mismo modo, el hardware financiado deberá llevar un identificador (pegatina o similar) que recoja los logotipos de las entidades financiadoras del Programa.

## 1.4. Facturación

---

A efectos de la justificación del gasto/inversión realizado por la empresa, la regla general es que sólo se admitirán facturas de proveedores homologados/registrados, por lo que estos deberán hacer la labor de intermediación con los proveedores finales de las soluciones *SaaS*.

En los casos de la puesta a disposición de un ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa) o del servicio de conectividad a internet se seguirán los requisitos indicados en el apartado [1.1 Componentes de los servicios \(gastos e inversiones financiables\)](#), es decir, que los proveedores podrán hacer de intermediarios o no.

En las facturas emitidas a la empresa beneficiaria deberán hacerse constar los siguientes conceptos, de forma desglosada:

- Costes del hardware implantado, en su caso, con detalle del mismo.
- Costes del ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa) con detalle del mismo, en los casos en los que se haya aportado como parte de la implantación de fase II, siempre cumpliendo las instrucciones del apartado [1.1 Componentes de los servicios \(gastos e inversiones financiables\)](#)
- Costes de alta, parametrización y migración inicial de las soluciones *SaaS*.
- Costes asociados a la licencia de uso de las soluciones *SaaS*, indicando el periodo máximo de 12 meses al que corresponde el mismo (no podrá extenderse más allá de 12 meses a partir de la firma del contrato).
- Costes de los servicios de conectividad de banda ancha en los casos en los que se haya aportado como parte de la implantación de fase II, siempre cumpliendo las instrucciones del apartado [1.1 Componentes de los servicios \(gastos e inversiones financiables\)](#)

A la finalización del proyecto, el proveedor deberá seguir proporcionando el servicio a la empresa beneficiaria (como intermediador) o, en su caso, traspasar el servicio a la empresa beneficiaria, quien será en todo caso la titular del mismo.

---

## 2. Beneficios de soluciones *Cloud Computing* frente a otro tipo de soluciones

Debe tenerse en cuenta que, a través del Programa TIC Cámaras, **se potencia específicamente la adopción de soluciones de *cloud computing***, debido a que esta modalidad aporta beneficios adicionales frente al uso de otras soluciones (de escritorio, por ejemplo) en cuanto a que:

- Implican un **abaratamiento de los costes** puesto que:
  - No requieren adquirir equipamiento adicional (ni software ni hardware) más allá de la conexión a Internet y la disposición de un equipo informático.
  - No es necesaria la contratación de personal especializado (o subcontratación) para la instalación o puesta en marcha de las herramientas.
  - Se reducen las horas de inactividad por actualizaciones o modificaciones, es decir, los costes de mantenimiento.
  - Es posible pagar sólo por el uso realizado.
  - Permite acceder a servicios o tecnologías de alta sofisticación que, en sus versiones tradicionales, supondrían una inversión, en muchos casos, inasumible.
  - Evitan el gasto asociado a las licencias o actualizaciones, pues son realizadas por el proveedor.
  - Contribuyen a un menor gasto energético (no se necesitan servidores locales, ni desplazamientos del personal de soporte técnico) y una menor emisión de gases contaminantes, es decir, una empresa más “Green”.
- Permiten tener soluciones siempre actualizadas y vigentes, ya que el propio proveedor se encarga de ir introduciendo las mejoras correspondientes y/o adecuar las soluciones a los cambios legales que se puedan producir.
- Favorecen que los esfuerzos se centren en la **estrategia de negocio**, la producción y la distribución de productos o prestación de servicios, puesto que externaliza las operaciones asociadas a las Tecnologías de la Información.
- Mayor **agilidad** en el proceso de implantación:
  - El **tiempo** de despliegue es menor estando operativa en la empresa rápida y fácilmente.
  - La flexibilidad habitual de estas soluciones permite **redimensionar los servicios prestados** de forma sencilla en función de nuevas necesidades de la empresa.
- En cuanto al **acceso y la compartición de información**:
  - Permiten acceder a los datos y a cualquier otra información en cualquier momento y desde cualquier lugar siempre que hay conexión a Internet.
  - Posibilitan que se pueda compartir la información con empleados y/o clientes.
  - Facilitan el trabajo colaborativo y en situaciones de movilidad (tanto en relación con el desplazamiento como en cuanto al acceso a través de dispositivos móviles).

- Se reducen los riesgos de pérdida de información o de servicio puesto que los proveedores suelen contar con sistemas duplicados.

En definitiva, disponer de una solución *cloud computing* en lugar de un sistema instalado en la red local de la empresa, ofrece las siguientes ventajas:

- Importante **ahorro de costes** de adquisición, instalación, mantenimiento, actualización y hardware (servidor).
- **Acceso en cualquier momento** (24x7x365) **y desde cualquier lugar**, incluso mientras se está visitando al cliente; sólo se necesita disponer de una conexión a internet.
- **No requiere del despliegue de infraestructuras físicas** (servidor, instalación de aplicaciones) ni del posterior mantenimiento de las mismas. Es suficiente con disponer de una conexión a internet y un navegador web.
- **Sistema siempre actualizado**. Las actualizaciones se realizan de forma automática en cuanto están disponibles, sin necesidad de disponer de personal técnico adicional para que realice las actualizaciones y/o mantenimiento del software. El sistema está siempre adaptado a la legislación vigente.
- **Rápida implantación**, y, por tanto, rápido retorno de inversión.
- Estas soluciones incluyen **medidas de seguridad** propias para asegurar la protección de la información ante las principales amenazas (accesos indebidos, virus, borrados accidentales, sistemas de respaldo).
- **Se paga sólo por aquello que realmente se usa** (en función de diversos parámetros: nº de usuarios, volumen de información/operaciones, funcionalidades requeridas, etc.).
- **La empresa se despreocupa del software y hardware, y puede centrarse en su negocio**.

### 3. A – Soluciones Básicas de Gestión

#### 3.1. Soluciones de gestión de cobros y pagos

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Soluciones de gestión de cobros y pagos.</i>
<b>Sector</b>	<i>Multisectorial.</i>
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Incipiente (1).
<b>Descripción</b>	<p>Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución de gestión específica para los cobros y pagos de la empresa, acorde a la tipología de su actividad y a sus necesidades específicas.</p> <p>Esta solución tiene como objetivo la mejora de los procesos de gestión económica de la empresa.</p> <p>En la medida de lo posible esta solución debería integrarse con el sistema de contabilidad, permitiendo así el traspaso de información relacionada con las facturas emitidas, abonos y notas de cargo a la contabilidad de la empresa.</p> <p>Debe tenerse en cuenta que, puesto que se incluirán datos personales de clientela, el servidor en el que se aloje deberá cumplir las especificaciones requeridas en materia de protección de datos y especificarse así en la inscripción del fichero en la Agencia de Protección de Datos española.</p>
<b>Descripción técnica</b>	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de soluciones <i>cloud computing</i> de gestión de cobros y pagos adaptadas a las necesidades de la empresa beneficiaria.</li> <li>2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada.</li> <li>3. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación de soluciones TIC con el objetivo de aportar mejoras significativas a las pymes beneficiarias en el área de gestión interna y más concretamente en el proceso de gestión económica.</li> <li>4. OPCIONAL: Conectividad y ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa).</li> </ol>

<p><b>Destinatarios</b></p>	<p>Empresas beneficiarias del Programa, independiente de su sector de actividad, que no cuenten con solución de gestión económica, o que, aun disponiendo de una, ésta sea una versión de escritorio obsoleta y/o que suponga altos costes de mantenimiento/ actualización; y que, por su tamaño y nivel de madurez digital, no se recomiende durante la fase de diagnóstico una solución de un nivel de gestión avanzado.</p> <p>Empresas que mejorarán su competitividad mediante la implantación de soluciones que permiten gestionar cobros y pagos.</p>
<p><b>Beneficios para la PYME</b></p>	<p>Contar con una solución de gestión de cobros y pagos, permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de tiempos de la gestión de su facturación.</li> <li>• Reducción de la comisión de errores en los procesos manuales de facturación.</li> <li>• Estar en disposición de analizar información estratégica de forma automática: volumen de facturación por cliente o producto, estado de cobros, etc.</li> <li>• Controlar tareas relacionadas con los cobros y pagos a través, por ejemplo, recordatorios y alertas.</li> <li>• Automatizar tareas periódicas.</li> <li>• Creación, personalización y emisión de facturas,</li> <li>• Administración de facturas recibidas y estado de pago.</li> <li>• Identificar riesgos derivados de retrasos en los cobros / pagos.</li> <li>• Extraer información global o parcial, rápida y sencillamente, sobre el estado general de pagos y cobros, ratios de consumo por cliente o de venta por producto o proveedor, etc.</li> </ul>
<p><b>Funcionalidades requeridas</b></p>	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestión de clientes</b>, que permita la identificación de la información fiscal y de contactos de cada cliente.</li> <li>• <b>Gestión de facturas</b>, facilitando la elaboración de facturas con numeración automática (posibilidad de series) en base a albaranes de salida o en forma directa, permitiendo un control de estado de la misma.</li> <li>• <b>Generación de presupuestos</b>, para la generación de albaranes y presupuestos.</li> <li>• <b>Gestión de pagos</b>, para el registro de facturas recibidas por la empresa y estado de pago de las mismas.</li> <li>• <b>Personalización de documentos</b>, para permitir formatos de documentos (albarán, oferta, factura, certificados, tickets etc.) que incluyan logotipo de la empresa y todos los datos exigibles por la normativa española.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informes de gestión.</b> La solución deberá disponer de un apartado que facilite la consulta y la generación de informes por parte de la empresa, en relación a información del tipo: facturas emitidas, extractos de IVA, estado de cobros, etc. Estos informes podrán ser exportados a otros formatos (.CSV, .XLS o .XML).</li> </ul>
<b>Gastos e inversiones subvencionables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costes de alta y cuotas de servicio en formato cloud.</li> <li>• Servicios de parametrización y carga inicial de datos.</li> <li>• Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación.</li> <li>• Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella</li> <li>• Ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa), en caso de que el beneficiario carezca de ordenador y se encuentre en un nivel de madurez “incipiente”</li> </ul>
<b>Factores clave que determinan la implantación</b>	<p>Esta solución es recomendable con carácter general, salvo en empresas que tengan necesidades específicas que deban o puedan ser cubiertas con soluciones sectoriales que respondan mejor a su contexto (por ejemplo TPV o gestión hotelera) o por soluciones integrales (ERP o similares) que ya incorporen estos procesos como parte de sus funcionalidades.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volumen de facturas gestionadas (tanto emitidas como recibidas).</li> <li>• Volumen de clientes y proveedores (en cuanto afecta al volumen de facturas gestionadas y/o necesidades de control de cobros y tesorería).</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	N/A

### 3.2. Soluciones de contabilidad

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Soluciones de contabilidad</i>
<b>Sector</b>	<i>Multisectorial</i>
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Incipiente (1)
<b>Descripción</b>	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución de contabilidad acorde a las necesidades específicas de la empresa. Esta solución tiene como objetivo la mejora de los procesos de gestión contable y fiscal de la empresa.

	Principalmente responde a la necesidad de conocer, en cualquier momento y con el máximo detalle, cuál es la situación actual de sus finanzas y, en base a ello, estimar cuál será su situación a medio y largo plazo y actuar en consecuencia.
<b>Descripción técnica</b>	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de soluciones <i>cloud computing</i> de gestión contable adaptadas a las necesidades de la empresa beneficiaria.</li> <li>2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada.</li> <li>3. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación de soluciones TIC con el objetivo de aportar mejoras significativas a las pymes beneficiarias en el área de gestión interna y más concretamente en el proceso de gestión contable y fiscal.</li> <li>4. OPCIONAL: Conectividad y ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa).</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	<p>Empresas beneficiarias del Programa, independiente de su sector de actividad, que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por su tamaño y nivel de madurez digital durante la fase de diagnóstico no se les recomiende una solución de un nivel de gestión avanzado.</li> <li>• No tengan contratado un servicio de gestión fiscal y contable con un asesor externo o, teniéndolo, estén planteándose asumirlo de forma interna y prescindir del servicio de terceros.</li> <li>• Cuenten con personal capacitado, con formación fiscal y contable, que se encargue de la gestión de esta área.</li> </ul>
<b>Beneficios para la PYME</b>	<p>Contar con una solución de contabilidad, permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización de las tareas relacionadas con la gestión contable y fiscal de la empresa, como puede ser la emisión de informes para presentar a la Agencia Tributaria.</li> <li>• Aumento del conocimiento de la situación de la empresa (activos, deudas y resultados de operaciones) en tiempo real, lo que es vital a la hora de tomar decisiones estratégicas.</li> <li>• Ahorro de costes, principalmente temporales y, por tanto, de los recursos humanos en el acceso y tratamiento de la información financiera de la empresa.</li> <li>• Evita pérdidas de tiempo en calcular el flujo de efectivo general o específico de algunos proyectos, promociones...</li> <li>• Permite identificar y hacer el seguimiento de las causas de desviaciones sobre los presupuestos.</li> </ul>

<p><b>Funcionalidades requeridas</b></p>	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diario (plan contable, control de asientos, impuestos, etc.)</li> <li>• Inventario (Inmovilizado, grupos y cuadro de amortización, etc.)</li> <li>• Tesorería (Previsiones de cobros /pagos, cheques / pagarés, informe de cash-flow, etc.)</li> <li>• Analítica (presupuestos contables, ratios financieros, gráficas estadísticas, etc.)</li> <li>• Generación de formularios oficiales (modelos, retenciones practicadas y soportadas, cuentas anuales, etc.)</li> <li>• Utilidades de exportación e importación de la información en formatos editables (.doc, .rtf; .csv, .xls).</li> </ul>
<p><b>Factores clave que determinan la implantación</b></p>	<p>Esta solución es recomendable para todas aquellas empresas que tengan obligación legal de disponer de un sistema de contabilidad (sociedades) y no tengan externalizado el servicio en una asesoría o gestoría o, que aún teniéndolo, tengan necesidad frecuente y con carácter de inmediatez de información interna de carácter económico para la toma de decisiones (si se da esta circunstancia y la empresa tiene externalizado el servicio, debería plantearse la conveniencia de realizar la gestión de forma interna).</p>
<p><b>Gastos e inversiones subvencionables</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costes de alta y cuotas de servicio en formato <i>cloud</i>.</li> <li>• Servicios de parametrización y carga inicial de datos.</li> <li>• Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación.</li> <li>• Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella</li> <li>• Ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa), en caso de que el beneficiario carezca de ordenador y se encuentre en un nivel de madurez “incipiente”</li> </ul>
<p><b>Observaciones</b></p>	<p>N/A</p>

## 4. B- CRM

### 4.1. Gestión de clientes (CRM)

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Gestión de clientes (CRM).</i>
<b>Sector</b>	<i>Multisectorial</i>
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Emergente (2)
<b>Descripción</b>	<p>Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución CRM acorde a las necesidades específicas de la empresa. CRM (<i>Customer Relationship Management</i>) es una estrategia de negocio enfocada a los clientes, en la que el objetivo es reunir la mayor cantidad posible de información sobre los mismos para generar relaciones a largo plazo y aumentar así su grado de satisfacción y fidelización.</p> <p>Responde al objetivo de mejora en las relaciones con la clientela, especialmente en relación con el servicio postventa del que depende la fidelización.</p>
<b>Descripción técnica</b>	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de una solución CRM en modalidad <i>cloud computing</i> adaptada a las necesidades de la empresa beneficiaria.</li> <li>2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada.</li> <li>3. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación de una solución TIC con el objetivo de aportar mejoras significativas a las pymes beneficiarias en el área de gestión comercial, específicamente en el proceso de gestión de las relaciones con los clientes.</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	Empresas beneficiarias del Programa, independiente de su sector de actividad, que tengan un elevado número de clientes o en las que la relación comercial con éstos tiene gran peso en la actividad de la empresa.
<b>Beneficios para la PYME</b>	<p>Contar con una solución de gestión de clientes, permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar, captar y fidelizar a sus clientes ofreciendo servicios y respuestas personalizadas para cada segmento de su mercado.</li> <li>• Realizar campañas / promociones específicas en función de segmentos determinados.</li> <li>• Obtener informes detallados con información actualizada sobre la clientela.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualquier empleado puede conocer la información referente a un cliente (productos adquiridos, incidencias anteriores, estado de sus pedidos, etc.), por lo que este siempre tiene la sensación de ser "único" y los lazos con la empresa se fortalecen.</li> </ul>
<b>Funcionalidades requeridas</b>	<p>La solución CRM, en modalidad cloud computing, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de contactos.</li> <li>• Gestión de clientes potenciales (Marketing).</li> <li>• Gestión de cuentas de clientes (Ventas).</li> <li>• Informes detallados e información en tiempo real.</li> <li>• Integración con herramientas ofimáticas.</li> <li>• Posibilidad de exportación de los datos (.csv, .xml, etc.).</li> <li>• Posibilidad de adjuntar documentación de referencia para cada cliente.</li> </ul>
<b>Factores clave que determinan la implantación</b>	<p>Esta solución es aconsejable para todas las empresas con carácter general, salvo que el número de clientes de la empresa sea muy reducido y no se requiera de un seguimiento específico (del tipo control de incidencias).</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volumen de clientes (actuales o potenciales) significativo y que dificulte su gestión y/o seguimiento por otros mecanismos.</li> <li>• Necesidad de realizar seguimiento a los clientes.</li> <li>• Necesidad de segmentación de clientes.</li> <li>• Importancia del control y seguimiento de la cartera de clientes dentro de la cadena de valor de la empresa.</li> <li>• Necesidad de definir estrategias de fidelización y/o personalización del servicio al cliente.</li> <li>• Necesidad de articulación de servicios post-venta.</li> </ul>
<b>Gastos e inversiones subvencionables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costes de alta y cuotas de servicio en formato <i>cloud</i>.</li> <li>• Servicios de parametrización y carga inicial de datos.</li> <li>• Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación.</li> <li>• No se considera ningún elemento de hardware como concepto subvencionable.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	N/A

## 5. C- ERP

### 5.1. Gestión integral (ERP)

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Gestión integral (ERP).</i>
<b>Sector</b>	<i>Multisectorial</i>
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Avanzado (3)
<b>Descripción</b>	<p>Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución ERP (<i>Enterprise Resource Planning</i>) acorde a las necesidades específicas de la empresa. Esta solución tiene como objetivo la mejora de los procesos internos de la empresa, gestionándolos de forma integral y eliminando la duplicidad de información.</p> <p>Una ERP incorporará en un único sistema los procesos de gestión de la empresa: facturación, cobros y pagos, contabilidad, inventario, clientela, procesos, planificaciones, informes... permitiendo que las diferentes áreas o departamentos satisfagan sus necesidades de información.</p>
<b>Descripción técnica</b>	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial y puesta en marcha de soluciones ERP en modalidad <i>cloud computing</i> adaptadas a las necesidades de la empresa beneficiaria.</li> <li>2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada.</li> <li>3. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación de soluciones TIC con el objetivo de aportar mejoras significativas a las pymes beneficiarias en la gestión de sus procesos internos.</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	Empresas beneficiarias del Programa, independiente de su sector de actividad, que necesiten gestionar procesos de negocio complejos, en los que intervienen distintas personas dentro de la empresa (comercial, producción, administración, etc.)
<b>Beneficios para la PYME</b>	<p>Contar con un ERP, permitirá a la empresa que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toda la información está centralizada en un único repositorio y es compartida por todas las áreas (dato único). De esta forma no existe información redundante y en todo momento se dispone de información en tiempo real.</li> <li>• Ahorro de costes (tiempo) asociados a la creación, corrección y unificación de archivos de los diferentes departamentos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilita una mejora de la productividad del personal gracias a la disminución de los gastos de gestión de RRHH y un mayor conocimiento de los tiempos destinados a la realización de tareas o de liberación de recursos.</li> <li>• Permite racionalizar la adquisición de suministros facilitando la gestión única e integrada de la oferta.</li> <li>• Al ser aplicaciones modulares, son escalables y se adaptan a las necesidades de la empresa en todas las etapas de su crecimiento.</li> </ul>
<p><b>Funcionalidades requeridas</b></p>	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá disponer de la posibilidad de instalar los siguientes módulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de facturación, cobros y pagos.</li> <li>• Gestión contable.</li> <li>• Gestión de productos y/o servicios: inventarios, compras y ventas.</li> <li>• Gestión de recursos humanos.</li> <li>• Gestión de clientes.</li> <li>• Workflow de procesos.</li> <li>• Gestión de proyectos.</li> <li>• Gestión de producción/fabricación.</li> <li>• Informes detallados e información en tiempo real.</li> <li>• Integración con herramientas ofimáticas.</li> <li>• Posibilidad de exportación de los datos (.csv, .xml, etc.).</li> </ul>
<p><b>Factores clave que determinan la implantación</b></p>	<p>Por su complejidad e impacto en los procesos de la empresa, esta solución es recomendable para empresas a partir de 10 empleados (como norma general) y con una madurez digital importante y/o fuerte necesidad de integración de sistemas. Estas soluciones habitualmente incorporan e integran otras soluciones más pequeñas, como facturación, clientes (CRM), producción, ventas, etc. Pueden, asimismo, integrarse con plataformas de comercio electrónico.</p> <p>En caso de implantar un ERP es recomendable optar por soluciones sectoriales que dispongan de procesos ya parametrizados en función del sector, en lugar de módulos genéricos.</p> <p>En general, se desaconseja en empresas pequeñas, especialmente si no son empresas de sectores productivos.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades de gestión avanzada.</li> <li>• Gestión de volúmenes significativos de pedidos, ofertas, facturación.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de procesos productivos.</li><li>• Necesidad de integración de procesos (procesos conectados en un mismo sistema, por ejemplo pedidos-almacén-facturación; compras-producción-existencias-ventas).</li></ul>
<b>Gastos e inversiones subvencionables</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Costes de alta y cuotas de servicio en formato <i>cloud</i>.</li><li>• Servicios de parametrización y carga inicial de datos.</li><li>• Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación.</li><li>• No se considera ningún elemento de hardware como concepto subvencionable.</li></ul>
<b>Observaciones</b>	N/A

## 6. D- Herramientas colaborativas

### 6.1. Herramientas colaborativas

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Herramientas colaborativas</i>
<b>Sector</b>	<i>Multisectorial</i>
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Avanzado (3)
<b>Descripción</b>	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución tecnológica para facilitar el trabajo de forma colaborativa entre el personal trabajador, con el objetivo de mejorar la coordinación y gestión operativa de tareas o proyectos colaborativos dentro de la empresa.
<b>Descripción técnica</b>	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de soluciones colaborativas en modalidad <i>cloud computing</i> adaptadas a las necesidades de la empresa beneficiaria.</li> <li>2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada.</li> <li>3. Ejecución de proyecto de consultoría e implantación de una solución tecnológica para la mejora de proceso de gestión de las tareas o proyectos que se desarrollan en equipo y que requieren trabajar de forma colaborativa.</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	Empresas beneficiarias del Programa, independiente de su sector de actividad, que desarrollen una actividad que requiera trabajar en equipo y compartir información o elaborarla de forma conjunta. Especialmente destinada a empresas del sector de servicios empresariales que cuentan con trabajadores realizando funciones de oficina técnica y dirigidas hacia un trabajo por proyectos.
<b>Beneficios para la PYME</b>	<p>Contar con herramientas colaborativas, permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite coordinar, de manera efectiva, el flujo de información asociado a proyectos y tareas cuando deba ser compartido por varias personas.</li> <li>• Posibilita el trabajo simultáneo en un mismo archivo o documento.</li> <li>• Favorece la aportación de diferentes puntos de vista que mejorarán el producto / servicio.</li> <li>• Facilita la comunicación y colaboración entre personas, proporcionando un</li> </ul>

	canal único a la hora de compartir información y minimizando el riesgo de errores o pérdidas.
<b>Funcionalidades requeridas</b>	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de proyectos, con tareas y recursos asociados.</li> <li>• Gestión del tiempo: flujos de tareas y calendarios compartidos.</li> <li>• Gestión del conocimiento: trabajo en tiempo real en documentos compartidos o paneles de ideas.</li> <li>• Herramientas de comunicación: chats, mensajería interna.</li> <li>• Etiquetado de los contenidos para facilitar el acceso y la identificación de la información.</li> </ul>
<b>Factores clave que determinan la implantación</b>	<p>Esta solución puede ser aplicable a cualquier empresa, pero resulta especialmente recomendable para empresas de tipo ingeniería, consultoría y asimilables, así como para otras empresas intensivas en conocimiento.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades asociadas a la producción de documentos de forma colaborativa, tanto de forma interna como con terceros.</li> <li>• Necesidad de compartición de información (calendarios, tareas, etc.)</li> <li>• Necesidades asociadas a la gestión del conocimiento.</li> </ul>
<b>Gastos e inversiones subvencionables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>.</li> <li>• Servicios de parametrización y carga de datos inicial.</li> <li>• Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación.</li> <li>• No se considera ningún elemento de hardware como concepto subvencionable.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	N/A

## 7. E- Soluciones específicas actividad hotelera

### 7.1. Soluciones de gestión específica de actividad hotelera

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Soluciones de gestión específica de actividad hotelera.</i>
<b>Sector</b>	Turismo
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Incipiente (1)
<b>Descripción</b>	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución de gestión hotelera acorde a las necesidades específicas de la empresa. Esta solución tiene como objetivo la mejora de los procesos de gestión propios del sector.
<b>Descripción técnica</b>	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de soluciones de gestión hotelera en modalidad <i>cloud computing</i> adaptadas a las necesidades de la empresa beneficiaria.</li> <li>2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada.</li> <li>3. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación de una solución en el área de gestión adaptada a los procesos propios del sector turístico.</li> <li>4. OPCIONAL: Conectividad y ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa).</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	Empresas beneficiarias del Programa pertenecientes al sector hotelero, que por sus características no cuenten con un sistema de gestión o el que cuentan no está adaptado a todos los procesos vinculados a la gestión de un establecimiento turístico.

<p><b>Beneficios para la PYME</b></p>	<p>Contar con una solución específica de gestión de la actividad hotelera, permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar capacidad para responder a las solicitudes de reserva en tiempo real a partir del conocimiento real de la ocupación concreta en cada momento determinado.</li> <li>• Disponer de un sistema de control de información de clientes para trabajar programas de fidelización y/o atención personalizada.</li> <li>• Conocimiento exhaustivo de la información histórica y de las previsiones futuras de ocupación del establecimiento, lo que facilita la toma de decisiones en tiempo real.</li> <li>• Cumplir con obligaciones legales como el envío de datos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.</li> <li>• Favorece la gestión coordinada con terceros comisionistas.</li> <li>• Gestión integral de todos los gastos realizados por el huésped durante su estancia para una correcta facturación.</li> <li>• Permite establecer diferentes tipos de tarifa en función de criterios previamente fijados minimizando errores en reservas o facturaciones.</li> <li>• Permite conocer el estado concreto de cada alojamiento en cada momento determinado en relación con la limpieza o el mantenimiento, por ejemplo. Reduciendo el riesgo de errores de asignación.</li> <li>• Además, una solución alojada en la nube, facilita la gestión simultánea de diferentes sedes o establecimientos.</li> </ul>
<p><b>Funcionalidades requeridas</b></p>	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión manual o automática de las habitaciones o alojamientos de su establecimiento, pudiendo detallar de qué tipo son, en qué edificio y/o piso se ubican, sus características especiales (interior, exterior, terraza, chimenea, hidromasaje, etc.).</li> <li>• Fijar distintos tipos de tarifas: En función de temporada o fin de semana, etc.</li> <li>• <i>Planning</i> o calendario de reservas con códigos de colores.</li> <li>• Estado de reserva, pre reserva, pagado, pendiente de pago, ficha de admisión y emisión de facturas.</li> <li>• Fichas de cliente.</li> <li>• Estado de las casas / habitaciones: Ficha para saber si están pendientes de limpiar, de revisar algún desperfecto, si están bloqueadas y no se pueden asignar a los clientes.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha de cargos y extras: Puede definir todos los conceptos que desee facturar.</li> <li>Gestión de comisionistas: en caso de la que la reserva venga por terceros (booking, trivago, etc.)</li> <li>Informes de ingresos, gastos, ocupación, etc.</li> <li>Generación de listados para envío a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.</li> </ul>
<b>Factores clave que determinan la implantación</b>	Recomendable para todas las empresas hoteleras y/o asimilables que no dispongan de una solución sectorial de este tipo o que, aun disponiendo de una, ésta sea una versión de escritorio obsoleta y/o que suponga altos costes de mantenimiento/actualización.
<b>Gastos e inversiones subvencionables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Costes de alta y cuotas de servicio en formato <i>cloud</i>.</li> <li>Servicios de parametrización y carga inicial de datos.</li> <li>Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación.</li> <li>Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella</li> <li>Ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa), en caso de que el beneficiario carezca de ordenador y se encuentre en un nivel de madurez "incipiente"</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	N/A

## 7.2. Incorporación de establecimientos y servicios turísticos en las principales centrales de reservas.

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Incorporación de establecimientos y servicios turísticos en las principales centrales de reservas.</i>
<b>Sector</b>	Turismo
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	1 - Incipiente (1)
<b>Descripción</b>	Proceso de alta de un establecimiento turístico en las principales centrales de reserva, con el objetivo de ampliar sus canales de comercialización.

<p><b>Descripción técnica</b></p>	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de análisis de información a incorporar en cada central de reserva.</li> <li>2. Proyecto integral de consultoría que incluye la gestión y tramitación del proceso de alta, la carga de información así como de fotografías, el asesoramiento sobre el tipo y calidad de información a añadir de forma diferenciada para cada plataforma (así como sobre los formatos más adecuados), la formación y el apoyo en la administración de dicha información.</li> <li>3. OPCIONAL: Conectividad y ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa).</li> </ol>
<p><b>Destinatarios</b></p>	<p>Cualquier establecimiento turístico que tenga interés en incrementar sus ventas, y disponga de una oferta de habitaciones lo suficiente amplia para que pueda ser distribuida a través de diferentes centrales de reserva.</p>
<p><b>Beneficios para la PYME</b></p>	<p>Incorporar el negocio en las principales centrales de reserva, permitirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar un canal de comercialización online que factura sólo si se obtienen reservas.</li> <li>• Incrementar la presencia web de la empresa.</li> <li>• Mejorar del posicionamiento orgánico de su página web.</li> <li>• Aumentar la audiencia.</li> <li>• Incrementar de la captación de potencial clientela.</li> <li>• Proporcionar servicios de valor para el cliente a un coste bajo.</li> <li>• Optimizar su presencia web para dispositivos móviles sin costes adicionales.</li> </ul>
<p><b>Funcionalidades requeridas</b></p>	<p>Las centrales de reservas en las que la empresa pueda darse de alta deberán ofrecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información completa y auto gestionada del establecimiento: fotografías, dirección, características...</li> <li>• Diseño personalizado para espacio de la empresa.</li> <li>• Ofrecer mecanismos de contacto entre el cliente y el alojamiento.</li> <li>• Disposición de, al menos, un método de pago on-line de reserva.</li> <li>• Mecanismo sencillo para actualizar la disponibilidad.</li> <li>• Posibilidad de integración en el sitio web de la empresa.</li> </ul>

<p><b>Factores clave que determinan la implantación</b></p>	<p>Recomendable para todas las empresas del sector que no dispongan de presencia en centrales de reservas y/o cuya presencia actual sea deficitaria.</p> <p>A la hora de seleccionar cuáles son las centrales de reserva más apropiadas, se tendrá en cuenta el tipo de actividad de la empresa (por ej. turismo rural, turismo activo) y el mercado al que se orienta (nacional, internacional –y a qué países–, etc.).</p>
<p><b>Gastos e inversiones subvencionables</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>.</li> <li>• Servicios de parametrización y carga de datos inicial.</li> <li>• Horas de soporte y formación/asesoramiento en la administración de la información a incluir en cada central de reserva.</li> <li>• No se incluye la adquisición de hardware.</li> <li>• Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella</li> <li>• Ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa), en caso de que el beneficiario carezca de ordenador y se encuentre en un nivel de madurez “incipiente”</li> </ul>
<p><b>Observaciones</b></p>	<p>Es deseable que la central de reservas seleccionada se integre en la web de la empresa beneficiaria, para lo que ésta deberá tener acceso al código de la misma o mantener contacto con el proveedor que la desarrolló.</p>

## 8. G- Soluciones TPV hostelería y comercio

### 8.1. Soluciones de TPV para comercio

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Soluciones de TPV para comercio.</i>
<b>Sector</b>	<i>Comercio</i>
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Incipiente (1)
<b>Descripción</b>	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución TPV, y del equipamiento asociado, acorde a las necesidades específicas de la empresa. Esta solución tiene como objetivo la mejora de los procesos de gestión propios del sector comercio, relacionados con el punto de venta.
<b>Descripción técnica</b>	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de soluciones de TPV en modalidad <i>cloud computing</i> adaptadas a las necesidades de la empresa beneficiaria.</li> <li>2. Ejecución de un proyecto integral de consultoría e implantación de una solución TPV adaptada a las necesidades concretas del comercio.</li> <li>3. Equipamiento TPV.</li> <li>4. Soporte y formación / asesoramiento en la utilización del equipamiento y la aplicación.</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	Empresas beneficiarias del Programa pertenecientes al sector comercio y que no cuenten con un sistema de gestión del punto de venta.
<b>Beneficios para la PYME</b>	<p>Incorporar una solución de TPV permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de existencias asociado al proceso de venta.</li> <li>• Automatizar el inventario evitando ventas de mercancías sin stock suficiente.</li> <li>• Facturar y/o emitir tickets de caja.</li> <li>• Conocer, en tiempo real, el estado de los pedidos tanto de venta como de suministro.</li> <li>• Entrada/salida de productos usando lectores de códigos de barras o balanzas.</li> <li>• Posibilidad de leer tarjetas para realizar pagos o implementar programas de fidelización.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de informes de rendimiento / productividad por vendedor de la empresa gracias al registro y la diferenciación de los vendedores.</li> <li>Gestión integrada de elementos externos: balanza, caja, impresora, lector de código de barras, etc.</li> <li>Facilitan el proceso de arqueo y cuadro de caja.</li> </ul>
<b>Funcionalidades requeridas</b>	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de vendedores / comerciales de la empresa.</li> <li>Base de datos de clientes y proveedores.</li> <li>Tickets: emisión, consulta, pendientes de pago, etc.</li> <li>Arqueo y cierre de caja.</li> <li>Control de pedidos a proveedores: situación del pedido, fecha de entregas, etc.</li> <li>Control de stock.</li> <li>Elaboración de informes de ventas, productos, etc.</li> <li>Integración con elementos externos: balanza, impresoras de tickets, lectores de códigos de barras, etc.</li> </ul>
<b>Factores clave que determinan la implantación</b>	Recomendable para todos los comercios físicos que no dispongan de este tipo de solución.
<b>Gastos e inversiones subvencionables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>.</li> <li>Servicios de parametrización y carga de datos inicial.</li> <li>Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación y el equipamiento.</li> <li>Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella</li> <li>Se consideran como elementos subvencionables el equipamiento TPV, incluyendo balanza, impresoras de tickets, cajón portamonedas y lector de códigos de barras.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	N/A

## 8.2. Soluciones de TPV para hostelería

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Soluciones de TPV para hostelería.</i>
---------------------------------------	---

<b>Sector</b>	<i>Turismo (hostelería)</i>
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Incipiente (1)
<b>Descripción</b>	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución de TPV y del equipamiento asociado, acorde a las necesidades específicas de la empresa. Esta solución tiene como objetivo la mejora de los procesos de gestión propios del sector hostelero.
<b>Descripción técnica</b>	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga de datos inicial y puesta en marcha de soluciones de TPV en modalidad <i>cloud computing</i> adaptadas a las necesidades de la empresa beneficiaria.</li> <li>2. Ejecución de un proyecto integral de consultoría e implantación de una solución TPV adaptada a las necesidades concretas del establecimiento hostelero.</li> <li>3. Equipamiento TPV</li> <li>4. Soporte y formación / asesoramiento en la utilización del equipamiento y la aplicación.</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	Empresas beneficiarias del Programa pertenecientes al sector turismo y que no cuenten con un sistema de gestión del punto de venta.
<b>Beneficios para la PYME</b>	<p>Incorporar una solución de TPV permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitan el proceso de arqueo y cuadro de caja.</li> <li>• Permiten conocer al detalle datos de consumo por artículo y/o familias de productos.</li> <li>• Gestión de cobros en función de la ubicación del cliente al permitir incluir los puestos disponibles para la venta (barra o mesas).</li> <li>• Información detallada sobre productividad, al registrar la actividad por camarero o turno.</li> <li>• Automatización de inventario en base a escandallos de producto.</li> <li>• Posibilidad de leer tarjetas para realizar pagos o implementar programas de fidelidad.</li> <li>• Posibilidad de inclusión de precios promocionales en días u horarios específicos minimizando el riesgo de errores en el cobro.</li> <li>• Gestión de reservas y conocimiento de la ocupación.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facturación y/o emisión de tickets de caja en el punto de venta: mesas o terraza, por ejemplo.</li> <li>• Conocimiento, en tiempo real, del estado de los pedidos a cocina / barra.</li> </ul>
<b>Funcionalidades requeridas</b>	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfiles de trabajo de usuario de los empleados.</li> <li>• Control de ventas y stocks.</li> <li>• Escandallos de productos.</li> <li>• Tickets de barra, tickets de mesa y facturas de mesas.</li> <li>• Diseño de barra con taburetes y de mesa de restaurante con posibilidad de juntar y separar mesas.</li> <li>• Gestión de reservas, ventas a domicilio, terraza, etc.</li> <li>• Gestión y control de empleados.</li> <li>• Sistema para activar promociones (Hora Feliz).</li> <li>• Gestión de menús con desgloses, suplementos etc.</li> <li>• Multiprecios para recargos.</li> </ul>
<b>Factores clave que determinan la implantación</b>	<p>Recomendable para todos los establecimientos hosteleros (o establecimientos turísticos con servicios de hostelería) que no dispongan de este tipo de solución.</p>
<b>Gastos e inversiones subvencionables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>.</li> <li>• Servicios de parametrización y carga de datos inicial.</li> <li>• Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella</li> <li>• Se consideran como elementos subvencionables el equipamiento TPV, incluyendo balanza, cajón portamonedas y lector de códigos de barras. Impresora de tickets.</li> <li>• Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación y el equipamiento.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	N/A

## 9. H- Gestión de Existencias

### 9.1. Gestión de Existencias

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Gestión de existencias.</i>
<b>Sector</b>	<i>Comercio</i>
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Emergente (2)
<b>Descripción</b>	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución de gestión de existencias acorde a las necesidades específicas de la empresa. Esta solución tiene como objetivo la mejora de los procesos de gestión de existencias en almacén.
<b>Descripción técnica</b>	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de solución de gestión de existencias en modalidad <i>cloud computing</i> adaptada a las necesidades de la empresa beneficiaria.</li> <li>2. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación de una solución de gestión de existencias con el objetivo de aportar mejoras significativas a los beneficiarios en el área de gestión de existencias y movimientos de su almacén.</li> <li>3. Equipamiento necesario para la lectura de las etiquetas de control de inventario (códigos de barras, NFC o RFID).</li> <li>4. Soporte y formación / asesoramiento en la utilización del equipamiento y la aplicación.</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	Empresas beneficiarias del Programa del sector comercio que, por su tamaño y nivel de madurez digital, requieran de una solución de gestión más avanzada que una TPV y además tengan un volumen importante de movimientos de almacén o la gestión de existencias sea un proceso crítico dentro de su actividad.
<b>Beneficios para la PYME</b>	<p>Incorporar una solución de gestión de existencias permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimización en el proceso de compras y control del almacén.</li> <li>• Reducción de tiempos mediante la utilización de dispositivos electrónicos para entradas y salidas de mercancías (NFC, códigos de barras o RFID).</li> <li>• Conocimiento de las existencias disponibles en tiempo real.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimizar riesgos de venta de existencias sin stock gracias a la integración con el punto de venta.</li> <li>• Realización de promociones específicas para excedentes.</li> <li>• Identificación del estado de los pedidos emitidos / recibidos.</li> <li>• Posibilidad de emisión de informes detallados que permitan la realización de promociones o la eliminación de productos en función de épocas del año (por ejemplo).</li> <li>• Potencial reducción de los costes en la adquisición de los productos que se comercializan evitando duplicidades, excedentes o accesos a promociones.</li> </ul>
<b>Funcionalidades requeridas</b>	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger, al menos, las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de inventario, incluyendo transferencias, ajustes y cancelaciones.</li> <li>• Integración con el punto de venta.</li> <li>• Gestión y control de inventario a través de tecnologías adecuadas (códigos de barras, NFC o RFID).</li> <li>• Generación y control de pedidos a proveedores (verificación albaranes, devoluciones, etc.)</li> <li>• Informes detallados e información en tiempo real.</li> <li>• Integración con herramientas ofimáticas.</li> <li>• Posibilidad de exportación de los datos (.csv, .sml, etc.).</li> </ul>
<b>Factores clave que determinan la implantación</b>	<p>Recomendable para todas aquellas empresas que deban controlar su stock/inventario de existencias.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Volumen de referencias manejadas.</li> <li>• Volumen de movimientos (entradas/salidas).</li> <li>• Necesidad de disponer de un control riguroso de las existencias disponibles y/o de su valor.</li> </ul>
<b>Gastos e inversiones subvencionables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>.</li> <li>• Servicios de parametrización y carga de datos inicial.</li> <li>• Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación y el equipamiento.</li> <li>• Se consideran como elementos subvencionables el equipamiento necesario para la lectura de las etiquetas de control de inventario (códigos de barras, NFC o RFID).</li> </ul>

Observaciones

N/A

## 10. I- Servicios a través de dispositivos táctiles

### 10.1. Prestación de servicios a través de dispositivos táctiles

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Prestación de servicios a través de dispositivos táctiles.</i>
<b>Sector</b>	Turismo
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Emergente (2)
<b>Descripción</b>	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución de prestación de servicios de valor añadido, dirigido a la clientela de empresas turísticas como huéspedes de un alojamiento, clientes de un establecimiento hostelero..., que sean usuarios habituales de dispositivos tecnológicos.
<b>Descripción técnica</b>	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga inicial de datos y puesta en marcha de una solución destinada a prestar servicios a través de dispositivos táctiles para mejorar la atención al cliente así como los procesos de comercialización, venta y fidelización.</li> <li>2. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación de una solución de prestación de servicios al cliente para aportar mejoras significativas en los procesos anteriormente citados.</li> <li>3. Equipamiento, dispositivos táctiles (tablets) destinados al uso de la clientela.</li> <li>4. Soporte y formación / asesoramiento en la utilización del equipamiento y la aplicación.</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	Empresas del sector turístico (alojamientos y establecimientos hosteleros) con un nivel medio-alto de incorporación tecnológica y que necesitan aportar servicios de valor añadido a su clientela como elemento de mejora competitiva y diferenciador.
<b>Beneficios para la PYME</b>	<p>Prestar servicios a través de dispositivos táctiles permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotar a la empresa de un importante componente de diferenciación.</li> <li>• Transmitir imagen de modernidad.</li> <li>• Ofrecer a sus clientes servicios de valor añadido orientados a mejorar la</li> </ul>

	<p>experiencia del cliente y su fidelización.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interaccionar de forma continua con la clientela.</li> <li>• Mejorar la atención al cliente.</li> <li>• Realizar promociones específicas.</li> <li>• Transmitir información en tiempo real al cliente.</li> <li>• Mejor conocimiento del cliente.</li> </ul>
<b>Funcionalidades requeridas</b>	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Información general del establecimiento.</li> <li>• Comunicación con servicios centrales del establecimiento: recepción, camarero...</li> <li>• Solicitud de un servicio concreto o de platos de una carta.</li> <li>• Acceso a la carta de productos / servicios.</li> <li>• Reserva de instalaciones en un alojamiento o de servicios (p.e. una cancha de tenis).</li> <li>• Elaboración de encuestas de satisfacción.</li> <li>• Acceso a contenidos multimedia.</li> <li>• Imagen personalizada del negocio.</li> <li>• Recomendaciones turísticas en el entorno del establecimiento.</li> </ul>
<b>Factores clave que determinan la implantación</b>	<p>Recomendable para empresas turísticas que quieran ofrecer un valor añadido y diferencial a sus clientes. No recomendable para empresas con un bajo nivel de madurez digital.</p>
<b>Gastos e inversiones subvencionables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>.</li> <li>• Servicios de parametrización y carga de datos inicial.</li> <li>• Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación y el equipamiento.</li> <li>• Se consideran como elementos subvencionables los dispositivos táctiles (tablets) destinados al uso de la clientela.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	N/A

## 11. J-Sistemas de fidelización de clientes

### 11.1. Sistemas de Fidelización

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Sistemas de fidelización.</i>
<b>Sector</b>	<i>Comercio</i>
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Emergente (2)
<b>Descripción</b>	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución de fidelización con el objetivo la mejora de los procesos de relación con la clientela así como del equipamiento necesario para su implantación (lectores de tarjetas o impresora, por ejemplo).
<b>Descripción técnica</b>	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de análisis, diseño, implantación y puesta en marcha de una solución de fidelización en modalidad <i>cloud computing</i> adaptada a las necesidades de la empresa beneficiaria.</li> <li>2. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación de un sistema de fidelización para la mejora de la relación con la clientela.</li> <li>3. Equipamiento para la lectura de las tarjetas de fidelización, la impresión de bonos promocionales así como la lectura de códigos de barras siempre que la empresa carezca de ellas previamente.</li> <li>4. Soporte y formación / asesoramiento en la utilización del equipamiento y la aplicación.</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	Empresas beneficiarias del Programa del sector comercio que por su tamaño y nivel de madurez digital emergente y que tengan en marcha (o en proceso de puesta en marcha) un programa dedicado a la captación y/o fidelización de la clientela.
<b>Beneficios para la PYME</b>	<p>Incorporar sistemas de fidelización permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento profundo de la clientela, que permite anticiparse a posibles demandas y ofrecer atención personalizada.</li> <li>• Fortalecimiento de la relación con la clientela, al “premiar” sus compras con productos o servicios exclusivos.</li> <li>• Realizar promociones concretas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar completamente el perfil del cliente en tiempo real y actuar en consecuencia.</li> <li>Intensificar la relación con la clientela de acuerdo a sus usos comunicativos y hábitos de consumo.</li> </ul>
<b>Funcionalidades requeridas</b>	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Control de tarjetas de fidelización de cliente: emisión y control de las tarjetas de fidelización, puntos acumulados, etc.</li> <li>Ficha de cliente con datos identificativos y perfil de comprador.</li> <li>Programación y gestión de promociones.</li> <li>Herramientas de comunicación: posibilidad de envío de SMS/e-mail de manera automática a los clientes.</li> <li>Informes detallados e información en tiempo real, de promociones, consumos, interacciones, etc.</li> <li>Integración con herramientas ofimáticas.</li> <li>Posibilidad de exportación de los datos (.csv, .xml, etc.).</li> </ul>
<b>Factores clave que determinan la implantación</b>	<p>Recomendable para empresas de los sectores comercio y turismo, principalmente, que cuenten con un cierto nivel de madurez digital previo y que tengan previsto realizar acciones de fidelización de sus clientes.</p>
<b>Gastos e inversiones subvencionables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>.</li> <li>Servicios de parametrización y carga de datos inicial.</li> <li>Se consideran como elementos subvencionables el equipamiento necesario para la lectura de las tarjetas de fidelización, la impresión de bonos promocionales así como la lectura de códigos de barras siempre que la empresa carezca de ellas previamente.</li> <li>Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación y el equipamiento.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	N/A

## 12. K- Señalética Digital

### 12.1. Señalética Digital

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	Señalética digital en espacios físicos.
<b>Sector</b>	Multisectorial
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Incipiente (1)
<b>Descripción</b>	Implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> de una solución de señalética digital para la mejora de la comunicación de la empresa con su clientela.
<b>Descripción técnica</b>	<p>Este proyecto de implantación en modalidad de <i>cloud computing</i> incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de análisis, diseño, implantación, carga de datos inicial y puesta en marcha de aplicación destinada a la señalética digital.</li> <li>2. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación sobre la estrategia de promoción a través de elementos de señalética digital en espacios físicos.</li> <li>3. El equipamiento preciso para la implantación como pantallas de visualización y aquel necesario para almacenar y distribuir contenidos en las mismas.</li> <li>4. Soporte y formación / asesoramiento en la utilización del equipamiento y la aplicación.</li> <li>5. OPCIONAL: Conectividad y ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa).</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	Empresas beneficiarias del Programa, independiente de su sector de actividad, que necesiten mostrar información actualizada a su clientela, en tiempo real y de forma atractiva en un entorno próximo a la empresa. Es una solución de especial interés para el sector comercio.
<b>Beneficios para la PYME</b>	<p>Utilizar un solución de señalética digital permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra la información de forma más dinámica y atractiva.</li> <li>• Permite ofrecer a la clientela información actualizada en todo momento, ya que puede programarse la modificación de los contenidos.</li> <li>• Facilita la interacción con la clientela, ya que los contenidos pueden ser interactivos.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite mostrar la información incluida en las redes sociales en las que tiene presencia en tiempo real facilitando la interacción con la clientela.</li> <li>• Puede gestionarse la información mostrada en distintas ubicaciones desde un mismo punto.</li> <li>• Reducción de costes en soportes publicitarios: no es necesario cambiar el soporte al cambiar la información.</li> <li>• Realizar campañas específicas de promoción en redes sociales o en tiempos determinados.</li> <li>• Derivar tráfico a la página web.</li> </ul>
<b>Funcionalidades requeridas</b>	<p>La solución, en modalidad <i>cloud computing</i>, a implantar en las pymes beneficiarias deberá recoger al menos las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de gestionar distintos tipos de contenido: imágenes, audio, vídeo, texto...</li> <li>• Posibilidad de cargar información desde una fuente RSS.</li> <li>• Posibilidad de programar contenidos por fechas, horas y pantalla.</li> <li>• Gestión de múltiples pantallas.</li> <li>• Funcionamiento “offline” en las pantallas mostrando contenidos predefinidos cuando se produzcan caídas en la conexión a internet.</li> </ul>
<b>Factores clave que determinan la implantación</b>	<p>Recomendable para empresas que dispongan de espacios físicos con visibilidad para sus clientes potenciales (principalmente comercio, hostelería y turismo, aunque también es aplicable a otras empresas del sector servicios, tales como inmobiliarias o cualquier empresa que disponga de escaparate o local comercial accesible al público).</p>
<b>Gastos e inversiones subvencionables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>.</li> <li>• Se reconocen como conceptos subvencionables las pantallas de visualización y el equipamiento necesario para almacenar y distribuir contenidos en las mismas.</li> <li>• Servicios de parametrización y carga de datos inicial.</li> <li>• Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación y el equipamiento.</li> <li>• Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella</li> <li>• Ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa), en caso de que el beneficiario carezca de ordenador y se encuentre en un nivel de madurez “incipiente”</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	N/A

## 13. Material digital promocional

### 13.1. Desarrollo de material promocional audiovisual para uso en Internet.

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Desarrollo de material promocional audiovisual para uso en Internet.</i>
<b>Sector</b>	Multisectorial
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Incipiente (1)
<b>Descripción</b>	Generación de contenidos de imagen fija y/o vídeo para su utilización como material promocional para difundir sus servicios o productos a través de internet en diferentes medios: página web propia, redes sociales, canales específicos...
<b>Descripción técnica</b>	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicio de asesoramiento y toma de fotografías o grabación, diseño y edición de contenidos de imagen y/o vídeo para su utilización como material promocional para difundir sus servicios o productos a través de internet y en diferentes medios.</li> <li>2. Ceder a la empresa beneficiaria los derechos de uso, explotación y modificación de los contenidos con fines comerciales.</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	La disposición de un recopilatorio de contenidos propios (fotografía y vídeo) profesionales y con calidad es prioritaria para cualquier empresa, independientemente de su tamaño o sector de actividad.
<b>Beneficios para la PYME</b>	Contar con un repositorio de material promocional audiovisual para su uso en Internet, permitirá a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer una imagen profesional.</li> <li>• Disponer de un recopilatorio de contenidos para su utilización en diversos soportes y para el desarrollo de estrategias de marketing.</li> <li>• Disponer de vídeos y/o fotografías profesionales que mejoren el posicionamiento y favorezcan la diferenciación de la empresa frente a sus competidoras.</li> <li>• Proporcionar información comercial en formatos de consumo habitual en internet.</li> <li>• Evita utilizar imágenes prediseñadas o de mala calidad que proporcionan una</li> </ul>

	<p>errónea identidad digital.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de vídeos y fotografías profesionales que muestren correctamente sus productos o trasladen la calidad de sus servicios.</li> </ul>
<b>Funcionalidades requeridas</b>	<p><b>Fotografía</b></p> <p>Elaboración y retoque de fotografías de calidad que muestren y comuniquen los aspectos clave de diferenciación y posicionamiento de la empresa, incluyendo imágenes de los espacios físicos de la empresa, productos que comercializa o servicios prestados y personal.</p> <p>Entrega de archivo digital, formado por, al menos, 50 fotografías, en alta calidad y resolución para poder utilizarlo en distintos medios.</p> <p>Ceder los derechos de uso, explotación y modificación de las imágenes con fines comerciales por parte de la empresa beneficiaria.</p> <p><b>Vídeo</b></p> <p>Guionaje, grabación y edición de vídeos corporativos, de producto o spots publicitarios para su publicación en canales 2.0 mostrando aquellos aspectos de la empresa que sean claves en el proceso de compra: en función del sector de actividad estos pueden ser entrevistas o presentaciones del personal, de las infraestructuras, entorno, un servicio o producto, etc.</p> <p>Entrega de los vídeos (al menos 5 vídeos de un mínimo de 1:30 minutos de duración) en alta definición y diferentes formatos (.avi, .mov, .m4v) optimizados para su utilización en distintos medios.</p> <p>Proporcionar los derechos de uso, explotación y modificación de los vídeos con fines comerciales por parte de la empresa beneficiaria.</p> <p>La empresa proveedora asegurará, en todo momento, la posibilidad de uso de los recursos de audio o imagen incluidos siendo responsable de los efectos de incumplimiento de la normativa vigente en materia de propiedad intelectual.</p>
<b>Factores clave que determinan la implantación</b>	<p>Aplicable a todo tipo de empresas, y en especial a aquellas que desarrollen o tengan previsto desarrollar acciones de marketing digital y/o comercio electrónico.</p>
<b>Gastos e inversiones subvencionables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración y retoque de catálogo fotográfico en soporte digital.</li> <li>• Servicios de guionaje, grabación y edición para vídeos.</li> <li>• Campañas de publicación en internet de los materiales elaborados. No se consideran subvencionables las campañas en otros medios como por ejemplo TV</li> <li>• No se considera ningún elemento de hardware como concepto subvencionable así como tampoco la adquisición de cámaras digitales bien de fotografía bien de vídeo.</li> </ul>

**Observaciones**

La empresa beneficiaria será la titular de todos los derechos de reproducción y difusión del material generado en el proyecto.

## 14. M – Presencia Web

### 14.1. Presencia web a través de página propia

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	Presencia web a través de página propia.
<b>Sector</b>	<i>Multisectorial</i>
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Incipiente (1)
<b>Descripción</b>	Desarrollo de una página web propia de la empresa que le sirva para promocionar sus productos y servicios a través de internet así como la posibilidad de que la potencial clientela acceda a ella desde cualquier dispositivo.
<b>Descripción técnica</b>	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicio de diseño, desarrollo e implantación de una web empresarial, con el objetivo de mejorar la visibilidad de la empresa en internet a través de diferentes multidispositivos. La página web se implementará a través de plataformas de gestión de contenidos en modalidad cloud computing, evitando despliegues ad-hoc, y deberá tener un diseño de tipo <i>mobile responsive</i>.</li> <li>2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada, especialmente en relación con la inclusión de nuevo contenido, la modificación de los elementos gráficos, el seguimiento de pautas de accesibilidad web y el posicionamiento SEO.</li> <li>3. Asesoramiento para la definición del diseño, estructura, estrategia de posicionamiento y contenidos más adecuados para la empresa.</li> <li>4. Carga inicial de estos contenidos.</li> <li>5. OPCIONAL: Conectividad y ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa).</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	La solución de página web es imprescindible para cualquier empresa, independientemente de su tamaño o sector de actividad. Esta solución se dirige a empresas que no disponen de página Web propia o que, aun disponiendo de ella,

	esta no se ajuste a las necesidades actuales y/o no esté adaptada a su visualización a través de dispositivos móviles.
<b>Beneficios para la PYME</b>	<p>Disponer de una página web permite a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer en Internet información sobre sus servicios, productos y actividades de forma permanente en un canal indispensable para la captación de clientela.</li> <li>• Incrementar su público objetivo.</li> <li>• Aumentar su mercado geográfico.</li> <li>• Posibilidad de publicar su catálogo de productos/servicios.</li> <li>• Mejorar su posicionamiento en internet y facilitar, por tanto, la localización de su negocio.</li> <li>• Realizar promociones específicas para este canal.</li> <li>• Facilitar el acceso a la información a través de dispositivos móviles.</li> <li>• Proporcionar información actualizada a su clientela real o potencial.</li> <li>• Posibilitar el acceso de personas con diversidad funcional a sus contenidos (cumplimiento de estándares de accesibilidad web).</li> <li>• Disponer de una oportunidad para la captación de clientes.</li> <li>• Posibilidad de recibir consultas de potenciales clientes gracias a la inclusión de un formulario de contacto.</li> <li>• Disposición de direcciones de correo electrónico corporativas.</li> </ul>
<b>Funcionalidades requeridas</b>	<p>El servicio de desarrollo de la página web contempla:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Registro de un nombre de dominio</b> (en el caso de que la empresa no disponga del mismo o no sea adecuado), a nombre de la empresa. Deberán contratarse los dominios con extensión .com y .es si estuvieran disponibles.</li> <li>• <b>Gestor de contenidos (CMS)</b>, en modalidad <i>cloud</i>, que permita a la empresa modificar el contenido de la web de forma sencilla y sin exigir conocimientos previos de programación web así como asesoramiento / formación en su uso. Deberá incluirse un manual de uso.</li> <li>• <b>Contenido</b>. El contenido de la web dependerá de la actividad y sector de la empresa, pero deberá contar como mínimo, con los siguientes contenidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Presentación del negocio.</li> <li>○ Información detallada de localización y contacto.</li> <li>○ Formulario de contacto que no requiera de un cliente de correo externo.</li> <li>○ Información de los productos y/o servicios que se ofertan.</li> <li>○ Sección que permita una actualización periódica.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sección para incorporar imágenes y/o videos.</li> <li>○ Conexión con redes sociales (en el caso que la empresa cuente con perfil en algunas de ellas).</li> <li>● <b>Diseño</b> acorde y personalizado a la actividad de la empresa.</li> <li>● <b>Cumplimiento de los criterios de accesibilidad web</b>, con unos requisitos mínimos de accesibilidad “A” conforme se definen en las Pautas de Accesibilidad para Contenidos Web WCAG 2.0.</li> <li>● <b>Posicionamiento orgánico (SEO)</b>, realizando una programación, definición y redacción de contenidos que tenga en cuenta todos los aspectos técnicos básicos que influyen el posicionamiento orgánico.</li> <li>● <b>Movilidad</b>. La web deberá estar adaptada a la correcta visualización en dispositivos móviles con diferentes sistemas operativos y dimensiones de la pantalla (diseño <i>responsive</i>).</li> <li>● <b>Cumplimiento de requisitos legales</b>: LSSI, Ley cookies, LOPD en relación con el contacto, por ejemplo.</li> <li>● <b>Servicio de alojamiento (hosting)</b> durante la extensión del contrato firmado.</li> <li>● Incorporación, en la página principal, de los logotipos de las entidades financiadoras del Programa, conservando las dimensiones originales.</li> </ul>
<p><b>Factores clave que determinan la implantación</b></p>	<p>Recomendable para todas las empresas que no dispongan de página web o que, aún disponiendo de ésta, la misma pueda ser sustancialmente mejorada.</p> <p>Factores determinantes para abordar un proceso de mejora de una web ya existente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Necesidad de gestión dinámica de contenidos (web actual estática).</li> <li>● Carencias técnicas y/o funcionales relevantes que no sean de fácil subsanación.</li> <li>● Necesidad de adaptación para su visualización a través de dispositivos móviles.</li> <li>● Solución actual no soportada por soluciones basadas en tecnología cloud.</li> </ul>
<p><b>Gastos e inversiones subvencionables</b></p>	<p>Se considerarán subvencionables los gastos de implantación de la página web:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Alta del dominio.</li> <li>● Costes de alta y cuota de uso del servicio en modalidad cloud.</li> <li>● Diseño y parametrización personalizada para la empresa.</li> <li>● Carga inicial de contenidos.</li> <li>● Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación.</li> <li>● Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella</li> <li>● Ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa), en</li> </ul>

	caso de que el beneficiario carezca de ordenador y se encuentre en un nivel de madurez “incipiente”.
<b>Observaciones</b>	Si la empresa ya dispone de dominio registrado, deberá tener los datos de acceso al panel del mismo para poder redirigirlo al sitio web a desarrollar.

## 14.2. Analítica web

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Analítica web.</i>
<b>Sector</b>	Multisectorial
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Emergente (2)
<b>Descripción</b>	Alta en servicio de herramienta de analítica web, implementación de códigos en la web, configuración y personalización de la herramienta y formación a las personas indicadas de la empresa beneficiaria para que puedan sacarle el máximo partido.
<b>Descripción técnica</b>	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de análisis, diseño e implantación de una solución de analítica web para la presencia en internet de la empresa a través página web propia promocional o dirigida hacia el comercio electrónico.</li> <li>2. Formación / asesoramiento en la utilización de la solución implantada.</li> <li>3. Ejecución de proyecto integral de consultoría e implantación para la definición de informes personalizados de analítica adaptados a las características de la presencia web de la empresa.</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	Cualquier empresa, independientemente de su tamaño o sector de actividad, que disponga de presencia en internet mediante una página web, blog corporativo y portal de comercio electrónico.
<b>Beneficios para la PYME</b>	La analítica web permitirá a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar las visitas al sitio y entender el comportamiento de los usuarios.</li> <li>• Identificar la demanda de su clientela potencial, gracias a las preferencias de las visitas.</li> <li>• Conocer qué áreas de la página web están generando más tráfico.</li> <li>• Obtener información para la toma de decisiones estratégicas y la optimización del sitio web.</li> <li>• Identificar posibles estructuras de secciones de la página web no adecuadas para el objetivo que buscan.</li> <li>• Análisis para la mejora del posicionamiento orgánico de la página web.</li> <li>• Identificación de mercado potencial (visitas por país, periodos de máxima audiencia, por ejemplo).</li> <li>• Definición de contenidos específicos para consumo a través de diferentes</li> </ul>

	<p>dispositivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Extracción de conclusiones sobre la repercusión de campañas promocionales específicas.</li> </ul>
<b>Funcionalidades requeridas</b>	<p>Realización de una consultoría previa de análisis de las características de la empresa para la implantación de una herramienta de analítica web que deberá facilitar la configuración de un "panel" de informes (estándar o personalizados) de rápida consulta, ajustados a las necesidades de la empresa y que le permitan analizar de forma ágil la información, que cuente al menos de las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Selección de fechas para el análisis, y posibilidad de mostrar comparativas entre periodos.</li> <li>Informes de contenido: páginas destino, página de salida, páginas visitadas.</li> <li>Informes por fuente origen de la visita.</li> <li>Informes por origen geográfico de la visita.</li> <li>Informes por tipo de dispositivo utilizado en la navegación.</li> <li>Informe de términos clave utilizados por las visitas que provienen de búsqueda orgánica.</li> <li>Configuración de objetivos.</li> <li>Exportación de los datos a fuentes externas (.xml, .csv...)</li> </ul>
<b>Factores clave que determinan la implantación</b>	<p>Recomendable para todas las empresas que dispongan de página web y no tengan implementados sistemas de analítica. Importante incidir no sólo en la implantación, sino en la formación necesaria para explotar la información que proporciona la analítica.</p>
<b>Gastos e inversiones subvencionables</b>	<p>Se considerarán subvencionables los gastos de implantación de una solución de analítica web:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño y parametrización personalizada de los informes para la empresa.</li> <li>Horas de soporte y formación/asesoramiento en el uso de la aplicación.</li> <li>Costes de alta y cuota de uso del servicio de analítica web durante un máximo de 12 meses.</li> <li>No se considera ningún elemento de hardware como concepto subvencionable.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	<p>Para poner en marcha la herramienta será necesario tener acceso al código del sitio web para insertar los códigos de seguimiento, o tener el contacto de la empresa desarrolladora (y su colaboración) para proporcionarles el código y que lo inserten.</p>

## 15. N- Marketing Online

### 15.1. Dinamización de redes sociales

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Dinamización de redes sociales.</i>
<b>Sector</b>	Multisectorial
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Incipiente (1)
<b>Descripción</b>	Elaboración e implantación (durante un tiempo determinado) del plan de marketing online en redes sociales creando los perfiles correspondientes (en el caso de que no dispongan de los mismos) en las diferentes redes sociales (de acuerdo a su mercado objetivo), personalización y dinamización dichos perfiles durante el periodo establecido así como formación y asesoramiento para el desarrollo posterior de estas tareas por parte de la empresa beneficiaria.
<b>Descripción técnica</b>	<p>Para el desarrollo de este proyecto de implantación es necesario:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realización de una consultoría previa de análisis de las características de la empresa para la definición de las necesidades de promoción a través de redes sociales y la concreción de perfiles / páginas... que deberían generarse.</li> <li>2. Elaboración de un plan de marketing online específico para redes sociales.</li> <li>3. Creación, personalización y dinamización de la actividad de los perfiles o páginas de la empresa en aquellas redes seleccionadas durante el periodo establecido para la prestación del servicio.</li> <li>4. Monitorización de actividad y medición de resultados.</li> <li>5. Formación / asesoramiento en la correcta publicación de contenidos y atención de los perfiles creados así como para el desarrollo de los servicios una vez finalizada la contratación.</li> <li>6. Elaboración y entrega de informes de seguimiento al cliente.</li> <li>7. OPCIONAL: Conectividad y ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa).</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	Cualquier empresa, independientemente de su tamaño o sector de actividad, que ya cuente con una presencia en internet mediante una página web o portal de comercio electrónico.

<p><b>Beneficios para la PYME</b></p>	<p>La presencia y dinamización en redes sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorece la creación de una comunidad online que ayude a establecer lazos sólidos con la clientela.</li> <li>• Permite la comunicación ágil y creativa con la clientela a través de medios que utiliza habitualmente.</li> <li>• Refuerzo de la imagen online de la empresa contribuyendo a la mejora de la marca y su reconocimiento.</li> <li>• Incrementa el conocimiento del mercado y de la competencia posibilitando una mejor toma de decisiones.</li> <li>• Permite la realización de campañas promocionales específicas para los diferentes clientes de cada red social.</li> <li>• Favorece la recogida de <i>feedback</i> de la clientela.</li> <li>• Proporciona información real sobre la reputación digital de la empresa posibilitando una gestión correcta, en el momento oportuno.</li> <li>• Mejora el posicionamiento online de la empresa.</li> <li>• Mejora la atención al cliente utilizando diferentes canales de comunicación e información.</li> <li>• Diferenciación de la competencia.</li> </ul>
<p><b>Funcionalidades requeridas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de un estudio previo del sector y actividad de la empresa, los objetivos que se desean alcanzar y el tipo de cliente al que se desean dirigir.</li> <li>• Elaboración de un plan de marketing online en redes sociales con los pasos a seguir.</li> <li>• Ejecutar el plan de marketing durante el tiempo determinado en el contrato.</li> <li>• Apertura de perfiles sociales para aquellas redes definidas en el plan de marketing.</li> <li>• Para cada uno de esos perfiles se debe tener en consideración:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Deben estar personalizados con los colores corporativos de la empresa, logotipo y descripción de la actividad de la misma.</li> <li>○ Publicación de contenidos adecuados a los objetivos de la empresa y redireccionamiento a contenidos propios de la empresa.</li> <li>○ Actualización con frecuencia y respuesta en un periodo corto a los comentarios que puedan dejar otros usuarios.</li> </ul> </li> <li>• Fijar unos objetivos de crecimiento adecuados a las características de cada red social establecida en cuanto a número de fans / seguidores / amigos... así como de publicaciones.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferenciar el contenido de las publicaciones en función de la red social de que se trate.</li> <li>• Recoger información de ejecución y repercusión (audiencia) y realizar los correspondientes informes de seguimiento.</li> <li>• Formación y asesoramiento a la empresa beneficiaria para la correcta gestión posterior de sus canales de marketing 2.0.</li> </ul>
<p><b>Factores clave que determinan la implantación</b></p>	<p>Recomendable, en general, para todas las empresas que en la actualidad no dispongan de presencia en canales 2.0 y/o cuya presencia sea deficitaria (poca actividad, actividad de poca calidad y/o no dirigida a los objetivos estratégicos de marketing, deficiencia en la segmentación de canales y público objetivo, etc.).</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No dispone de presencia en redes sociales.</li> <li>• Las redes sociales en las que está presente no son las adecuadas (en función del tipo de actividad y objetivos que persigue la empresa con su presencia en las mismas).</li> <li>• Se aprecia poco dinamismo en las redes sociales.</li> <li>• La estrategia de publicación de contenidos en las redes sociales es inadecuada (no sigue un tono empresarial / profesional).</li> <li>• No se producen relaciones de interacción con los clientes potenciales.</li> <li>• El nº de seguidores / fans / miembros de la comunidad / contactos es escaso en relación a los fines perseguidos y/o no responde al público objetivo de la empresa.</li> </ul>
<p><b>Gastos e inversiones subvencionables</b></p>	<p>Se considerarán subvencionables los siguientes gastos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoría para la elaboración del plan de marketing online y posterior seguimiento.</li> <li>• Alta y parametrización de perfiles sociales de la empresa.</li> <li>• Publicación de contenidos y atención continua de los perfiles sociales de la empresa.</li> <li>• Horas de soporte, formación / asesoramiento en la correcta publicación de contenidos y atención de los perfiles creados.</li> <li>• Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella</li> <li>• Ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa), en caso de que el beneficiario carezca de ordenador y se encuentre en un nivel de madurez "incipiente"</li> </ul>
<p><b>Observaciones</b></p>	<p>N/A</p>

## 15.2. Servicio de promoción online mediante sistema de pago (SEM)

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Servicio de promoción online mediante sistema de pago (SEM).</i>
<b>Sector</b>	Multisectorial
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Incipiente (1)
<b>Descripción</b>	Diseño, puesta en marcha y coordinación (durante un tiempo determinado y dentro del presupuesto acordado) de una campaña de pago por clic en el canal más adecuado para los objetivos de la empresa, con la duración que se establezca y el presupuesto máximo de gasto determinado por la empresa beneficiaria.
<b>Descripción técnica</b>	<p>La prestación de este proyecto de implantación implica:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Consultoría para la definición de palabras clave para el negocio y la elaboración de una estrategia SEM para la empresa.</li> <li>2. Puesta en marcha y coordinación de una estrategia de campañas de “pago por clic” en aquellos canales más adecuado para los objetivos de la empresa así como formación / asesoramiento en relación con su desarrollo y monitorización así como para el desarrollo de los servicios una vez finalizada la contratación.</li> <li>3. Análisis de los resultados de las acciones realizadas y elaboración de informes.</li> <li>4. OPCIONAL: Conectividad y ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa).</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	El sector y el tamaño no son relevantes para este proyecto, aunque se debe contar con una presencia web propia y se deben tener en cuenta los productos o servicios ofrecidos por la empresa de cara a la orientación y enfoque de los anuncios, especialmente si se lanzan promociones de forma periódica o se dispone de un producto/servicio diferenciado.
<b>Beneficios para la PYME</b>	<p>La definición y puesta en marcha de una estrategia SEM permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserción de anuncios de la empresa en posiciones destacadas de los buscadores o de las distintas redes sociales según las búsquedas que realiza el usuario.</li> <li>• Obtención de tráfico de gran calidad, gracias al alto grado de segmentación.</li> <li>• Mejora del posicionamiento online de la empresa.</li> <li>• Mejora de la reputación de la empresa.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de la visibilidad de la marca.</li> <li>• Planteamiento de campañas / promociones personalizadas.</li> <li>• Ampliación del mercado objetivo.</li> <li>• Potencial incremento de las ventas.</li> <li>• Captación de nuevos clientes y/o fidelización de los existentes.</li> <li>• Coste controlado de las acciones a desarrollar.</li> </ul>
<b>Funcionalidades requeridas</b>	<p>La estrategia de las campañas de anuncios de pago por clic a implantar tendrán en cuenta las siguientes premisas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de palabras clave de acuerdo a las búsquedas que realizan los usuarios.</li> <li>• Alta en plataforma o plataformas de pago por clic.</li> <li>• Elaboración de anuncios adaptados a las palabras clave.</li> <li>• Personalización de la configuración del anuncio en cuanto a horarios en los que se publique, ciudades o países en los que se publique y/o rango de edades de los usuarios a los que se les mostrará el anuncio.</li> <li>• Definición y creatividad de anuncios sencillos y simples, pero que al mismo tiempo llame la atención del usuario.</li> <li>• Análisis de los resultados de las acciones realizadas y elaboración de informes.</li> </ul>
<b>Factores clave que determinan la implantación</b>	<p>Empresas que necesiten fuertes campañas promocionales y/o posicionamiento en un momento dado.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas o promociones puntuales.</li> <li>• Momentos que requieren captación de nuevos clientes.</li> <li>• Necesidad de posicionamiento en un momento concreto.</li> </ul> <p>Este tipo de campañas deben acompañarse con un buen posicionamiento natural en buscadores, así como con una página web correcta y estratégicamente orientada según la finalidad perseguida.</p>
<b>Gastos e inversiones subvencionables</b>	<p>Se considerarán subvencionables los siguientes gastos de definición y puesta en marcha de la Estrategia SEM:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultoría para elección de palabras clave y selección de campañas.</li> <li>• Alta en plataforma de pago por clic.</li> <li>• Publicación de anuncios de pago por clic.</li> <li>• Análisis y monitorización de campañas lanzadas durante el tiempo determinado en el contrato y dentro de los límites de presupuesto establecidos.</li> <li>• Horas de formación / asesoramiento en relación con la puesta en marcha y monitorización de campañas de “pago por clic”.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella</li> <li>• Ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa), en caso de que el beneficiario carezca de ordenador y se encuentre en un nivel de madurez “incipiente”</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	N/A

### 15.3. Soluciones de e-mail marketing

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Soluciones de e-mail marketing.</i>
<b>Sector</b>	Multisectorial
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Emergente (2)
<b>Descripción</b>	<p>Selección y puesta en marcha de una herramienta para la gestión y envío de boletines electrónicos.</p> <p>La herramienta seleccionada se personalizará para crear plantillas adaptadas a la imagen corporativa de la empresa y se cargará la lista de destinatarios de la que se disponga.</p>
<b>Descripción técnica</b>	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de análisis, diseño, implantación y puesta en marcha de una solución de email marketing para la mejora de relación con los clientes.</li> <li>2. Adecuación a la identidad gráfica de la empresa.</li> <li>3. Asesoramiento / formación para el desarrollo de los servicios una vez finalizada la contratación.</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	Aunque cualquier empresa podría realizar acciones de marketing por email, este servicio está especialmente indicado para las empresas que cuenten con una tienda online, dispongan de blog/web donde se publique periódicamente información relevante respecto a una temática determinada, organicen eventos con cierta periodicidad, actualicen con frecuencia el catálogo de productos y/o servicios u ofrezcan descuentos y/o promociones de forma regular.
<b>Beneficios para la PYME</b>	<p>Contar con una aplicación específica para el envío de boletines electrónicos permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación ágil y de impacto con la clientela.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lanzamiento de informaciones con un alto grado de segmentación.</li> <li>• Fidelizar al cliente informándole sobre novedades, promociones, productos nuevos... personalizados en función de sus características individuales.</li> <li>• Proporcionar una imagen coherente de la empresa a su clientela.</li> <li>• Facilitar información adicional sobre el área de negocio.</li> <li>• Incrementar la comunicación con la clientela.</li> <li>• Programación de las comunicaciones.</li> <li>• Captar nuevos clientes.</li> </ul>
<b>Funcionalidades requeridas</b>	<p>La solución de e-mail marketing en modalidad <i>cloud computing</i> a implantar deberá contar con, al menos, las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramientas para diseños del boletín personalizados.</li> <li>• Gestión de listas de destinatarios con posibilidad de segmentación</li> <li>• Configuración de campañas de envío: asunto, remitente, selección de destinatarios, selección de plantilla y carga de contenidos.</li> <li>• Posibilidad de realizar los envíos de forma programada.</li> <li>• Informes sobre apertura de emails y clics en el contenido.</li> <li>• Medidas para el cumplimiento de normativa vinculada a la LSSICE (Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico) y a la LOPD (Ley Orgánica de Protección de Datos).</li> <li>• Formación y asesoramiento a la empresa beneficiaria para su autonomía posterior.</li> </ul>
<b>Factores clave que determinan la implantación</b>	<p>Empresas que necesitan enviar información con regularidad a sus clientes (actuales o potenciales) y/o colaboradores, así como para desarrollar estrategias promocionales.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de realizar campañas de promoción periódicas dirigidas a destinatarios concretos, con posibilidad (y necesidad) de segmentación.</li> <li>• Fidelización de clientes.</li> <li>• Existencia de procesos de comercio electrónico y/o marketing activo y dirigido.</li> </ul> <p>A efectos de la segmentación y seguimiento, es conveniente combinar este tipo de soluciones con soluciones CRM.</p>
<b>Gastos e inversiones subvencionables</b>	<p>Se considerarán subvencionables los gastos de implantación de la solución de email marketing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de parametrización y diseño adaptados a la imagen corporativa de la empresa.</li> <li>• Horas de formación / asesoramiento en su utilización.</li> <li>• No se considera ningún elemento de hardware como concepto subvencionable.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	N/A

## 16. O- Reputación Online

### 16.1. Sistemas de monitorización y gestión de la reputación digital.

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Sistemas de monitorización y gestión de la reputación digital.</i>
<b>Sector</b>	<i>Multisectorial</i>
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Avanzado (3)
<b>Descripción</b>	Implantación de soluciones para la monitorización online que dote a la empresa de conocimiento sobre la importancia de monitorizar su reputación digital, es decir, lo que se habla de su marca en Internet y de herramientas para realizarlo de forma adecuada.
<b>Descripción técnica</b>	<p>Para el desarrollo de este proyecto de implantación es necesario:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar una consultoría previa de análisis de las características de la empresa para la definición de las necesidades de monitorización.</li> <li>2. Diseñar e implantar una herramienta tecnológica para la vigilancia.</li> <li>3. Monitorización de actividad y medición de resultados para los criterios definidos y la gestión de la reputación digital de la empresa.</li> <li>4. Asesoramiento / formación para el desarrollo de los servicios una vez finalizada la contratación.</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	Cualquier empresa, independientemente de su tamaño o sector de actividad, que tenga presencia propia en internet a través de diferentes elementos (página propia, plataformas de terceros, blog, redes sociales, etc.).
<b>Beneficios para la PYME</b>	Los sistemas de monitorización y gestión de la reputación digital permitirá a la empresa:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de la percepción que se tiene de su marca en Internet y tomar decisiones en consecuencia.</li> <li>• Mejorar la atención al cliente.</li> <li>• Identificar de forma temprana posibles incidencias y riesgos.</li> <li>• Minimizar los riesgos por una actuación temprana.</li> <li>• Conocimiento sobre las menciones a la empresa o al producto/servicio que se comercializa en internet.</li> </ul>
<b>Funcionalidades requeridas</b>	<p>Para el desarrollo de este proyecto de implantación se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un plan de vigilancia de la reputación online en el que se controle lo que se habla de la empresa beneficiaria en distintos canales online: blogs, páginas webs o redes sociales.</li> <li>• Implantación de una solución de monitorización que permita: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Administración y configuración de canales (como fuentes de vigilancia) para la gestión de la reputación online.</li> <li>○ Visión detallada de cualquier mención a los criterios de monitorización fijados.</li> <li>○ Recepción de alertas a través de cuenta de correo electrónico.</li> <li>○ Clasificación de la información identificada en función de su importancia o urgencia.</li> <li>○ Generación de informes personalizados con estadísticas.</li> <li>○ Visión de resultados en tiempo real.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Factores clave que determinan la implantación</b>	<p>Imprescindible para el sector turismo en todas sus categorías, así como para empresas que desarrollen estrategias de comercio electrónico y/o que tengan una presencia activa en internet y/o que requieran de reconocimiento y prestigio para poder competir en sus respectivos mercados.</p>
<b>Gastos e inversiones subvencionables</b>	<p>Se consideran como elementos subvencionables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de consultoría para análisis de las características de la empresa, definición de las necesidades de monitorización y elaboración de plan de vigilancia.</li> <li>• Parametrización inicial de la herramienta tecnológica para la vigilancia.</li> <li>• Costes de alta y cuotas servicio durante el tiempo determinado en el contrato.</li> <li>• Horas de soporte y formación/asesoramiento.</li> <li>• No se considera ningún elemento de hardware como concepto subvencionable.</li> </ul>
<b>Observaciones</b>	N/A



## 17. P- Catálogos digitales

### 17.1. Elaboración de catálogos digitales

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Elaboración de catálogos digitales</i>
<b>Sector</b>	Multisectorial
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Incipiente (1)
<b>Descripción</b>	Digitalización del catálogo de productos y servicios ofrecidos por la empresa en la plataforma seleccionada con el objetivo de mejorar su visibilidad en internet.
<b>Descripción técnica</b>	<p>Para el desarrollo de este proyecto de implantación es necesario:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicio de consultoría para la selección de una plataforma de desarrollo y puesta a disposición de catálogos digitales.</li> <li>2. Servicio de diseño, desarrollo y carga inicial de datos de un catálogo digital de productos y servicios ofrecidos por la empresa.</li> <li>3. Carga del conjunto de productos y servicios que comercialice la empresa (y que la empresa tenga interés en la incorporación al catálogo) así como su publicación en un entorno web propio o de terceros.</li> <li>4. Asesoramiento / formación para el desarrollo de los servicios una vez finalizada la contratación.</li> <li>5. OPCIONAL: Conectividad y ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa).</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	Empresas de cualquier sector de actividad que necesiten disponer de catálogos de productos o servicios para su actividad comercial.
<b>Beneficios para la PYME</b>	<p>Contar con un catálogo digital online permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorrar costes en los soportes comerciales de la empresa.</li> <li>• Actualizar el catálogo de productos / servicios con facilidad.</li> <li>• Posibilidad de compartir y enviar la información sobre los productos que comercializa la empresa a través de medios digitales.</li> <li>• Distribuir ágil y fácilmente el catálogo.</li> <li>• Elaborar catálogos periódicamente a bajo coste.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificar fácilmente errores o promociones específicos.</li> <li>• Realizar catálogos específicos para segmentos de mercado concretos.</li> <li>• Promocionar productos y/o servicios concretos en periodos determinados.</li> <li>• Posibilidad de añadir herramientas de interacción y multimedia.</li> </ul>
<p><b>Funcionalidades requeridas</b></p>	<p>Para el desarrollo de la solución de catálogo digital se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de la distribución del catálogo.</li> <li>• Elaboración de galería fotográfica de productos (en el caso que la empresa no disponga del mismo).</li> <li>• Despliegue de una solución, en modalidad <i>cloud</i>, que permita: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Crear y modificar catálogos digitales que incluyan texto, imágenes, enlaces interactivos, vídeos, animaciones en flash y protección con contraseña.</li> <li>○ Crear publicaciones compatibles con dispositivos móviles.</li> <li>○ Generación de código para incrustar en la web, descargar, compartir en redes sociales y enviar por e-mail el catálogo creado.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Factores clave que determinan la implantación</b></p>	<p>Recomendable para todas las empresas que dispongan de producto y/o servicios asimilables a productos (comercio, turismo), especialmente cuando estén dirigidos a público general.</p> <p>Factores determinantes:</p> <p>Cartera de productos (y/o servicios asimilables a productos desde el punto de vista de su comercialización).</p> <p>Productos (y/o servicios) comercializables a través de internet, en los que la "fotografía" es un factor determinante de compra (comercio electrónico, turismo, artesanía...).</p>
<p><b>Gastos e inversiones subvencionables</b></p>	<p>Se consideran como elementos subvencionables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costes de alta y cuotas de servicio en modalidad <i>cloud</i>.</li> <li>• Servicios de parametrización, diseño personalizado y carga de información para el conjunto del catálogo.</li> <li>• Servicios de elaboración de galería fotográfica (si fuera necesario).</li> <li>• Horas de soporte y formación/asesoramiento para el desarrollo de los servicios.</li> <li>• Conectividad a Internet, en el caso de que el beneficiario no disponga de ella</li> <li>• Ordenador portátil (en casos excepcionales, y previa autorización de la Unidad de Gestión, se considerará subvencionable un ordenador de sobremesa), en caso de que el beneficiario carezca de ordenador y se encuentre en un nivel de madurez "incipiente"</li> </ul>

Observaciones

N/A

## 18. Q- Comercio electrónico

### 18.1. Soluciones de comercio electrónico

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Soluciones de comercio electrónico.</i>
<b>Sector</b>	Multisectorial
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Avanzado (3)
<b>Descripción</b>	Diseño y puesta en marcha de una estrategia de comercialización online de la empresa que incluye la puesta en funcionamiento de un portal web desde el que se puedan comercializar los productos o servicios de la empresa, para su adquisición por parte de los usuarios a través de Internet
<b>Descripción técnica</b>	Este proyecto de implantación incluye: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicios de consultoría para el diseño, desarrollo e implantación de una estrategia de comercio electrónico adaptado a las necesidades de la empresa.</li> <li>2. Diseño, parametrización, carga inicial de contenidos y despliegue de solución de comercio electrónico.</li> <li>3. Asesoramiento y consultoría sobre el mantenimiento de los contenidos posteriormente a la finalización del servicio.</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	Empresas que ofrezcan productos o servicios que sean susceptibles de comercializarse a través de internet y que cuenten con un nivel de madurez digital adecuado para emprender el proceso de venta on-line con garantías de éxito.
<b>Beneficios para la PYME</b>	Contar con una solución de comercio electrónico permitirá a la empresa: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar los potenciales clientes.</li> <li>• Mejorar los procesos de comercialización.</li> <li>• Que su tienda esté operativa y abierta al público 24 horas del día, los 365 días del año.</li> <li>• Abrir un nuevo canal de ventas.</li> <li>• Diferenciarse de la competencia.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumentar el mercado geográfico de ventas, llegando a nuevos mercados.</li> <li>• Incrementar las ventas.</li> <li>• Realizar promociones específicas para este canal.</li> <li>• Disminuir costes de promoción tradicional.</li> <li>• Gestionar automáticamente las ventas.</li> <li>• Detectar y analizar las preferencias y hábitos de consumo de sus clientes actuales y/o potenciales.</li> </ul>
<p><b>Funcionalidades requeridas</b></p>	<p>Elaboración de un documento estratégico previo al desarrollo del portal que incluya referencias a la competencia, análisis de la viabilidad de los productos o servicios para su comercialización online, identificación del público objetivo y ámbito geográfico de comercialización.</p> <p>Tras la elaboración del documento estratégico se procederá al despliegue de una solución de comercio electrónico cuyas funcionalidades básicas deben ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestor de contenidos (CMS)</b>, en modalidad <i>cloud</i>, que permita a la empresa modificar el contenido de la web de forma sencilla y sin exigir conocimientos previos de programación web.</li> <li>• <b>Diseño</b> acorde y personalizado a la actividad de la empresa.</li> <li>• <b>Cumplimiento de los criterios de accesibilidad web</b>, con unos requisitos mínimos de accesibilidad "A" conforme se definen en las Pautas de Accesibilidad para Contenidos Web WCAG 2.0.</li> <li>• <b>Posicionamiento orgánico (SEO)</b>, realizando una programación, definición y redacción de contenidos que tenga en cuenta todos los aspectos técnicos básicos que influyen el posicionamiento orgánico.</li> <li>• <b>Movilidad</b>. La web deberá estar adaptada a la correcta visualización y compra desde dispositivos móviles con diferentes sistemas operativos y dimensiones de la pantalla.</li> <li>• <b>Servicio de alojamiento (hosting)</b> durante la extensión del contrato firmado.</li> <li>• Posibilidad de importar/exportar los artículos desde formatos estándar.</li> <li>• Ofrecer varias formas de pago, entre ellas al menos una online.</li> <li>• Configuración de precios de envío.</li> <li>• Posibilidad de destacar productos en portada.</li> <li>• Productos relacionados (en la ficha de producto)</li> <li>• Referencias a lo que otros clientes también han comprado (en la ficha de producto)</li> <li>• Backoffice con gestión de pedidos y clientes.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptación para cumplimiento Ley cookies, LOPD y LSSI.</li> <li>Incorporación, en la página principal, los <b>logotipos</b> de las entidades financiadoras del Programa, conservando las dimensiones originales.</li> </ul>
<b>Factores clave que determinan la implantación</b>	<p>Empresas que dispongan de productos y/o servicios comercializables a través de internet, aun cuando la venta final no sea necesariamente electrónica (por ej. inmobiliarias).</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Productos y servicios comercializables a través de internet.</li> <li>Elementos y grado de diferenciación de los productos y/o servicios.</li> <li>Aspectos logísticos (facilidades y/o dificultades logísticas en función del producto o servicio).</li> <li>Mercados a los que se dirige.</li> <li>Experiencia previa (recomendable) de comercialización a través de plataformas de terceros, como pilotaje/test antes de abordar la gestión de una plataforma propia.</li> </ul>
<b>Gastos e inversiones subvencionables</b>	<p>Se consideran como elementos subvencionables:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Servicios de consultoría para análisis de las características de la empresa y definición de su estrategia de comercio electrónico.</li> <li>Costes de alta y cuota de uso del servicio <i>cloud</i> de comercio electrónico.</li> <li>Diseño, parametrización personalizada y carga inicial de catálogo de productos y/o servicios de la empresa.</li> </ol>
<b>Observaciones</b>	N/A

## 18.2. Incorporación a plataformas de comercio electrónico de terceros

<b>Denominación del Proyecto tipo</b>	<i>Incorporación a plataformas de comercio electrónico de terceros.</i>
<b>Sector</b>	Multisectorial
<b>Nivel de Madurez Digital requerido</b>	Emergente (2)
<b>Descripción</b>	Analizar la viabilidad de abrir un nuevo canal de ventas para la empresa, creando espacios en plataformas de comercio electrónico que no requieran de una gran inversión inicial y permitan testear tanto la acogida en el mercado del producto de

	la empresa como la capacidad de ésta para afrontar los procesos logísticos y de atención al cliente que el nuevo canal requiere.
<b>Descripción técnica</b>	<p>Este proyecto de implantación incluye:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alta, carga y configuración de información, productos y promociones de la empresa en plataforma de venta online de productos y/o servicios a través de internet.</li> <li>2. Asesoramiento / formación para la continuidad de los servicios una vez finalizada la contratación.</li> </ol>
<b>Destinatarios</b>	Empresas que ofrezcan productos o servicios que sean susceptibles de comercializarse de forma online y deseen testear el funcionamiento del nuevo canal sin realizar grandes inversiones.
<b>Beneficios para la PYME</b>	<p>Incorporarse a plataformas de comercio electrónico de terceros permitirá a la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer servicios y productos en cualquier mercado al que sea posible llegar.</li> <li>• Captación de potencial clientela.</li> <li>• Canal publicitario complementario.</li> <li>• Disposición de un espacio de comercialización online sin una gran inversión.</li> <li>• Que su tienda esté operativa y abierta al público 24 horas del día, los 365 días del año.</li> <li>• Incrementar las ventas.</li> <li>• Disminuir costes de promoción tradicional.</li> </ul>
<b>Funcionalidades requeridas</b>	<p>Las plataformas de comercio electrónico de terceros a incluir deben tener las siguientes funcionalidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de importar/exportar los artículos desde formatos estándar.</li> <li>• Ofrecer varias formas de pago, entre ellas al menos una online y segura.</li> <li>• Posibilidad de destacar productos en portada.</li> <li>• Más de una imagen por producto.</li> <li>• Diseño adaptado a plataformas móviles.</li> <li>• Adaptación para cumplimiento Ley cookies, LOPD y LSSI</li> <li>• Backoffice con gestión de pedidos y clientes.</li> <li>• Permitir optimización de títulos y descripciones para SEO.</li> <li>• Ofrecer soporte de calidad frente a problemas con pedidos.</li> </ul>

<p><b>Factores clave que determinan la implantación</b></p>	<p>Empresas que dispongan de productos y/o servicios comercializables a través de internet.</p> <p>Factores determinantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos y servicios comercializables a través de internet.</li> <li>• Elementos y grado de diferenciación de los productos y/o servicios.</li> <li>• Intención de experimentar previa a la implantación de un portal propio.</li> <li>• Complemento de un portal propio para diversificar los canales de llegada al público objetivo y/o para dar a conocer los productos y/o servicios.</li> <li>• Necesidad de ventas esporádicas.</li> <li>• Aspectos logísticos (facilidades y/o dificultades logísticas en función del producto o servicio).</li> <li>• Mercados a los que se dirige.</li> <li>• Segmentación de la plataforma de comercio electrónico (aglutinador de públicos concretos, en función de la plataforma).</li> </ul>
<p><b>Gastos e inversiones subvencionables</b></p>	<p>Se considerarán subvencionables los gastos de implantación de una solución de comercio electrónico de terceros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costes de alta y cuota de uso del servicio cloud.</li> <li>• Diseño, parametrización personalizada y carga inicial de catálogo de productos y/o servicios de la empresa.</li> <li>• Horas de soporte y formación/asesoramiento.</li> <li>• No se considera ningún elemento de hardware como concepto subvencionable.</li> </ul>
<p><b>Observaciones</b></p>	<p>N/A</p>