

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

S-05872-2024

CURSO EN CRO (Conversion Rate Optimization)

Técnicas, estrategias y herramientas para optimizar un entorno digital

Contenido

1	Introducción	3
2	OBJETIVOS.....	3
3	Alcance y duración del programa	34
4	Contenidos del programa formativo.....	45
5	Descripción del servicio de formación.....	5
5.1	Modalidad de la formación	5
5.2	Metodología de las sesiones formativas.....	56
5.3	Calendario.....	6
5.4	Perfil del profesorado	6
6	Requerimientos mínimos que deben cumplir los licitantes	7
7	coordinación y puesta en marcha del curso	8
8	Contenido y estructura de la propuesta técnica	8

INTRODUCCION

1 Introducción

El presente pliego de condiciones técnicas tiene como objetivo la adquisición de un servicio de formación en modalidad presencial online en CRO para los responsables del departamento de Audiencias, con la finalidad de que éstos puedan aplicar los conocimientos obtenidos en sus puestos de trabajo.

La formación en CRO para el personal del departamento de Audiencias resulta esencial, ya que dichos conocimientos aseguran una forma estructurada y sistemática de mejorar el rendimiento de un sitio web determinado.

2 OBJETIVOS

El objetivo de la formación requerida es proporcionar a los trabajadores del área de Audiencias un curso de formación teórico-práctica sobre la herramienta CRO. El curso proporcionará la estrategia y conjunto de prácticas que aumenten las conversiones en un sitio web determinado, haciendo un mejor uso del tráfico que ya tienen las páginas sin necesariamente atraer más visitantes.

Esta formación aportará a la corporación RTVE una mejor capacidad de análisis del rendimiento de la página web, buscando perfeccionar el proceso de mejora continua de las ratios de conversión (número de conversiones por visita)

Los empleados de RTVE que realicen esta formación deben adquirir las habilidades necesarias para analizar los datos de la página web gracias a CRO, con los mayores conocimientos posibles y por tanto con más criterio.

El curso tendrá la siguiente denominación: "*CURSO EN CRO (Conversion Rate Optimization) - Técnicas, estrategias y herramientas para optimizar un entorno digital*".

3 Alcance y duración del programa

El número de alumnos oscilaría entre un mínimo de 6 personas y un máximo de 10, sabiendo que la gran mayor parte serían del Área digital de la Dirección de Audiencias de RTVE y el resto distinto personal de la corporación al que le resulte útil en sus funciones estos conocimientos.

La formación en CRO se impartirá en modalidad presencial online a través de TEAMS, con una cuante genérica del Instituto RTVE, y que pondrá a disposición el adjudicatario para la impartición y seguimiento del curso.

La formación se impartirá en un único grupo, y este grupo tendrá como máximo 10 alumnos.

El programa formativo tendrá una duración de 20 horas.

Y se distribuirá de la siguiente forma:

- Día 1. 3 horas.
- Día 2. 3 horas.
- Día 3. 3 horas.
- Día 4. 3 horas.
- Día 5. 4 horas.
- Día 6. 4 horas.

En horarios de mañana o tarde a determinar por RTVE. Se establecerán grupos de formación en horario de mañana y/o tarde, en función de las necesidades del alumnado que participe en la acción formativa.

La formación se desarrollará a lo largo de 2 semanas máximo a contar desde la fecha de inicio de la primera sesión de formación. La finalización de la formación será antes del 31 de DICIEMBRE de 2024.

Las sesiones formativas se impartirán de lunes a viernes. RTVE establecerá las fechas y horarios del curso. RTVE informará al proveedor del servicio de las fechas y horarios de la formación con una antelación mínima de quince días.

4 Contenidos del programa formativo

A continuación, se describe el temario con el que debe contar el curso teórico práctico en CRO:

- Fundamentos del CRO: Principios y metodologías básicas.
- Investigación de usuarios: análisis del customer journey y técnicas de UX Research como encuestas online, mapas de calor, grabación y análisis de sesiones, etc.
- Planificación, diseño y ejecución de experimentos (A/B Testing, preferiblemente con VWO): tipologías de tests, definición y priorización de experimentos a partir del análisis de los datos.
- Evaluación e interpretación de resultados.

Todos los contenidos que la empresa adjudicataria comparta con el alumnado, tales como ejemplos prácticos, documentación, videos explicativos, documentación etc., serán de propia elaboración, o de

otras fuentes, como agencia de medios, banco de imágenes, etc. de los que la adjudicataria tendrá derechos para su utilización o estos tendrán la consideración legal de uso libre y público.

El adjudicatario se hará cargo del diseño, elaboración y suministro del material didáctico para el correcto seguimiento del curso por parte del alumnado.

Antes del inicio del curso, se facilitará al RTVE Instituto una copia electrónica del material didáctico elaborado para la impartición del curso, que será revisada por la dirección del área de Audiencias para su aprobación y modificación en su caso.

5 Descripción del servicio de formación

5.1 Modalidad de la formación

Los contenidos del curso se impartirán en modalidad presencial online a través de TEAMS, en una cuenta genérica que el RTVE Instituto pondrá a disposición del formador.

El alumnado accederá al curso a través de un enlace enviado desde la cuenta genérica del RTVE Instituto a su correo electrónico corporativo.

Los siguientes datos personales del alumnado serán compartidos con el proveedor de la formación: nombre, apellidos y DNI, imagen y voz. El proveedor se compromete a tratar los datos según la normativa de RTVE.

5.2 Metodología de las sesiones formativas

Al inicio de cada sesión formativa el instructor informará al alumnado que se trata de un curso bonificado por FUNDAE, y que cada alumno tiene que estar registrado en la sesión de Teams con su nombre y apellidos durante el desarrollo de todas las sesiones formativas.

La formación solicitada tiene un carácter teórico – práctico, por este motivo, además de los contenidos teóricos, la formación tiene que incluir explicaciones y ejercicios prácticos sobre la plataforma de CRO disponibles en el entorno de trabajo que proporcione el proveedor del servicio.

Para la realización y seguimiento del curso los alumnos no tendrán que descargar en sus equipos ningún tipo de programa informático.

La formación se impartirá en idioma español. El formador impartirá el curso en idioma español, y los contenidos a los que tenga acceso el alumnado también estarán disponibles en idioma español.

Al finalizar la formación, el docente que haya impartido el curso devolverá al Instituto RTVE debidamente cumplimentada y firmada la siguiente documentación: hojas diarias de control de asistencia del alumnado y hoja de evaluación de alumnado.

5.3 Calendario

Una vez adjudicado el servicio de formación, se coordinará con la dirección del área de Audiencias de RTVE la fecha de inicio del programa.

El programa de formación se desarrollará lo antes posible, según las necesidades de RTVE, y finalizará antes del 31 de enero de 2025.

Se establecerán grupos de formación en horario de mañana y/o tarde, en función de las necesidades del alumnado que participe en la acción formativa.

Si por motivos organizativos y empresariales de RTVE fuese necesario retrasar la impartición del curso, el plazo para iniciar el servicio de formación se podrá posponer hasta finales de abril de 2025.

5.4 Perfil del profesorado

Para la impartición de esta formación se requiere un proveedor que proporcione las bases teórico-prácticas y el equipo docente necesario.

Es necesario que los formadores cuenten con experiencia metodológica y experiencia docente.

Los docentes asignados para impartir esta formación deberán cumplir los siguientes requisitos:

- **Experiencia docente:** El instructor deberá tener habilidades y experiencia en el manejo de grupos, así como en el control y aseguramiento del aprendizaje de los conocimientos impartidos. El formador también deberá acreditar experiencia en la impartición de formación en modalidad presencial online a través de TEAMS, y acreditar 5 formaciones similares de experiencia en la impartición de formación de los contenidos requeridos para este curso.
- **Experiencia profesional:** Esta experiencia consistirá en la aplicación efectiva de los conocimientos y contenidos de cada curso en situaciones derivadas de su propia experiencia profesional, o en conocimientos y vivencias en el sector al cual está orientado el curso. Se requiere un mínimo de experiencia demostrable de 3 años en formación en metodologías de CRO y titulación o experiencia acreditada de 5 años en Marketing y Analítica digital.
- **Habilidades comunicativas y gestión de grupos:** El instructor deberá conocer los métodos y herramientas necesarios para asegurar el desarrollo normal de los cursos, observando el interés, seguimiento y aprovechamiento de los conocimientos impartidos a los alumnos.

Asimismo, deberá detectar y comunicar cualquier hecho que perjudique, retrase o disminuya los objetivos definidos por el cliente para cada acción. El instructor acreditará a través de su experiencia docente demostrada con la impartición de 5 formaciones similares a la solicitada.

6 REQUERIMIENTOS MÍNIMOS QUE DEBEN CUMPLIR LOS LICITANTES

- El proveedor de la formación tiene que disponer de un equipo docente, de un equipo técnico y además contar con la infraestructura tecnológica suficiente que garantice la correcta impartición de la formación, y que permita compartir recursos con los participantes.
- Al inicio de cada sesión formativa el instructor informará al alumnado que se trata de un curso bonificado por FUNDAE, y que cada alumno tiene que estar registrado en la sesión de Teams con su nombre y apellidos durante el desarrollo de todas las sesiones formativas.
- La formación solicitada tiene un carácter teórico – práctico, por este motivo, además de los contenidos teóricos, la formación tiene que incluir explicaciones y ejercicios prácticos sobre la plataforma de CRO disponibles en el entorno de trabajo que proporcione el proveedor del servicio.
- La formación se impartirá en idioma español. El formador impartirá el curso en idioma español, y los contenidos a los que tenga acceso el alumnado también estarán disponibles en idioma español.
- Al finalizar la formación, el docente que haya impartido el curso devolverá al Instituto RTVE debidamente cumplimentada y firmada la siguiente documentación: hojas diarias de control de asistencia del alumnado y hoja de evaluación de alumnado.
- La formación se impartirá en un único grupo, y este grupo tendrá como máximo 10 alumnos
- El adjudicatario tiene que disponer de entornos de trabajo propios y/o de fabricante necesarios para que el alumnado pueda realizar la formación práctica requerida para este curso de forma remota, sin tener que instalar en sus ordenadores ninguna aplicación que requiera permisos de administrador; y de manera simultánea a la sesión de Teams donde se imparte el curso.
- Acreditar disponer de un plan de igualdad oficialmente registrado en el REGCOM (Registro de convenios colectivos, acuerdos colectivos y planes de igualdad)
- Traspasar toda la documentación y datos a RTVE In requerida por FUNDAE para realizar la bonificación.

7 Coordinación y puesta en marcha del curso

Una vez adjudicada la licitación, se creará un equipo gestor compuesto por un responsable del RTVE Instituto, un responsable de la dirección del área de Audiencias, y un interlocutor designado por el adjudicatario.

Este equipo se encargará de coordinar la puesta en marcha, ejecución y cierre del curso, así como la resolución de los imprevistos que pudieran surgir durante el proceso de formación.

8 Contenido y estructura de la propuesta técnica

Las propuestas presentadas por las empresas concurrentes tendrán que recoger los siguientes puntos, en un máximo de quince páginas, conforme a la siguiente estructura:

1. Presentación de la empresa
2. Descripción y resumen de la ejecución del servicio
3. Descripción la infraestructura y del equipamiento técnico mínimo imprescindible para impartir el curso
4. Gestión de los alumnos
5. Coordinación del proyecto
6. Mejoras propuestas al pliego técnico