

PREMIOS SOCINFO DIGITAL

Comunidad Autónoma de la Región de Murcia



Consejería de Economía, Hacienda y Empresa

Dirección General de Transformación Digital

Nombre proyecto: Capacitación en Competencias Digitales

Candidatura a Premio: Digitalización de los Servicios al Ciudadano



Contenido

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	3
1.1. Objeto.....	4
1.2. Descripción De Actividades	5
1.3. Espacios formativos itinerantes	5
1.4. Plan de medios, difusión y captación.....	6
1.5. Actividades formativas y acreditación	6
1.6. Planificación y elaboración de rutas	7
2. REPERCUSIÓN PARA EL CIUDADANO Y LAS ADMINISTRACIONES.....	8
3. EQUIPO DE DESARROLLO Y PROVEEDORES	9
4. VALORACIÓN ECONÓMICA	11
5. PLAZOS DE CUMPLIMIENTO	12



1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La rápida transformación digital de la economía y la sociedad ha convertido a las competencias digitales en herramientas básicas para poder aprovechar las oportunidades que ofrece desde el punto de vista económico, social y ambiental: nuevas y accesibles formas de comunicación y de prestación de servicios, nuevos perfiles profesionales y oportunidades de negocio para las empresas para dar respuesta a los retos globales, nuevas posibilidades de acceso a la información, a los servicios públicos y a la actividad económica en todo el territorio nacional.

La situación excepcional derivada de la pandemia del COVID-19 ha acelerado el proceso de digitalización, poniendo de relieve las fortalezas, pero también las carencias relativas de nuestro país, como la baja capacitación digital de buena parte de la población, con particular incidencia en aquellos sectores que están viviendo un proceso acelerado de cambio, en el ámbito de la educación y en las PYMEs.

La adquisición y el desarrollo de competencias digitales se erige, así como una de las prioridades clave del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, donde la transición verde y digital van de la mano para impulsar la recuperación económica y la creación de empleo de calidad, modernizar el modelo productivo y reforzar la vertebración social y territorial del país, combatiendo el problema de la España vaciada. Un proceso que ha de tener una aproximación inclusiva, dirigiéndose a mejorar la capacitación de todos y todas, sobre todo para las personas en riesgo de exclusión social, responsable, sostenible y en colaboración con el sector privado y el tercer sector, debido al carácter universal y transversal de las competencias digitales.

Por tanto, las competencias digitales son un elemento fundamental para conseguir que la sociedad y las empresas españolas afronten los retos y aprovechen las oportunidades que ofrece la economía digital.

En este sentido, el Plan Nacional de Capacidades Digitales (PNCD), se dirige al conjunto de la población, desde la digitalización de la escuela hasta la universidad, pasando por la recualificación (*upskilling* y *reskilling*) en el trabajo, con especial atención al cierre de la brecha de género y al impulso de la formación en las zonas en declive demográfico. Por tanto, el PNCD persigue garantizar la inclusión digital, no dejando a nadie atrás en el proceso de digitalización y avanzar en el desarrollo de competencias básicas de la ciudadanía, para que todas las personas puedan, entre otras acciones, comunicarse, comprar, realizar transacciones o relacionarse con las administraciones utilizando las tecnologías digitales con autonomía y suficiencia. El PNCD se integra en la Agenda Digital España 2025, como línea estratégica para reforzar las competencias digitales de los trabajadores y del conjunto de la ciudadanía, reduciendo el porcentaje de la población española que carece de competencias digitales básicas.



El PNCD se organiza en cuatro ejes, que coinciden con las 4 inversiones del Componente 19 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia:

- Inversión 1: Competencias digitales transversales
- Inversión 2: Transformación Digital de la Educación
- Inversión 3: Competencias digitales para el empleo
- Inversión 4: Profesionales digitales

Esta actuación también está en línea con la recientemente presentada “Agenda Digital de la Región de Murcia 2022-2027” que contempla en su eje de “Ciudadanía digital” el colocar al ciudadano en el centro de las políticas de digitalización de la Administración Regional, de modo que tenga una perspectiva 360 con respecto a los servicios que ésta presta. La capacitación digital de la ciudadanía, la facilidad de uso de los servicios digitales y su modernización deben ser pilares fundamentales en los que se base la estrategia digital de la Región de Murcia.

Bajo estos antecedentes, la actuación objeto de este pliego está alineada a la consecución de los objetivos definidos para la Inversión 1 de la mencionada componente 19, competencias digitales transversales, para la realización de las diferentes actuaciones previstas y la formación digital transversal para la ciudadanía (ciudadanía digital), con énfasis en la capacitación digital de mujeres y niñas, para que todas las personas puedan, entre otras acciones, comunicarse, comprar, realizar transacciones o relacionarse con las Administraciones utilizando las tecnologías digitales con autonomía y suficiencia.

1.1. Objeto

El objeto del presente proyecto es la prestación de un servicio de gestión integral para la ejecución de un programa de capacitación en competencias digitales básicas que se imparte en tres vehículos adaptados como aulas móviles con el fin de proporcionar a la ciudadanía, a lo largo de toda la Región de Murcia, las habilidades básicas para la resolución de problemas y enfoque de situaciones concretas a las que cualquier persona se enfrenta en su día a día, con especial énfasis en las mujeres y mayores.



1.2. Descripción De Actividades

Se proporciona una gestión integral del servicio para la ejecución de los trabajos objeto de este proyecto, con el fin de cumplir el objetivo establecido de conseguir 18.000 personas formadas en la Región de Murcia. Se promueve un reparto geográfico homogéneo, mediante actividades formativas en competencias digitales de 10 horas que se imparten de forma presencial en tres vehículos adaptados como aulas móviles. Las personas destinatarias de este servicio de formación son la ciudadanía en general, con preferencia a colectivos que encuentran más dificultades para adquirir estas competencias: personas mayores, amas de casa, personas con bajos niveles de renta, con bajo nivel educativo o de zonas rurales. Para lograr este objetivo, se asume durante el desarrollo de este proyecto, la gestión y realización de las actividades que se describen a continuación.

1.3. Espacios formativos itinerantes

El servicio de formación se está llevando a cabo en tres vehículos adaptados como aulas móviles que recorren los municipios de la Región de Murcia. El espacio formativo itinerante es diseñado para transmitir modernidad y cumplir con todas las características técnicas necesarias para el desarrollo de las actividades, manteniendo un aspecto estético, moderno y funcional tanto en el exterior como en el interior. Cada vehículo cuenta con áreas específicas, como la de recepción/información para dar la bienvenida a los usuarios y proporcionarles información sobre las actividades formativas. Además, el área formativa/talleres está equipada con puestos informáticos, mobiliario ergonómico y una pantalla de proyección de al menos 50 pulgadas para recursos audiovisuales.





1.4. Plan de medios, difusión y captación

Se elabora y ejecuta un programa integral de comunicación, difusión y captación de participantes, dirigido a toda la ciudadanía, en especial a la residente en entornos rurales y a los colectivos con especial riesgo de exclusión digital, con el objeto de captar alumnos para formar en el número de horas solicitado, sabiendo transmitir el valor de las acciones formativas y las mejoras que pueden suponer los conocimientos adquiridos. El plan tiene en cuenta en todo momento que ha de conseguir establecer una imagen de marca de la iniciativa durante toda la vida del proyecto: logo e imagen específica, presente en todos los medios de comunicación, materiales, artículos de regalo, mensajería, servicio de atención al usuario, uniformes del personal formador y auxiliar de las unidades móviles, etc.. Así, para lograr la captación e inscripción de un gran volumen de personas en las actividades formativas, de modo que se consigan los objetivos mencionados para esta contratación, se acomete una fase que incluye procesos de información, difusión, captación, gestión de convocatorias e inscripción del alumnado a través de los canales de atención que estime necesarios (llamadas telefónicas, correo electrónico, *Whatsapp*, redes sociales,...), con el fin de asegurar un nivel óptimo de inscripciones y de asistencia a las actividades formativas.

1.5. Actividades formativas y acreditación

Se realizan en los espacios formativos itinerantes actividades formativas de capacitación en competencias digitales básicas a lo largo de toda la Región de Murcia, debiendo acreditar las mismas mediante el correspondiente diploma de aprovechamiento. El objetivo general de estas actividades formativas es la obtención de competencias digitales básicas por parte de la



ciudadanía, de forma que pueda operar con confianza y seguridad a la hora de buscar información en Internet, comunicarse, realizar transacciones como comprar, relacionarse e interactuar con las Administraciones Públicas o reservar una cita médica, así como resolver los problemas sencillos del entorno digital, contemplando tanto ordenadores/portátiles como dispositivos móviles.

Se proporcionan al menos dos itinerarios formativos en competencias digitales básicas que se diferencian por los contenidos que contienen y/o por el nivel de profundidad con el que se tratan dichos contenidos (competencias básicas iniciales, avanzadas o especializadas).

Los conocimientos mínimos que adquieren los alumnos son los siguientes:

- Competencias digitales básicas iniciales: uso del móvil y el ordenador, herramientas de comunicación (correo electrónico, WhatsApp), navegación por Internet y trámites online (banca online, cita con el médico, etc.), nociones de ciberseguridad y alfabetización mediática. Este contenido se dirige especialmente a personas sin competencias digitales o con un nivel muy bajo de competencia digital.
- Competencias digitales básicas avanzadas: encontrar y gestionar información en Internet de forma eficaz, manejar diferentes herramientas para comunicarse y compartir información, crear contenidos digitales en diferentes formatos (documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones, imágenes y video...), ciberseguridad y resolución de problemas con la tecnología. Esta modalidad está dirigida a personas con competencias digitales bajas, pero suficientes para manejar con soltura los medios digitales.

1.6. Planificación y elaboración de rutas

En el marco de la prestación de un servicio integral y de acuerdo con el Plan de difusión y captación, se lleva a cabo la planificación y elaboración de rutas, que pueden tener lugar a lo largo de toda la geografía de la Región de Murcia. Para alcanzar los objetivos de personas formadas, se planifican actividades formativas durante todas las semanas del año, excepto agosto. Para ello, se contacta con las autoridades pertinentes para la elección del emplazamiento de acuerdo a las características y necesidades de las aulas móviles, así como para la solicitud de permisos de ocupación de vía pública o privada en su caso para estacionar las aulas móviles en los emplazamientos adecuados.



2. REPERCUSIÓN PARA EL CIUDADANO Y LAS ADMINISTRACIONES

El proyecto se erige como una propuesta sobresaliente para la candidatura a los Premios SOCINFO DIGITAL, destacando su impacto positivo en la sociedad digital de la Región de Murcia. Al reconocer la importancia crítica de las competencias digitales en un mundo cada vez más interconectado, este proyecto representa una iniciativa ejemplar para abordar las necesidades específicas de la población murciana en este ámbito.

La implementación de aulas móviles adaptadas como plataforma educativa constituye una estrategia innovadora y efectiva para llevar la formación en competencias digitales a comunidades dispersas y áreas de difícil acceso. Esta movilidad garantiza que incluso las poblaciones más marginadas o alejadas puedan beneficiarse de la capacitación en habilidades digitales básicas, fortaleciendo así la inclusión social y la equidad de oportunidades.

La atención especial dedicada a la capacitación de mujeres y adultos mayores refleja un compromiso genuino con la igualdad de género y el apoyo a los grupos demográficos más vulnerables frente a la revolución digital. Al cerrar la brecha digital y garantizar que todos los sectores de la población tengan acceso a las mismas oportunidades.

Además, la claridad y especificidad de los objetivos establecidos para la formación de personas en diferentes plazos proporciona una estructura sólida para medir el progreso y evaluar el impacto del proyecto a lo largo del tiempo. Esto no solo asegura la rendición de cuentas y la eficacia en la ejecución del proyecto, sino que también permite una adaptación continua a las necesidades cambiantes de la sociedad murciana en materia de competencias digitales.

EL proyecto destaca como un ejemplo inspirador de cómo abordar los desafíos de la era digital de manera inclusiva y efectiva, y merece una consideración especial para la candidatura a los Premios SOCINFO por su impacto transformador en la Región de Murcia y su contribución al desarrollo digital sostenible.



3. EQUIPO DE DESARROLLO Y PROVEEDORES

El equipo de desarrollo de este proyecto está compuesto por un grupo interdisciplinario de profesionales altamente capacitados en diferentes áreas relevantes para la capacitación digital. Este equipo incluye:

- **Coordinador del Proyecto:** Responsable de la gestión global del proyecto, asegurando que se cumplan los plazos y objetivos establecidos. Actúa como enlace principal entre los diferentes equipos y los proveedores.
- **Desarrolladores de Contenido:** Expertos en la creación de materiales educativos, tanto en formato digital como presencial. Estos profesionales diseñan y actualizan los cursos de formación, asegurando que sean accesibles y relevantes para todos los participantes.
- **Instructores de Capacitación:** Profesionales especializados en la enseñanza de competencias digitales. Están capacitados para impartir las clases y talleres en las aulas móviles, adaptándose a las necesidades específicas de cada grupo de estudiantes.
- **Técnicos de Soporte IT:** Encargados de la instalación, mantenimiento y resolución de problemas técnicos relacionados con los equipos informáticos y audiovisuales utilizados en las aulas móviles.
- **Especialistas en Inclusión Digital:** Profesionales dedicados a asegurar que los programas de capacitación sean inclusivos y accesibles para personas de todas las edades, géneros y niveles de habilidad. Tienen un enfoque particular en reducir la brecha digital entre los diferentes colectivos.
- **Equipo de Evaluación y Seguimiento:** Encargados de monitorear el progreso del proyecto y evaluar su impacto. Utilizan métricas e indicadores de rendimiento para garantizar que los objetivos de capacitación se están cumpliendo.

Para la implementación exitosa del proyecto, se cuenta con la colaboración de varios proveedores especializados, entre los cuales se destacan:

- **Proveedores de Tecnología:** Empresas encargadas de suministrar y mantener los equipos informáticos y audiovisuales necesarios para las aulas móviles. Estos proveedores aseguran que los vehículos estén equipados con la última tecnología para facilitar el aprendizaje digital.
- **Constructores de Aulas Móviles:** Compañías especializadas en la adaptación de vehículos en espacios educativos móviles. Estos proveedores diseñan y construyen las aulas móviles, asegurando que cumplan con todos los requisitos técnicos y de seguridad necesarios para el desarrollo de las actividades formativas.



- **Desarrolladores de Software Educativo:** Empresas que proporcionan plataformas de aprendizaje y aplicaciones interactivas utilizadas en los cursos. Estas herramientas son esenciales para la impartición de las competencias digitales y para la gestión del progreso de los alumnos.
- **Consultores en Comunicación y Marketing:** Firms especializadas en la elaboración y ejecución de planes de comunicación, difusión y captación de participantes. Estos proveedores se encargan de promover las actividades formativas y asegurar una alta participación de la ciudadanía.
- **Proveedores de Servicios Logísticos:** Empresas responsables de la gestión logística de las aulas móviles, incluyendo la planificación de rutas, mantenimiento de los vehículos y la coordinación de los desplazamientos entre los diferentes municipios de la Región de Murcia.

El éxito de este proyecto depende de la colaboración estrecha y efectiva entre el equipo de desarrollo y los proveedores, garantizando así que se alcancen los objetivos de capacitación establecidos y que se brinde un servicio de alta calidad a la ciudadanía de la Región de Murcia.



4. VALORACIÓN ECONÓMICA

El importe total de adjudicación del proyecto, excluyendo el IVA, es de 3.647.863,00 euros. Este importe se desglosa en una parte fija y una parte variable, estimada en función del número de alumnos atendidos cada año del periodo de evaluación.

Parte Fija:

La parte fija del importe adjudicado se distribuye a lo largo de tres años de la siguiente manera:

- 2024: 400.242,35 euros
- 2025: 457.419,84 euros
- 2026: 190.591,60 euros

Parte Variable:

La parte variable del importe adjudicado depende del número de alumnos, con una estimación basada en la participación prevista para cada año:

- 2024: Con una previsión de 7.500 alumnos, la parte variable se estima en 1.170.525 euros.
- 2025: Manteniendo la previsión de 7.500 alumnos, la parte variable se estima nuevamente en 1.170.525 euros.
- 2026: Con una reducción a 3.000 alumnos, la parte variable se estima en 468.210 euros.

La combinación de la parte fija y la parte variable proporciona una visión completa de la inversión necesaria para la gestión integral y la ejecución del programa de capacitación en competencias digitales básicas. Este enfoque asegura que el proyecto se pueda llevar a cabo de manera eficiente y efectiva, adaptándose a las necesidades emergentes de la ciudadanía de la Región de Murcia.

Esta valoración económica subraya el compromiso del Gobierno regional con la promoción de la inclusión digital y la mejora de las competencias digitales de su población, especialmente entre mujeres y mayores, fomentando así el desarrollo económico y social de la región.



5. PLAZOS DE CUMPLIMIENTO

El proyecto de capacitación en competencias digitales establece objetivos claros y específicos en cuanto al número de personas formadas y los plazos para alcanzarlos. Estos plazos están diseñados para asegurar una progresión continua y sostenida a lo largo del tiempo, con hitos intermedios que permiten evaluar el progreso y realizar ajustes según sea necesario. A continuación se detallan los plazos de cumplimiento establecidos:

Se establecen los siguientes objetivos de cumplimiento

Personas formadas en cursos de 10 horas (cifra acumulada)	Fecha
7.500	31/12/2024
15.000	31/12/2025
18.000	31/05/2026

Este servicio capacitará hasta el 31 de mayo de 2026 a 18.000 personas de la Región de Murcia en competencias digitales —con el objetivo de que el 50 % como mínimo sean mujeres—, a través del desarrollo de acciones formativas de 10 horas a impartir en las aulas móviles. Para lograr estos objetivos, se implementarán las actividades que se describen a continuación:

- **Desarrollo y Ejecución de Cursos:** los cursos de capacitación serán impartidos en aulas móviles que recorrerán los municipios de la Región de Murcia, enfocándose en comunidades con menos acceso a formación digital, como zonas rurales y colectivos con mayores dificultades para adquirir estas competencias.
- **Monitoreo y Evaluación Continúa:** Se llevará a cabo un seguimiento constante del número de personas capacitadas y del cumplimiento de los objetivos intermedios. Este monitoreo permitirá realizar ajustes en la planificación y ejecución de las actividades formativas para asegurar que se alcancen las metas establecidas.
- **Promoción y Difusión:** Se implementará un plan integral de comunicación y difusión para captar participantes, especialmente en entornos rurales y colectivos en riesgo de exclusión digital. Este plan incluirá la utilización de diversos canales de comunicación, como llamadas telefónicas, correos electrónicos, WhatsApp y redes sociales, para asegurar una alta participación y asistencia a las actividades formativas.

El establecimiento de estos plazos permite una gestión eficiente del proyecto, asegurando que se cumplan los objetivos en tiempo y forma. Además, proporciona un marco claro para la evaluación del impacto del proyecto, facilitando la identificación de áreas de mejora y la implementación de estrategias correctivas cuando sea necesario.

En resumen, los plazos de cumplimiento están diseñados para garantizar que el proyecto de capacitación en competencias digitales alcance sus metas de manera efectiva, beneficiando a la población de la Región de Murcia y contribuyendo a la reducción de la brecha digital en la sociedad.