

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS QUE REGIRÁ LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO COMERCIAL DIRIGIDO A PERSONAS EMPRENDEDORAS Y MICROEMPRESAS DE BASAURI Y ETXEBARRI

Expediente de contratación 03/2026/CCE/Asesoramiento Comercial

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El contrato que en base al presente Pliego se realice tendrá por objeto la ejecución del servicio de Asesoramiento Comercial dirigido tanto a personas emprendedoras para el desarrollo de sus Planes Comerciales dentro del análisis de viabilidad de su idea de negocio, como a microempresas en el ámbito comercial para apoyar la consolidación de las mismas.

2.- DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Dentro de las actuaciones del Área Emprendimiento de Behargintza Basauri-Etxebarri (en adelante BHG), se encuentra el apoyo a personas emprendedoras en el desarrollo de sus iniciativas empresariales, así como el diseño, desarrollo y ayuda en la ejecución de acciones en el ámbito comercial que favorezcan la consolidación y mejora de la competitividad de las microempresas ubicadas en los municipios de Basauri y Etxebarri.

Objetivos:

- Proporcionar a las personas emprendedoras competencias personales y profesionales para que lideren el proceso de creación y gestión de su propio proyecto empresarial, asesorándoles en la definición y elaboración de su Plan de Empresa en aspectos relacionados con el Plan Comercial.
- Proporcionar a las microempresas, los conocimientos y herramientas necesarias, en el ámbito comercial, para el desarrollo y ejecución de actuaciones que favorezcan la consolidación y mejora de la competitividad de sus negocios.

Destinatarios del servicio:

- Personas emprendedoras con idea de poner en marcha una iniciativa empresarial en Basauri o Etxebarri o que vivan en dichos municipios.
- Microempresas ubicadas en los municipios de Basauri o Etxebarri.

Actuaciones:

El asesoramiento consistirá en sesiones individualizadas presenciales, en las que como mínimo se asesorará en base a los siguientes ámbitos:

- Apoyo en la redacción del *Plan Comercial* de las iniciativas empresariales.
- Elaborar la herramienta *Business Model Canvas* a partir del proyecto que cada persona, grupo de personas o microempresa plantee, para describir el valor que se identifique, genere o aporte en el desarrollo de un proyecto empresarial. Se trata de identificar las áreas más importantes de sus negocios, simplificar conceptos y presentarlos de manera clara y sencilla.
- Capacitar y dotar a las personas emprendedoras o microempresas con herramientas, técnicas y fuentes para la búsqueda de información relevante sobre su sector de actividad, *investigación del mercado*, y factores legales les que caracterizan o afectan.
- Trabajar la definición y diferenciación de la *oferta de productos y/o servicios* de cada iniciativa empresarial, segmentación de su *clientela potencial* y análisis de la *competencia*.
- Aportar herramientas y conocimientos para realizar un *análisis DAFO*.
- Realización de *reflexiones estratégicas* de las empresas, con el objetivo de identificar las principales oportunidades y amenazas.
- Plantear los *objetivos comerciales* a alcanzar por la empresa y hacer una planificación de los *recursos materiales y humanos* necesarios para la consecución de los mismos
- Definir áreas de trabajo (*organigrama*) en las que se va a organizar la empresa, fijando tareas y responsabilidades. Apoyar el uso de herramientas, programas y/o aplicaciones que faciliten a la empresa (o futura empresa) la organización y ejecución de diversas tareas y funciones de gestión diaria, tales como la relación con clientes y proveedores, fidelización...
- Trabajar cada una de las políticas del *Marketing Mix*; producto/servicio (características técnicas, aspectos innovadores, ventajas, necesidades que cubre, precio (análisis y comparativa de proveedores, descuentos previstos, promociones), distribución (red comercial y/o punto de venta), comunicación (descripción y periodicidad de las acciones que se pretenden realizar para llegar a cada uno de los segmentos de potenciales clientes que previamente se han definido), etc.
- *Branding*: apoyo en la creación de una identidad de marca profesional; nombre comercial, logo, tarjetas identificativas...
- Diseñar una *planificación comercial*, establecimiento estrategias comerciales y su seguimiento, preparación de argumentarios de venta.
- Establecimiento de *políticas de captación y fidelización de clientes*, generación de contenidos y herramientas comerciales tales como *WhatsApp Business*, para lo que se formará a las personas usuarias en el ámbito técnico, y se apoyará en su utilización para satisfacer las necesidades de pequeños negocios; comunicarse con clientes, promocionar productos/servicios, responder preguntas durante la experiencia de compra...
- Optimización del *punto de venta y escaparate*, técnicas de merchandising, etc...
- Consultoría sobre *otras cuestiones* comerciales vinculadas al sector de actividad al que pertenece la empresa y/o en respuesta a una necesidad específica de la empresa o iniciativa emprendedora, tales como la Ley de *Protección de Datos*, *patentes* de marcas y/o nombres comerciales...

El Área Emprendimiento de BHG seleccionará las personas o microempresas participantes en las sesiones de asesoramiento y las derivará a la empresa adjudicataria.

De cada empresa o iniciativa que reciba asesoramiento, se hará un estudio previo de sus necesidades y definición de objetivos de manera conjunta (entre empresa adjudicataria del servicio, equipo técnico de BHG y empresa/iniciativa participante) y se trabajará en la elección de herramientas a trabajar durante dicho asesoramiento.

El servicio se prestará de manera presencial principalmente en las instalaciones que proporcione BHG, aunque se contempla la posibilidad de prestación del servicio online, cuando el equipo técnico de BHG así lo considere. Además, se podrá llevar a cabo en las instalaciones de la empresa asesorada cuando se crea conveniente para la adecuada prestación del servicio.

Con carácter orientativo, la adjudicataria dispondrá de una bolsa máxima de 9 horas de asesoramiento por iniciativa emprendedora/empresa y año. Si se requiriesen más horas de atención, las mismas habrían de ser solicitadas y justificadas por la adjudicadora, vía email, al equipo técnico del Área Emprendimiento, quedando supeditada su aprobación a la decisión del mismo.

Se definirán estrategias concretas y adecuadas, y se proporcionará acompañamiento en la ejecución de las acciones que sean alcanzables en el periodo definido previamente por y para cada uno de los casos.

La empresa adjudicataria, dispondrá de un plazo máximo de 3 días laborables, desde la derivación por parte de BHG, para ponerse en contacto con las personas o empresas que van a ser asesoradas a fin de concretar una cita para el inicio de las sesiones. Dicha sesión debe celebrarse preferiblemente en el plazo máximo de una semana desde su derivación.

Las sesiones presenciales se impartirán de lunes a jueves en horario de 07:30 a 19:30 horas, y los viernes en horario de 07:30 a 17:00, en las instalaciones que determine BHG para tal fin, teniéndose en cuenta la disponibilidad de las personas emprendedoras o microempresas.

La adjudicataria realizará un recordatorio de la sesión de asesoramiento a las personas citadas con entre 24 y 48 horas de antelación. A la finalización de cada sesión de asesoramiento presencial individualizado, se concretará en fecha y hora, la siguiente reunión de asesoramiento, o en caso de ser la sesión de cierre, se dará este por finalizado.

La adjudicataria proporcionará a las personas asesoradas un número de teléfono y una dirección de correo electrónico (proporcionada por BHG) para comunicar posibles cambios en el plan de trabajo previsto.

Semanalmente, la adjudicataria, cumplimentará informes individualizados, en la herramienta informática facilitada por BHG, de cada una de las sesiones de asesoramiento comercial mantenidas; se especificará: fecha, duración, asistentes, temas tratados, observaciones y evolución del asesoramiento.

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

Documentación a aportar:

La entidad adjudicataria entregará a BHG la siguiente documentación:

Durante la ejecución del servicio:

➤CONTROL DE ASISTENCIA, recogerá la firma de todas las personas que reciben el asesoramiento individualizado.

➤AGENDA SEMANAL con las citas de asesoramiento cerradas. La gestión de la agenda será responsabilidad de la empresa adjudicataria.

➤INFORMES INDIVIDUALIZADOS, la adjudicataria, cumplimentará en la herramienta informática facilitada por BHG, informes individualizados de cada una de las sesiones de asesoramiento comercial mantenidas, donde se especifique: fecha, duración, contenidos trabajados, observaciones y evolución del asesoramiento

➤PLAN COMERCIAL: de cada una de las personas o grupo de personas emprendedoras participantes, según el modelo validado por BHG.

En el transcurso de cada una de las sesiones realizadas, las personas emprendedoras irán avanzando en el desarrollo de su proyecto empresarial, de manera que, a la finalización del asesoramiento, cada persona o grupo de emprendedores dispondrá de un Plan Comercial, que, junto con el Plan económico-financiero, formará su Plan de Empresa, en caso de que éste sea el objetivo del asesoramiento (que habrá sido previamente establecido por el equipo técnico del Área Emprendimiento de BHG).

➤INFORME COMERCIAL de cada uno los asesoramientos comerciales impartidos a personas emprendedoras, según el modelo proporcionado por BHG.

La empresa adjudicataria no podrá superar el plazo de una semana en remitir el plan comercial definitivo y el informe tras la sesión de cierre con la persona emprendedora (o grupo).

En cualquier caso, y en el supuesto de que haya Planes comerciales que no lleguen a finalizarse, la entidad adjudicataria entregará el trabajo realizado durante el asesoramiento impartido.

Ambos documentos habrán sido previamente revisados (en cuanto a formato y ortografía) por la empresa prestataria del servicio. BHG no aceptará Planes e informes comerciales que no cumplan estos requisitos.

INFORME FINAL de cada uno de los Planes de Actuación trabajados con las microempresas.

En cualquier caso, y en el supuesto de que haya asesoramientos que no lleguen a finalizarse, la entidad adjudicataria entregará el trabajo realizado durante el asesoramiento impartido.

➤HERRAMIENTAS trabajadas y generadas en el asesoramiento dirigido a personas emprendedoras/microempresas, cuando el objeto del asesoramiento no sea la realización de un Plan Comercial parte del Plan de Negocio. Así, una vez concluido el asesoramiento, las personas emprendedoras/microempresas contarán con un Plan de Actuación en el ámbito comercial referido a su iniciativa/empresa, que incluirá tanto las herramientas utilizadas y desarrolladas, como estudios, cálculos y documentación.

A la finalización del contrato

La 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 del personal que ha prestado el asesoramiento, propuestas de mejora de cara a futuras actuaciones, y cualquier observación que se considere relevante.

Equipos y medios materiales

La adjudicataria aportará los medios materiales y herramientas de apoyo que considere para la ejecución del servicio, los cuales habrán de ser explicitados en el proyecto de intervención.

En todo caso, será necesario que se cuente con un ordenador con conexión a internet para el buen desarrollo del asesoramiento.

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

Coordinación y seguimiento del servicio

Corresponde al Área Emprendimiento de BHG la supervisión del servicio para lograr los objetivos establecidos en base a las especificaciones del presente pliego.

A la firma del contrato, la adjudicataria designará una persona como responsable del servicio, que asumirá las labores de interlocución con el Área de Emprendimiento y a la que corresponderá la impartición de las instrucciones que resulten necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

Se constituirá un Comité de Seguimiento integrado por personal técnico del Área de Emprendimiento y la responsable del servicio de la adjudicataria. El Comité de Seguimiento se reunirá, como mínimo, una vez cada tres meses. En estas reuniones la responsable del servicio de la adjudicataria presentará un informe de la situación. En función del mismo el Área Emprendimiento adoptará las decisiones y dictará las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

El Área Emprendimiento podrá solicitar de la responsable del servicio de la adjudicataria, en cualquier momento, informes sobre el estado y grado de cumplimiento del programa comprometido.

3.- CONSULTAS TÉCNICAS

Las consultas referidas a cualquiera de los aspectos recogidos en este Pliego deberán dirigirse, vía correo electrónico, a Behargintza Basauri-Etxebarri, especificando número de teléfono y nombre de la persona de contacto.

- Número de teléfono: 944 262 999
- E-mail: kontratazioa@behargintza.eus

Basauri, 24 de junio de 2026

Fdo.
Técnica de Emprendimiento
Itziar Hurtado Markaida

VºBº
Josu Llona Sabarte
Coordinador

Sus datos serán tratados de forma segura y confidencial, tal y como establece el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en cuanto al tratamiento y la libre circulación de datos personales (RGPD), por BEHARGINTZA BASAURI-ETXEBARRI, quien ha observado las medidas de seguridad destinadas a preservar el secreto, confidencialidad e integridad en el tratamiento de sus datos y que los tratará con la finalidad de tramitar la requerida a efectos de participar en el presente procedimiento de contratación.

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.

Podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento dirigiendo un escrito a BEHARGINTZA BASAURI-ETXEBARRI, calle Baskonia nº 1, C.P. 48970 de Basauri (Bizkaia) o enviando un mail a info@behargintza.eus

Podrá consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra política de privacidad tanto en la web como oficinas.