

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS QUE REGIRÁ LA ADJUDICACIÓN POR EL PROCEDIMIENTO NEGOCIADO CON PUBLICIDAD DE LA REALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE ASESORAMIENTO COMERCIAL DIRIGIDO A PERSONAS EMPRENDEDORAS Y MICROEMPRESAS**

**Expediente de contratación 07/2012/CCE/Asesoramiento Comercial.**

**1.- OBJETO DEL CONTRATO**

El contrato que en base al presente Pliego se realice tendrá por objeto la realización del servicio de impartición de Tutorías Comerciales dirigido a personas emprendedoras para el desarrollo de sus Planes de Empresa, así como la realización de Sesiones de Consultoría para microempresas, en el desarrollo de los Planes de Actuación en el ámbito comercial para la consolidación y mejora de la competitividad, de conformidad con el Pliego de Cláusulas Administrativas y el Pliego de Condiciones Técnicas que tendrán carácter contractual.

**2.- TIPO DEL CONTRATO**

Servicio de impartición de Tutorías y sesiones de Consultoría Comercial.

**3.- PLAZO DE EJECUCIÓN**

El plazo total de ejecución de la prestación del servicio comenzará el 1 de enero de 2013 y finalizará el 31 de diciembre de 2013, pudiendo prorrogarse anualmente y hasta un máximo de otros dos años de mutuo acuerdo entre las partes, previa solicitud escrita de la empresa adjudicataria remitida a Behargintza Basauri-Etxebarri (en adelante BHG) con una antelación mínima de tres meses a la fecha de su vencimiento, y debiendo recaer al efecto acuerdo expreso del Órgano de Contratación competente, que será comunicado a la empresa adjudicataria en un plazo máximo de 30 días desde la recepción de la solicitud de prórroga.

La duración total del contrato, incluidas las prórrogas, no excederá de tres años.

**4.- DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS A PRESTAR**

Dentro de las actuaciones del Área de Creación y Consolidación de Empresas de BHG, se encuentra el desarrollo del Plan de Empresa para personas con una iniciativa empresarial, así como el diseño, desarrollo y ejecución de Planes de Actuación en el ámbito comercial que favorezcan la consolidación y mejora de la competitividad de las empresas ubicadas en los municipios de Basauri y Etxebarri.

Para la consecución de tales objetivos se prestarán los servicios de impartición de **tutorías individuales y sesiones de consultoría**, personalizadas y por tanto, teniendo muy presentes las características de cada persona promotora o grupo promotor, de su idea de negocio y las de las microempresas ya creadas objeto de asesoramiento.

Las sesiones se impartirán de lunes a viernes, en horario de 8:00 a 20:00 horas, en las instalaciones que determine BHG para tal fin, teniéndose en cuenta la disponibilidad de las personas emprendedoras y microempresas.

La empresa adjudicataria deberá disponer, durante los doce meses de vigencia del contrato, de un mínimo de 5 horas semanales, para la atención individual y mediante sesiones presenciales de personas promotoras y microempresas.

Las horas de atención presencial mensuales de cada uno de los técnicos de la empresa adjudicataria adscritos a la prestación del presente servicio de asesoramiento comercial no podrá ser en ningún caso inferior al 40% de las horas mensualmente realizadas en el caso de que el equipo técnico esté integrado por dos técnicos, y del 30% en el caso de que el equipo técnico esté integrado por 3 técnicos. El incumplimiento de esta obligación constituye incumplimiento contractual a los efectos de lo previsto en la cláusula 14ª del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

#### 4.1. SERVICIO DE TUTORIAS COMERCIALES DIRIGIDO A PERSONAS EMPRENDEDORAS

**Objetivo.-** Proporcionar a las personas emprendedoras competencias personales y profesionales para que lideren el proceso de creación y gestión de su propio proyecto empresarial, tutorizándoles en la definición y elaboración de su Plan de Empresa en aspectos relacionados con el Plan Comercial.

**Actuaciones.-** Sesiones individualizadas, en las que como mínimo se asesorará y tutorizará en base a los siguientes objetivos:

Objetivo General: facilitar herramientas y competencias personales y profesionales a las personas emprendedoras, con el propósito de analizar la viabilidad comercial de su proyecto en el mercado.

##### Objetivos Específicos:

- ✓ INVESTIGACION DE MERCADOS.  
Objetivos: capacitar y dotar a las personas emprendedoras de herramientas, técnicas y fuentes para la búsqueda de información relevante sobre su sector de actividad económica; definición y diferenciación de su oferta de productos y/o servicios, hueco de mercado, factores legales que caracterizan la actividad, segmentación de su clientela potencial, características del cliente potencial por tipo de producto y/o servicio, utilidades de cada producto/servicio, análisis de la competencia, etc.
  
- ✓ ESTRUCTURACION DEL PLAN DE MARKETING Y ANALISIS DAFO.  
Objetivos: dotarles de herramientas y conocimientos para realizar un análisis DAFO, plantear los objetivos a alcanzar por la empresa y hacer una planificación de los recursos materiales y humanos necesarios para la consecución de los mismos en base a la información obtenida de la investigación de mercados previamente realizada; áreas de trabajo en las que se va a organizar la empresa, organigrama fijando tareas y responsabilidades, etc.  
  
Así mismo, deberá quedar bien reflejada, cada una de las políticas del Marketing Mix; producto/servicio (características técnicas, aspectos innovadores, ventajas, necesidades que cubre, previsión de ventas por tipo de producto/servicio), precio (análisis y comparativa de proveedores, descuentos previstos, promociones, márgenes), distribución (canales de distribución, posibles servicios añadidos al cliente) y comunicación (descripción de las acciones que se pretenden realizar para llegar a cada uno de los segmentos de potenciales clientes que previamente se han definido, imagen comercial, nuevos medios para darse a conocer mediante la NTICs...)
  
- ✓ ASESORAMIENTO Y USO DE NUEVAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION APLICADAS AL MARKETING DE LA NUEVA EMPRESA.  
Objetivos: apoyar el uso de herramientas, programas y aplicaciones que faciliten a la empresa la ejecución y organización de diversas tareas y funciones de gestión diaria, tales como la relación con los clientes, fidelización de los mismos, con proveedores, tareas de comercio electrónico, diversificación de mercados, etc.

Así mismo, se diseñará una política comercial coherente con el planteamiento de la nueva empresa, enfatizando el uso de la NTICs como instrumentos para posicionar y promocionar de forma adecuada la empresa desde el inicio de la actividad; Internet, presencia en redes sociales, blogs, BBDD, acceso a la información, marketing 2.0,...etc.

**Destinatarios del servicio.-** Personas emprendedoras con idea de poner en marcha una iniciativa empresarial en Basauri o Etxebarri.

El procedimiento de selección de las personas emprendedoras lo realizará el Área de Creación y Consolidación de Empresas de BHG, mediante una entrevista de acogida inicial y se ajustará a los siguientes criterios:

- Necesidades de información y formación de las personas emprendedoras.
- Características de la idea de negocio.
- Grado de innovación de la idea empresarial.
- La potencialidad de éxito de su idea empresarial.
- Motivación.
- Disponibilidad de la/s persona/s a asistir a las tutorizaciones.
- Experiencia en el sector profesional al que se dirige.
- Peso específico del área comercial dentro de la empresa.
- Criterios tendentes a favorecer la igualdad entre géneros.
- Criterios tendentes a favorecer el apoyo a personas con discapacidad.

**Sesiones de Tutoría.-** Se contempla ofertar a las personas emprendedoras una “Bolsa de Tutorías Comerciales individuales”, con un máximo de 5 horas por persona o grupo emprendedor.

La planificación de las tutorías se realizará según el procedimiento proporcionado por el equipo técnico de BHG.

La empresa adjudicataria no podrá superar el plazo de **siete días naturales** en asignar la primera sesión de Tutoría desde la derivación por parte de BHG de las personas a atender.

En el transcurso de cada una de las tutorías realizadas, las personas promotoras tendrán que presentar el avance realizado, esto es, la parte del proyecto desarrollado. De manera que, a la finalización de las tutorías correspondientes, cada emprendedor/a disponga del Plan Comercial según el modelo validado por BHG, que junto con su Plan Económico-Financiero, formará su Plan de Empresa.

## 4.2. SERVICIO DE CONSULTORÍA PARA MICROEMPRESAS

**Objetivo.-** Proporcionar a las microempresas, los conocimientos, procedimientos y herramientas necesarias, que les permitan a través de **sesiones de Consultoría Comercial** el desarrollo y ejecución de Planes de Actuación en el ámbito comercial que posibiliten tanto el análisis de su situación actual, como el diseño de posibles acciones de mejora a realizar y favorezcan la consolidación y mejora de la competitividad de sus negocios.

**Actuaciones.-** Sesiones de Consultoría Comerciales individualizadas, en las que se atenderá en función de las necesidades detectadas y en relación con los siguientes objetivos y seguimiento del Plan de Actuación de cada empresa:

Objetivo General: Dotar a las empresas conocimientos, procedimientos y herramientas necesarias que les permitan, a través de sesiones de Consultoría Comercial, el desarrollo y ejecución de Planes de Actuación en el ámbito comercial que favorezcan la consolidación y mejora de la competitividad de sus negocios.

### Objetivos Específicos:

- INVESTIGACIÓN DE MERCADOS  
Herramientas, técnicas y procedimientos para la búsqueda de información, análisis de mercado, identificación de clientes potenciales y segmentación de los mismos.
- PLAN DE MARKETING  
Reflexiones sobre el plan de marketing: análisis DAFO, planteamiento de los objetivos a alcanzar por la empresa, planificación y calendarización de los recursos, estrategias y decisiones en las políticas de producto, precio, distribución (red comercial y/o punto de venta), comunicación (diferentes canales: internos y externos) y promoción, marketing digital o marketing on-line, etc.
- PLANIFICACIÓN COMERCIAL  
Diseño de una planificación comercial, establecimiento y análisis de rutas comerciales, estrategia y seguimiento comercial, operativa del plan de medios, preparación de argumentarios de venta, reflexión y análisis sobre el marketing estratégico,.....
- Consultoría sobre otras cuestiones comerciales vinculadas al sector de actividad al que pertenece la empresa (comercio minorista, servicio a personas o servicio a empresas, etc...) y/o en respuesta a una necesidad específica de la empresa.
- Establecimiento de políticas de fidelización, elaboración de encuestas de satisfacción, optimización del punto de venta y escaparate, técnicas de merchandising, etc...

**Destinatarios del servicio:** Microempresas ubicadas en los municipios de Basauri-Etxebarri y que, preferentemente, hayan contado con el apoyo de BHG para su puesta en marcha.

El procedimiento de selección de las microempresas objeto de atención lo realizará BHG, y se ajustará a los siguientes criterios:

- Necesidades identificadas.
- Características de la empresa.
- Motivación de las personas que componen la empresa.
- Disponibilidad para participar en las sesiones.

**Sesiones de Consultoría y Seguimiento.-** Se dispone de un máximo de 9 horas por empresa asesorada. El número de horas asignadas a cada empresa se realizará en función del Plan de Trabajo aprobado previamente por el equipo técnico de BHG.

La planificación de las Sesiones de Consultoría se realizará según el procedimiento proporcionado por el equipo técnico de BHG.

La empresa adjudicataria no podrá superar el plazo de **siete días naturales** en asignar la primera sesión de consultoría, desde la derivación por parte de BHG de las empresas a atender.

A lo largo de las sesiones, se irá avanzando en los diferentes puntos tratados, teniendo en cuenta las necesidades, características e información facilitada por la empresa. De este modo, a su finalización, la empresa contará con un Plan de Actuación en el ámbito Comercial.

El plazo máximo para la ejecución del Plan de Trabajo será de 4 meses. Este plazo se podrá ampliar, excepcionalmente, en función de las circunstancias de la empresa con la que se esté trabajando, y siempre que sea autorizado por BHG.

A los 3 meses desde la finalización del Plan de Trabajo, se realizará por parte de la empresa adjudicataria, un seguimiento, mediante sesión presencial, a cada empresa con la que se ha trabajado, para analizar la situación de su Plan de Actuación y conocer los resultados que se están obteniendo, así como para favorecer, en lo posible, su aplicación y mejora. Las conclusiones y aspectos relevantes a destacar en base a dicho seguimiento quedarán reflejados en el "Informe seguimiento inicial" que la empresa adjudicataria remitirá a BHG.

A los 3 meses desde la fecha del primer seguimiento, la empresa adjudicataria realizará un último seguimiento, mediante sesión presencial, para cerrar totalmente el Plan de Actuación de la empresa, teniendo en cuenta los objetivos iniciales definidos en las Sesiones de Consultoría, las acciones a realizar y las conclusiones derivadas y reflejadas en el "Informe de Seguimiento inicial". La empresa adjudicataria remitirá a BHG los aspectos concluyentes en el "Informe de Seguimiento final".

El formato de las Sesiones de Seguimiento, tanto en la inicial como en la final, dependerá del Plan de Trabajo llevado a cabo con la empresa, por lo que se podrán materializar en visitas a las instalaciones de la empresa (siempre con el visto bueno de la misma) o reuniones en los locales designados desde BHG para tal fin.

## **5.- DOCUMENTACIÓN A APORTAR POR EL CONTRATISTA**

La entidad adjudicataria entregará a BHG la siguiente documentación:

### **En el caso del trabajo realizado con personas promotoras con una idea de negocio:**

- ✓ PLAN COMERCIAL / PLAN DE MARKETING de cada una de las personas o grupo de personas emprendedoras participantes, según las especificaciones y metodología presentada por BHG.  
  
En el caso de los proyectos que no lleguen a la tutoría de cierre, también será derivada la herramienta con el trabajo realizado durante el asesoramiento impartido.  
  
En cualquier caso, la empresa adjudicataria no podrá superar el plazo de una semana en remitir la herramienta definitiva tras la última tutoría o abandono de proyecto.
- ✓ INFORME-TUTOR de cada uno de los planes comerciales según el modelo proporcionado por BHG.  
  
En el caso de los proyectos que no lleguen a la tutoría de cierre, también será derivada la herramienta con el trabajo realizado durante el asesoramiento impartido.  
  
En cualquier caso, la empresa adjudicataria no podrá superar el plazo de una semana en remitir la herramienta definitiva tras la última tutoría o abandono de proyecto.
- ✓ INFORME INDIVIDUAL DE TUTORIA; semanalmente, la empresa adjudicataria, proporcionará informes individualizados de cada una de las Tutorías / sesiones de asesoramiento comercial realizadas con las personas emprendedoras, donde se especifique: fecha, duración, temas tratados, observaciones o comentarios, y evolución de la persona o grupo promotor, ajustándose al modelo especificado por BHG. Y solicitarán, en función de la evolución de la persona emprendedora, la necesidad proporcionar, en su caso, la siguiente sesión de Tutoría Comercial.
- ✓ FICHA DE CONTROL DE TUTORIZACIONES, que con periodicidad semanal especificará las horas de tutoría desarrolladas por cada una de las personas promotoras o grupo promotor, la fase en la que se encuentra el proyecto.

- ✓ CONTROL DE ASISTENCIA de los/as participantes del número de horas consumidas de asesoramiento individualizado.
- ✓ ESTADO PROYECTOS; bimensualmente, la empresa adjudicataria entregará un documento explicativo que refleje el estado en el que se encuentra cada uno de los proyectos.

Para ello, la empresa adjudicataria realizará un seguimiento periódico de la situación de cada proyecto.

#### En el caso del trabajo realizado con microempresas:

- ✓ PLAN DE TRABAJO acordado con la microempresa beneficiaria del servicio, para la ejecución del PLAN DE ACCIÓN, donde se especifique la calendarización del trabajo a realizar (planificación de las sesiones de consultoría) y los recursos destinados por cada una de las partes para su consecución, teniendo en cuenta la disponibilidad de los locales de BHG destinados para tal fin.
- ✓ RESULTADO (herramientas utilizadas y desarrolladas) DEL PLAN DE ACCIÓN DIAGNOSTICADO de cada una de las empresas participantes. Será entregado al equipo técnico del Área de Creación y Consolidación de BHG.

En el caso de no se concluya el trabajo previsto a realizar con la empresa, también será derivada la documentación anterior.

En cualquier caso, este resultado será entregado al equipo técnico BHG en el plazo de **una semana** desde su realización.

- ✓ INFORME FINAL de cada uno de los PLANES DE ACCIÓN. Este informe será entregado al equipo técnico de BHG.

En el caso de no se concluya el trabajo previsto a realizar con la empresa, también será derivada la documentación anterior.

En cualquier caso, este resultado será entregado al equipo técnico de BHG en el plazo de **una semana** desde su realización.

- ✓ INFORME INDIVIDUAL DE CONSULTORIA, **semanalmente**, la empresa adjudicataria, proporcionará informes individualizados de cada una de las sesiones de consultoría de las empresas con las que se haya trabajado, donde se especifique: fecha, duración, temas tratados, documentación trabajada, observaciones comentarios y evolución, ajustándose al modelo especificado por BHG. Y solicitarán, en función de la evolución de la empresa, la necesidad de proporcionar, en su caso, la siguiente sesión de consultoría comercial.
- ✓ FICHA DEL CONTROL DE CONSULTORIAS, que se entregará con periodicidad **semanal**, donde se especificarán las horas de consultoría desarrolladas por cada empresa y la fase en la que se encuentra el plan de actuación.
- ✓ CONTROL DE ASISTENCIA del número de horas de sesiones de consultoría comercial consumidas por las empresas.
- ✓ ESTADO CONSULTORIAS; **bimensualmente**, la empresa adjudicataria entregará a BHG, un documento explicativo que refleje el estado en el que se encuentra cada uno de los planes de actuación.

Para ello, la empresa adjudicataria realizará un seguimiento periódico de la situación de cada proyecto.

- ✓ INFORME de SEGUIMIENTO INICIAL.
- ✓ INFORME de SEGUIMIENTO FINAL.

**A la Finalización del contrato.-** La entidad adjudicataria entregará a BHG en el plazo de un mes desde la finalización del contrato la siguiente documentación:

➤MEMORIA FINAL: donde se incorpore la valoración global de los/as consultores/as, propuestas de mejora de cara a futuras actuaciones, y cualquier observación que se considere relevante.

El contenido y soporte de la documentación exigida quedará explicitado documentalmente por BHG.

## **6.- ACTUALIZACIONES DE LA DOCUMENTACIÓN**

Si durante la vigencia del contrato surgieran modificaciones que afecten a los contenidos de estas acciones por actualizaciones legislativas u otras causas, dichos contenidos deberán ser igualmente actualizados sin que esto suponga un incremento sobre el precio pactado en contrato.

## **7.- INSTALACIONES**

BHG pondrá a disposición de la entidad adjudicataria las instalaciones para el desarrollo del servicio de impartición tanto de Tutorías Comerciales dirigidas a personas emprendedoras, como de las Sesiones de Consultoría Comerciales dirigidas a microempresas.

## **8.- DISPONIBILIDAD**


La empresa adjudicataria pondrá a disposición de BHG los medios necesarios que posibiliten la localización del personal técnico durante la vigencia del contrato.

## **9.- EQUIPO Y MATERIALES**

La entidad adjudicataria deberá disponer de un ordenador portátil en cada una de las tutorías y sesiones de consultoría a impartir.

La aportación de propuestas de mejora o de herramientas complementarias vinculadas al objeto del contrato será valorable.

Basauri, 13 de noviembre de 2012



Aitor Aldaiturriaga Jiménez

Presidente de Behargintza Basauri-Etxebarri, S.L.

Que queda informado/a, según lo establecido en la Ley 15/1999 Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, por parte de BEHARGINTZA BASAURI-ETXEBARRI, S.L., de que mantendrá sus datos personales en los ficheros bajo su responsabilidad con la finalidad de tramitar la documentación requerida a efectos de participar en la presente licitación. La finalidad del tratamiento de los datos de los proveedores ya contratados será la gestión administrativa, fiscal y contable de la relación comercial entre ambas partes. El/la interesado/a podrá ejercitar sus derechos de acceso, cancelación y rectificación en los términos establecidos en la legislación vigente, dirigiéndose a la sede de Behargintza Basauri-Etxebarri, S.L., calle Baskonia nº 1 de Basauri, C.P. 48970 (Bizkaia) o comunicándolo en sus oficinas por cualquier vía.