



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA  
LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MEN-  
TORIZACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS  
DENTRO DEL PROGRAMA FORMATIVO IM-  
PULSO DIGITAL 2026 EN EL MARCO DEL  
PLAN DE RECUPERACIÓN, TRANSFORMA-  
CIÓN Y RESILIENCIA FINANCIADO CON  
FONDOS DE LA UNIÓN EUROPEA – NEXT GE-  
NERATION EU

FEBRERO 2026

---

## **INDICE**

<b>1. OBJETO DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. DESCRIPCIÓN DE NECESIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS .....</b>	<b>4</b>
<b>4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE MENTORIZACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>4.1. Tareas a llevar a cabo dentro de la mentoría.....</b>	<b>5</b>
<b>4.2. Contenido mínimo de las mentorías grupales.....</b>	<b>7</b>
<b>4.3. Documentación a elaborar por parte de las empresas mentorizadas.....</b>	<b>7</b>
<b>4.4. Proyecto a desarrollar por parte de las empresas mentorizadas. ....</b>	<b>7</b>
<b>4.5. Documentación a entregar por parte de las empresas mentoras.....</b>	<b>8</b>
<b>4.6. Número de empresas a mentorizar y calendarización de las mentorías.....</b>	<b>8</b>

## **1. OBJETO DEL DOCUMENTO**

El objeto del presente documento es establecer las condiciones técnicas para el servicio de mentorización de las empresas participantes en el Programa formativo especializado para el impulso de la digitalización del sector turístico de Navarra-Impulso digital 2026.

Este documento se completa con el Pliego de Cláusulas Administrativas confeccionado al efecto y todos los Anexos correspondientes a este expediente.

Se entiende por mentorización al acompañamiento, orientación y asesoramiento a realizar a las empresas participantes en el ámbito temático en el que han decidido llevar a cabo su proyecto empresarial.

En el presente documento se detallarán las tareas a llevar a cabo dentro de dicha mentorización, así como los distintos lotes en los que se divide y que forman las 5 áreas en las que las empresas participantes en el programa formativo elegirán realizar su proyecto empresarial.

Esta actuación está financiada con fondos europeos dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia - Financiado por la Unión Europea – NextGenerationEU.

## **2. DESCRIPCIÓN DE NECESIDADES**

El objeto del contrato es seleccionar a empresas/autónomos para mentorizar a empresas del sector turístico en 5 áreas temáticas distintas. Estas empresas del sector turístico se encuentran realizando un proceso formativo y en su fase final, desarrollarán un proyecto empresarial donde recibirán el asesoramiento de mentores especializados. Y para la selección de este grupo de mentores se confecciona la presente licitación.

Las áreas temáticas son 5 y los participantes en este programa formativo realizarán su proyecto empresarial en una de ellas, por lo que la presente licitación se ha dividido en 5 lotes, uno por cada área temática.

Cada licitador puede presentarse a uno o a varios lotes en función de sus conocimientos y experiencia, no siendo excluyentes entre sí.

En caso de la adjudicación de varios lotes, el adjudicatario deberá poder coordinar las tareas a realizar de todos ellos en las 8 semanas que durará el proceso de mentorización y acompañamiento a estas empresas participantes en el programa formativo.

---

### 3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

El alcance de esta licitación es la prestación de los trabajos relativos a una mentoría especializada con el objeto de acompañar a un cierto número de empresas turísticas en transformación digital y darles soporte en el desarrollo de un proyecto empresarial propio.

Concretamente los trabajos de mentoría se realizarán en formato on line, en una primera parte de manera grupal, seguida de otra parte individual en las siguientes temáticas:

#### A. E-commerce y Reservas. Herramientas multilingües.

Para negocios que quieren vender más online y optimizar sus canales digitales.

- Tienda online y métodos de pago
- Reservas directas, OTAs, PMS y gestión de canales
- Programas de fidelización y CRM
- Plataformas multilingües, herramientas de traducción y apps para comunicación con turistas

#### B. Inteligencia Artificial. Análisis de datos.

Para quienes quieren aprovechar la IA automatizar, anticiparse y tomar decisiones basadas en datos.

- Chatbots, recomendación y personalización
- Automatización del marketing con IA
- Análisis predictivo, segmentación, tendencias
- Google Analytics, BI y Big Data

#### C. Marketing digital. Experiencia cliente digital.

Ideal para atraer más clientes, mejorar su experiencia y fidelizarlos.

- SEO, SEM, contenidos digitales, CMS
- Redes sociales y análisis
- Omnicanalidad y atención digital
- Reputación online y gestión de reseñas
- Personalización del servicio y automatización del marketing

#### D. Ciberseguridad y protección de datos.

Para negocios que quieren garantizar la seguridad digital del negocio turístico y cumplir la normativa.

- Principios de protección de datos
- Amenazas digitales (malware, phishing)
- GDPR aplicado al turismo

- Autenticación, copias de seguridad, cifrado
- Buenas prácticas para el personal

#### E. Automatización de Procesos e Innovación Tecnológica.

- Para empresas que quieren ganar eficiencia interna y modernizar su operación.
- Automatización operativa: PMS, ERP
- Integraciones de sistemas (API, Zapier)
- Realidad Virtual / Aumentada
- Blockchain y smart contracts
- Soluciones digitales para turismo sostenible

Si bien el número exacto de empresas a mentorizar podría variar en función del número final de empresas que quieran desarrollar su proyecto en cada uno de los lotes, el siguiente cuadro recoge la estimación prevista inicialmente.

	Numero empresa a mentorizar
1. E-commerce, Reservas y Herramientas Multilingües   E-commerce, Erreserba eta Tresna Eleanitzak	36 empresas
2. Inteligencia Artificial y Análisis de datos   Adimen artifiziala eta datuen analisia	49 empresas
3. Marketing digital y Experiencia del Cliente   Marketin digitala eta bezeroaren esperientzia	66 empresas
4. Ciberseguridad y Protección de Datos   Zibersegurtasuna eta Datuen Babesa	5 empresas
5. Automatización de procesos e Innovación Tecnológica   Prozesuen automatizazioa eta berrikuntza teknologikoa	20 empresas

## 4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE MENTORIZACIÓN

### 4.1. Tareas a llevar a cabo dentro de la mentoría.

Los trabajos a realizar se centran en la consultoría especializada, con el objeto de asesorar a un cierto número de empresas turísticas en su digitalización y acompañarles en el desarrollo de su proyecto empresarial individual en el área temática seleccionada.

Para ello, se contemplan dos tipos de trabajos en cada una de las áreas anteriormente citadas:

#### 1) Cada lunes durante 8 sesiones 2,5h de mentorización grupal (20h por cada grupo dentro de cada lote)

La empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes tareas con el grupo de personas o empresas asignado:

- 
- Elaboración de material para que las empresas, vayan desarrollando sobre dicho material su proyecto empresarial. Este material deberá servir además para el seguimiento del trabajo realizado por la persona/empresa mentorizada.
  - Reuniones semanales (cada lunes) con el grupo de empresas, para explicar la documentación que se irá completando para hacer el seguimiento del desarrollo de su proyecto empresarial. En estas reuniones grupales se aprovechará para aclarar dudas generales, buenas prácticas y ejemplos de casos de éxito. También se aprovechará para explicar la documentación a ir completando en el desarrollo del proyecto empresarial. Estas reuniones se realizarán online, se grabarán y se cargarán en el Moodle del curso para que las empresas que no hayan podido asistir a la mentoría grupal, o que quieran volver a ver lo que se ha comentado en la misma, puedan hacerlo a través de su área de trabajo del curso.

En aquellos lotes con un gran número de empresas, se deberá dividir a las empresas por grupos para llevar a cabo estas mentorías grupales. Estos grupos no podrán ser de menos de 15 empresas (excepto en aquellos casos donde el número de empresas sea menor de 15) ni superior a 20 empresas.

Si por circunstancias de causa mayor no se pudiera cumplir con estas condiciones, se deberá informar a NASERTIC para la valoración de la situación concreta.

## **2) 8 sesiones de 2,5h/semana con cada empresa mentoría individualizada (20h por empresa en total):**

Cada semana se trabajará de forma individualizada con las empresas asignadas para el desarrollo de su proyecto en concreto. El tiempo de estas mentorías personalizadas será de 2,5h a la semana durante las 8 semanas que durará la mentorización, con un total de 20h por empresa. La forma en la que se organizarán estas sesiones, fechas, presencial o telemática, quedará en manos de lo que se acuerde en cada caso entre mentor y empresa. Estas mentorías no se grabarán para poder facilitar el intercambio de ideas entre mentor y empresa.

El objetivo de estas mentorías deberá ser el desarrollo del proyecto individual de cada una de las empresas participantes. Se deberá elaborar material que permita asegurar el correcto desarrollo de estas mentorías. Dado que este material ya se habrá expuesto en la reunión grupal, la empresa junto con la ayuda del mentor, elaborará su proyecto empresarial aclarando dudas y ayudando a personalizar el proyecto en cada caso concreto.

**Será obligatorio la redacción de un documento final**, previos informes tras cada acción con la empresa, en el que se reflejarán los siguientes puntos:

- Información básica del proyecto
- Reuniones mantenidas
- Personal involucrado
- Técnicas y herramientas utilizadas
- Resultados Mentoría y conclusiones

---

## **4.2. Contenido mínimo de las mentorías grupales.**

El objetivo de las mentorías grupales es ser un punto de encuentro semanal de las empresas. El mentor que mentorice a las empresas de cada grupo deberá realizar una reunión semanal, los lunes, con el objetivo de marcar las tareas a llevar a cabo esa semana por parte de las empresas de su grupo.

Esta reunión servirá para:

- Desarrollar la temática y explicar la documentación que tendrán que ir completando durante esa semana como parte del desarrollo de su proyecto empresarial.
- Aclarar dudas generales que puedan ir surgiendo.
- Exponer ejemplos y casos de éxito de implantación de proyectos en empresas turísticas.
- Lanzar la propuesta de horarios y fechas para las mentorías individuales de esa semana.

Estas sesiones serán grabadas y la grabación se entregará a NASERTIC para su publicación en el área que tendrá cada grupo en la herramienta Moodle del curso.

El mentor podrá utilizar sus propias herramientas para realizar las grabaciones. En caso de necesitarlo, desde NASERTIC se podrá organizar dicha reunión grupal a través de la herramienta Teams. Esto deberá coordinarse con NASERTIC con la antelación suficiente.

## **4.3. Documentación a elaborar por parte de las empresas mentorizadas.**

El adjudicatario deberá proporcionar a sus empresas mentorizadas plantillas de documentación que les ayuden a enfocar su proyecto empresarial y a definir y priorizar las acciones a llevar a cabo para su desarrollo.

Por ello, la empresa licitadora deberá aportar su propia documentación que será validada por NASERTIC como parte de su propuesta presentada en la licitación.

Esta documentación servirá para justificar que la empresa mentorizada está trabajando su proyecto y deberá estructurarse para que, de forma semanal, las empresas vayan avanzando en su proyecto aprovechando esa documentación.

## **4.4. Proyecto a desarrollar por parte de las empresas mentorizadas.**

La mentorización es la parte final de un curso formativo donde se forma a las empresas participantes en distintas áreas de la digitalización. En la parte final, las empresas tienen como objetivo desarrollar su proyecto empresarial en uno de los 5 ámbitos antes descritos.

El objetivo de los mentores es apoyar, orientar y acompañar a las empresas durante 8 semanas para que definan su proyecto, analicen las distintas opciones, definan un plan de trabajo y se marquen los pasos a dar para su desarrollo.

---

Por tanto, el objetivo de las mentorías no es implantar ningún tipo de herramienta en la empresa mentorizada, sino ayudar a definir bien su proyecto, ayudarles a detectar y analizar las distintas opciones, definir con ellos los pasos a dar para implantar su solución, o reorientar la estrategia de las empresas, así como cualquier otra ayuda que desde la empresa mentora se crea necesaria.

La empresa deberá dedicar al menos 40h de trabajo por su cuenta en el desarrollo de su proyecto empresarial.

#### **4.5. Documentación a entregar por parte de las empresas mentoras.**

Tras la finalización de las mentorías, cada mentor deberá realizar un informe para cada una de las empresas a las que ha acompañado donde se indiquen al menos los siguientes aspectos:

- Información básica del proyecto
- Reuniones mantenidas
- Personal involucrado
- Técnicas y herramientas utilizadas
- Resultados Mentoría y conclusiones

Dado que los detalles del proyecto individual se consideran confidenciales, únicamente se deberá indicar la información básica del proyecto. Igualmente se deberán aportar todas aquellas evidencias de las que se disponga sobre la realización de dichas mentorías individuales, incluyendo aquellos documentos que no contengan información estratégica clave de la empresa.

Igualmente, el mentor deberá completar la ficha de asistencia que se aportará desde NASERTIC y que irá firmada tanto por parte del mentor como por parte de la empresa y donde se dejará detallado las fechas y horarios de las reuniones mantenidas.

#### **4.6. Número de empresas a mentorizar y calendarización de las mentorías.**

En función del número de empresas que quieran desarrollar su proyecto empresarial en el ámbito temático de cada lote, se agruparán en grupos de 15-20 empresas. Cada uno de estos grupos deberá tener un mentor asignado que se responsabilizará de que cada una de sus empresas mentorizadas, desarrollen su proyecto empresarial de forma exitosa en las 8 semanas de las que se dispone para ello.

El adjudicatario de dicho lote deberá realizar las tareas de mentorización antes descritas (reuniones grupales e individuales con cada una de las empresas) dentro del calendario previsto para las mismas que son de 8 semanas a iniciar no antes del 13 de abril.

Sem.	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi
S1	M. GRUPAL	M. INDIV	M. INDIV	M. INDIV	M. INDIV
S2	M. GRUPAL	M. INDIV	M. INDIV	M. INDIV	M. INDIV
S3	M. GRUPAL	M. INDIV	M. INDIV	M. INDIV	M. INDIV
S4	M. GRUPAL	M. INDIV	M. INDIV	M. INDIV	M. INDIV
S5	M. GRUPAL	M. INDIV	M. INDIV	M. INDIV	M. INDIV
S6	M. GRUPAL	M. INDIV	M. INDIV	M. INDIV	M. INDIV
S7	M. GRUPAL	M. INDIV	M. INDIV	M. INDIV	M. INDIV
S8	M. GRUPAL	M. INDIV	M. INDIV	M. INDIV	M. INDIV

Tras las 8 semanas, el mentor deberá haber:

- Impartido 8 reuniones grupales de 2,5h todos los lunes por la mañana.
- Haberse reunido con cada una de las empresas al menos 20h para ayudarla en el desarrollo de su proyecto empresarial. Se recomienda organizar una reunión de 2,5h cada semana con cada empresa para facilitar el desarrollo del proyecto empresarial, pero se podrá acordar otro calendario con la empresa adjudicataria en caso de que así se acuerde entra ambas partes.

Dado que dentro de cada lote podrán existir varios grupos de empresas, estas tareas se tendrán que realizar para cada uno de los grupos.