C:\Users\adiezdesalazar\Downloads\1812-PT.docx

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Asesoramiento experto para el seguimiento de los objetivos y despliegue estratégico de los servicios de Educación Ambiental de la Red Ekoetxea
Nº DE EXPEDIENTE: 1812

ANTECEDENTES

En enero de 2025 dio comienzo la nueva licitación para la gestión, desarrollo y prestación de servicios de explotación del conjunto de la Red de Centros Ambientales de Euskadi, Ekoetxea. Un nuevo modelo de gestión más eficiente que permite la correcta organización de los trabajos y la orientación a los nuevos objetivos, formado por 4 lotes, que definen los servicios de educación, marketing, data y mantenimiento de la red Ekoetxea.

La filosofía de este modelo de gestión es que el proyecto de transformación esté cocreado y liderado por las diferentes empresas prestadoras de los servicios. Un proceso de construcción compartida con las personas que conforman la Red Ekoetxea. Un trabajo gradual en el que se han incorporado nuevos puestos dentro del equipo de educación, un nuevo equipo de marketing y un equipo de expertos en análisis de datos. El fin de este trabajo colaborativo entre empresas expertas en diferentes áreas, trabajando en base a resultados comunes, persigue garantizar el despliegue adecuado de la estrategia.

Como cualquier proceso de transformación exige de una apuesta clara y decidida, con una dedicación de recursos, de tiempo y de la creación de espacios que ayuden a integrar una nueva cultura y visión. Con este nuevo modelo se pretende dar un salto cualitativo en cuanto a esa integración de la estrategia y una nueva cultura innovadora, interiorizada por las diferentes empresas adjudicatarias de los diferentes lotes, para que éstas puedan tener un papel más proactivo y de co-liderazgo junto a Ihobe.

Para una definitiva implementación del nuevo modelo y lograr así el propósito y los objetivos de la Red Ekoetxea, se han definido 4 desafíos y 16 retos a lograr:

- Impulsar la activación de las políticas ambientales. La red Ekoetxea se posicionará como el principal instrumento de proximidad a la ciudadanía, al servicio de Ihobe.
- Impulsar una red cliente céntrica y orientada a resultados. El nuevo modelo de gestión de la red Ekoetxea será la herramienta que permitirá aumentar el impacto.
- Atraer a más público y a nuevos públicos a la red. Un nuevo enfoque que permita mayor vinculación con el entorno y trabajo con nuevos segmentos, junto al uso de estrategias de marketing relacional, hará aumentar el impacto de la red Ekoetxea.
- Lograr una mayor fidelización de los públicos. La Comunidad Ekoetxea se convertirá en el instrumento de mejora para la vinculación con los diferentes segmentos de públicos definidos y Eskolagune en el portal relacional que permitirá aumentar el impacto con la comunidad escolar.

Dentro del desafío 2, se ha definido el reto de “Implementar la cultura colaborativa, centrada en el cliente y orientada a resultados”. Se entiende que trabajando sobre este reto específicamente, se logrará el cumplimiento del resto de los retos y desafíos, pues su cumplimento depende en gran medida de implementar una cultura nueva orientada a resultados y al bien común.

En los primeros meses del nuevo modelo de gestión se ha trabajado con un apoyo operativo, una asistencia técnica para velar por el cumplimiento de la estrategia y se ha trabajado en crear las bases para la integralidad de la gestión, diseñando incluso un plan de marketing integral que está

enfocado al cumplimiento de los 4 desafíos, los 16 retos con objetivos para los diferentes adjudicatarios y KPIs para la medición de resultados.

Tras la experiencia de estos primeros meses del comienzo del nuevo modelo de gestión, y viendo la complejidad de crear una cultura colaborativa entre las empresas, se detecta la necesidad de contratar un servicio de acompañamiento único, que aúne tanto el trabajo operativo como el estratégico realizado hasta ahora y que actúe como consultoría para orientar a los adjudicatarios a obtener resultados comunes y a trabajar en base a desafíos y retos conjuntos.

OBJETO DEL TRABAJO

Servicio de asistencia técnica durante dieciséis meses, para asegurar el cumplimiento de la estrategia de la Red Ekoetxea, que incluye la ejecución de tareas operativas y el acompañamiento al equipo directivo del proyecto de Ihobe a implementar el nuevo modelo de gestión y la cultura colaborativa, definiendo procedimientos y una sistemática de trabajo común entre las diferentes empresas adjudicatarias.

ALCANCE DEL TRABAJO

En la contratación se incluyen los servicios de apoyo a la dirección del proyecto de Ihobe para implementar la nueva cultura colaborativa de la Red en las empresas adjudicatarias de los diferentes lotes del nuevo modelo de gestión. Así mismo, los servicios técnicos necesarios para la implicación de agentes internos y externos de la red y la mejora, el seguimiento y soporte al marketing relacional de la red en general y de la gestión de relación con los clientes (CRM) en particular.

Se incluye el seguimiento de las estrategias de promoción y operativa de gestión de inscripciones en experiencias de la red, junto a la mejora de la experiencia para las personas usuarias externas y gestores internos.

Se incluye también el servicio de apoyo operativo a los resultados y avances de la red Ekoetxea, realizando de manera integral el seguimiento de la propuesta educativa y comunicativa de la red, analizando el cumplimiento de los KPIs definidos en los servicios y apoyando en la coordinación de los hitos principales para la consecución de estos resultados educativos.

DEFINICIÓN DE FASES Y TAREAS DEL PROYECTO

Los trabajos deberán contemplar, al menos, las siguientes tareas:

Ajustes en la organización del nuevo modelo de gestión

Durante la duración del contrato se precisa ir evaluando y haciendo ajustes necesarios en la organización del nuevo modelo de gestión. Durante los primeros dos meses trabajando con la dirección del proyecto y con las empresas adjudicatarias, se diagnosticará y adecuará la hoja de ruta de trabajo definida. A partir de un diagnóstico inicial, se realizarán diferentes sesiones de trabajo para diseñar todas las mejoras precisas y orientar a los equipos de trabajo en base a los objetivos y KPI's definidos. Este servicio de ajuste será permanente a lo largo del contrato.

Acompañamiento a la dirección de Ihobe

Este servicio se realizará trabajando con la dirección del proyecto, con las tres empresas adjudicatarias e incluso con los equipos de los centros para implementar el nuevo modelo de gestión y la cultura organizacional derivada de la estrategia de la Red; realizando el seguimiento de las mejoras y ajustes definidos en la hoja de ruta.

Seguimiento y ajustes de la Hoja de Ruta y Plan de Acción 2025/2026

El seguimiento del Plan de Acción de la Red Ekoetxea se realizará trabajando con los diferentes grupos de interés. Se precisa el acompañamiento y dinamización de este Plan de Acción, específicamente en lo referente a aquellas acciones de Red, que impliquen a diferentes públicos y que sean estratégicas.

Supervisión, coordinación y apoyo en los planes de formación de los equipos

Si bien la formación de los distintos equipos de trabajo corresponde a las empresas adjudicatarias de los servicios de educación, marketing y data, se precisa que los planes de formación propuestos en temas de digitalización e innovación de servicios se coordinen y complementen unos a otros. Se requiere profundizar sobre competencias blandas, competencias digitales y trabajar en el diseño e innovación de productos y servicios desde una visión colaborativa con agentes locales, tanto convencionales como no convencionales.

Seguimiento y ajuste del Plan de Marketing integral

El marketing relacional dentro de la estrategia de la Red Ekoetxea es un elemento activador fundamental. La gestión de la relación con los clientes (CRM) incluye el diseño y seguimiento de las estrategias de promoción y operativa de las inscripciones en experiencias de la Red, junto a la mejora de la experiencia para las personas usuarias externas y gestores internos. Teniendo en cuenta este enfoque y el Plan de Marketing diseñado por la empresa adjudicataria del Lote 2, que incluye un social media plan, se ha definido un plan de marketing integral que precisa de un seguimiento y ajuste durante la duración de este contrato.

Apoyo en el despliegue de la nueva cartera de servicios

En el primer trimestre de 2025 se han definido los 4 nuevos servicios de la red Ekoetxea: Servicio de educación ambiental, servicio de sensibilización, servicio de cesión y alquiler de espacios y servicio de entorno y paisaje pedagógico. Se precisa un servicio de apoyo para que los equipos de educación y marketing con el apoyo del equipo de data, desplieguen diferentes acciones; especialmente acciones de formación e información y de “venta cruzada” de servicios a aquellas personas visitantes a exposiciones, a asistentes a eventos o a visitantes al área de servicios.

Seguimiento de experiencias en su fase de diseño y evaluación

La empresa adjudicataria del Lote 1 (Educación) y en concreto la Dirección de Operaciones y el Equipo de Iinovación, son los responsables de la calidad de las experiencias del servicio de educación ambiental. Se considera necesario asegurar la correcta implementación de la metodología Growth para el diseño de experiencias en cada una de sus fases, asegurando la coherencia entre éstas, los objetivos y públicos, así como con las necesidades de Ihobe. Para ello será necesario velar por la mejora del proceso e identificar los hitos de coordinación necesarios.

Apoyo en la coordinación de los Planes de Marketing y Comunicación de los servicios de la red y de las experiencias

El Plan de Marketing Integral diseñado recoge el social media plan y el plan de marketing relacional. En base a él, el equipo de Marketing de la red va definiendo diferentes necesidades de los centros y del Área de Comunicación de Ihobe. Se precisa un servicio de apoyo para la coordinación de los diferentes agentes implicados en los procesos: equipo de marketing, equipo de educación/innovación, dirección del proyecto de Ihobe, área de comunicación de Ihobe.

Seguimiento de resultados e indicadores de los servicios

A partir de los desafíos retos, objetivos y KPI's definidos, se precisa realizar el seguimiento y análisis de los resultados de los servicios que se prestan en la red, para evaluar el progreso y el éxito de cada fase del proceso de diseño de servicios y experiencias. Los KPI's proporcionan una medida objetiva del desempeño y permiten realizar ajustes basados en evidencias. Se deberán plantear reuniones periódicas de evaluación con las empresas para revisar el progreso del proceso de diseño de experiencias. Durante estas reuniones, se revisarán los datos e indicadores, se discutirán los hallazgos y se definirán junto a las empresas prestadoras de servicios de la Red las acciones correctoras. Será imprescindible involucrar a todas las partes interesadas relevantes en estos procesos de análisis para garantizar una colaboración efectiva y una alineación continua con las necesidades de Ihobe.

Refuerzo de la cultura colaborativa y de la orientación a resultados

Se precisa apoyar a la dirección del proyecto de Ihobe en la orientación a resultados compartidos a las empresas adjudicatarias de los servicios de educación, marketing y data de la red Ekoetxea. Para el logro de los objetivos cuantitativos definidos para el año 2025 y 2026, su KPI's y el cumplimiento de los desafíos, se elaborará un plan de trabajo que permita hacer seguimiento e ir midiendo el avance en cuanto a la implementación de la cultura colaborativa y el logro de resultados comunes.

Seguimiento y ajustes con el equipo de data para el logro de los objetivos

El rol principal del equipo de data es proporcionar herramientas digitales que permitan una recogida de datos de calidad y así hacer un seguimiento del proyecto. Partiendo de la propuesta realizada por la empresa adjudicataria, se precisa realizar un seguimiento y ajustes permanentes en el desarrollo de dichas herramientas, así como apoyar en la interpretación y análisis de los datos para poder tomar decisiones y acciones de mejora en base a datos.

PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

Se trata de un servicio equilibrado en el tiempo y constante. En la propuesta se indicarán los hitos principales y momentos de coordinación necesarios. Es posible que una adjudicación del pliego de explotación de la red Ekoetxea o en su caso la prórroga del actual suponga un reajuste de los trabajos, sobre todo por la suma de más agentes a la ecuación.

CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA

Las entidades licitantes deberán elaborar una propuesta de cronograma y plan de trabajo con todos los servicios requeridos anteriormente. Deberá incluir una propuesta de acciones y tareas asociadas, alineadas y coherentes con los objetivos perseguidos.

La entidad o entidades adjudicatarias deberán convocar reuniones periódicas al menos cada quince días de manera virtual y acudir a cuantas reuniones sea convocada por Ihobe: para informar de estado de los trabajos, para informar de los resultados que se vayan obteniendo en cada fase, para validar y supervisar los procesos de trabajo, o para contrastar puntos de vista sobre la orientación de los trabajos.

La actuación de la entidad adjudicataria será supervisada por personal de Ihobe, responsable del contrato. El equipo consultor seguirá en todo momento las directrices del personal técnico de Ihobe

Las entidades adjudicatarias deberán garantizar que todas las personas que integran el equipo técnico se comprometen a preservar en todo momento la confidencialidad de los datos que conozcan, por razón de la ejecución del servicio.

Si durante la ejecución del contrato, las entidades adjudicatarias tuvieran que sustituir a alguna persona del equipo, se garantizará que el servicio quede cubierto con personas que reúnan los mismos requisitos de las sustituidas.

XABIER GONZALEZ VEGAS - 78882835B
c=ES, o=SOCIEDAD PUBLICA DE GESTION AMBIENTAL IHOBE SA, ou=Ziurtagiri Profesionala - Certificado Profesional, 2.5.4.97=VATES-A01024223, cn=XABIER GONZALEZ VEGAS - 78882835B, givenName=XABIER, sn=GONZALEZ VEGAS, serialNumber=78882835B
2025.06.18 10:08:04 +02'00'

Fdo.: XABIER GONZALEZ VEGAS

Director de Área

AINHOA DIEZ DE SALAZAR GUTIERREZ
Firmado digitalmente por AINHOA DIEZ DE SALAZAR GUTIERREZ
Fecha: 2025.06.17 10:52:54 +02'00'

Fdo.: AINHOA DIEZ DE SALAZAR GUTIERREZ

Técnica de proyecto