

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO QUE TIENE POR OBJETO LA “INVESTIGACIÓN DEL SECTOR COMERCIAL Y DEL CONSUMIDOR DE AIARALDEA” (TCC 2023-06)**

---

### **CLÁUSULA I.- OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente contrato es la realización de una serie diferentes servicios de investigación comercial que contribuyan al adecuado desarrollo y extensión del proyecto Berrikusi en la comarca de Aiaraldea, proyecto de revitalización e impulso del comercio de proximidad en el marco del Plan de Actuación Inmediata de la Comarca de Aiaraldea.

### **CLÁUSULA II: REFERENCIAS**

Se establece como principal fuente de referencia sobre la que fundamentar el trabajo el Plan de Actuación Inmediata de la comarca de Aiaraldea; así como la Memoria de participación de la elaboración del PEA y el Plan Estratégico de Aiaraldea (actualmente en elaboración).

Asimismo, cabe hacer referencia a la necesidad de tener en cuenta toda la información e informes públicos disponibles tanto en EUSTAT como en el Observatorio Vasco de Comercio – Enfokamer.

En el transcurso de la ejecución del contrato, esta documentación podría verse completada, matizada o modificada por la Dirección, lo que deberá tenerse en cuenta en la implantación de la correspondiente acción afectada.

### **CLÁUSULA III: ALCANCE DEL TRABAJO**

Para la realización de las tareas objeto del contrato, el alcance de los trabajos ha de limitarse al ámbito de la zona de Aiaraldea; compuesta por comarca alavesa de Aiara (Laudio, Amurrio, Aiara, Artziniega y Okondo) y los municipios vizcaínos de Orduña, Orozko, Arrankudiaga y Arakaldo. En los anexos 1 y 2 se dispone de la población total objeto de estudio.

*a) Estudios del sector comercial en Amurrio y Orduña*

- Amurrio
- Orduña

*b) Estudio de las personas consumidoras de Aiaraldea*

- Estudio Aiaraldea

- Estudio Amurrio
- Estudio Orduña

Para diseñar el tamaño de la muestra se han de considerar los siguientes criterios mínimos.

- Desviación estándar: 0,5
- Grado de confianza: 95%
- Error muestral: 0,05

Las muestras de consumidores realizadas deberán ser representativas de la realidad demográfica de cada ámbito territorial al que haga referencia.

#### **CLÁUSULA IV: TAREAS A LLEVAR A CABO POR LA ENTIDAD CONTRATISTA**

La entidad contratista deberá llevar a cabo las siguientes tareas:

##### **a) Estudio del sector comercial de Amurrio y de Orduña**

Dos (2) estudios de la opinión de un número de comercios representativos de Amurrio y Orduña, para conocer de primera mano cuál es su punto de partida frente a los retos que tiene que afrontar el sector y, sobre todo, entender cuáles son sus principales frenos para poner en marcha proyectos de actualización.

Para realizar los estudios del comercio local se realizarán las diferentes tareas, desde la exploración urbana, hasta la evaluación técnica de una muestra de negocios: planes de ordenación urbana, planes de movilidad, etc.; el mapa de agentes económicos locales; servicios locales destinados a ciudadanía residente y visitante ocasional, exploración urbana y patrones de comportamiento; encuestas; entrevistas contextuales; investigación online y finalmente, la elaboración de conclusiones, entre otros.

Se pretende conocer el punto de partida del comercio (situación prepandemia y situación tras el impacto de la pandemia y las crisis derivadas de la guerra en Ucrania) respecto a sus necesidades de actualización para enfocar los programas destinados a generar cambio en las áreas comerciales urbanas de los proyectos Berrikusi.

La recogida de información se podrá realizar a través de entrevistas presenciales, telefónicas o web.

## **b) Estudio de los consumidores de Aiaraldea**

Se realizarán tres (3) estudios de mercado para conocer de la opinión de las personas consumidoras: uno (1) a nivel de la comarca de Aiaraldea y otros dos (2) específicos de Amurrio y de Orduña. Versarán sobre el contexto global de cada población, su relación con la oferta comercial de la comarca en general y con la de localidad, así como con cada sector en particular.

Identificar las necesidades de las personas consumidoras y realizar el diagnóstico del consumo local para conocer el punto de partida de la oferta comercial y detectar los motivos de las desconexiones y buscar oportunidades de desarrollo.

Investigación cualitativa y análisis del comportamiento de las personas consumidoras objeto de estudio, identificando los factores que influyen en este proceso, segmentación en función de sus características comunes y observación de cada grupo en diferentes etapas del trayecto de la persona consumidora y las tendencias de consumo para analizar cómo interactúan tanto con el establecimiento comercial como con el producto o servicio.

La recogida de información se podrá realizar a través de entrevistas presenciales, telefónicas o web.

## **c) Control e inspección**

Para evaluar la calidad de la recogida de información de los cuestionarios finalizados, por cada estudio, como mínimo, se verificarán un 5% de los contactos realizados de forma proporcional a al método de contacto realizado.

- En el caso de las unidades informantes que han sido entrevistadas presencialmente, se contactará con ellas y se contrastará al menos tres ítems básicos del cuestionario.
- En el caso de las unidades informantes que han sido entrevistadas telefónicamente, se verificará y evaluará la calidad de la recogida telefónica contrastando la grabación telefónica de la entrevista.

Se realizará un informe anexo a cada estudio con el número de casos revisados y las diferencias observadas en cada uno de los ítems mencionados, informando sobre cualquier incidencia, anomalía o error que se detecte en el proceso.

#### **d) Diagnóstico comercial de Amurrio y Orduña**

En base a los estudios de mercado anteriores, realizar un diagnóstico de la situación del comercio de Amurrio y Orduña para determinar, desde un punto de vista técnico, las necesidades particulares del sector y las áreas de mejora necesarias para reconectar con ciertos grupos de clientes.

Esta evaluación técnica del comercio local debe permitir identificar los retos y potencialidades de este. En ella se realizará una evaluación de las actuales iniciativas y dinámicas de activación del comercio y de las actividades económicas locales. Se complementará mediante datos y analíticas que permitan valorar los resultados de las inversiones y de la efectividad de campañas de promoción y comunicación puestas en marcha, hasta la actualidad, en torno al sector comercial.

Asimismo, se elaborará de una propuesta de plan de acción u hoja de ruta de actualización del comercio.

#### **CLÁUSULA V: DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR**

La entidad contratista deberá entregar, al menos, la siguiente documentación:

##### **a) Estudios del sector comercial de Amurrio y de Orduña**

Recogerán los resultados y las principales conclusiones obtenidas durante el desarrollo de cada estudio.

La información se consolidará de un modo agregado, a los diferentes niveles, con el fin de poder comparar los resultados conseguidos, referenciar las actividades, publicar datos relevantes o difundir información de aquellas que se consideren mejores prácticas basadas en los indicadores de gestión dentro del ámbito del proyecto.

Este documento deberá ir acompañado de:

- Un resumen ejecutivo
- Una presentación digital tipo PowerPoint o similar.
- Un informe anexo de control e inspección de calidad de la recogida de información. Se detallará el número de casos revisados y las diferencias observadas

### **b) Estudios de las personas consumidoras de Aiaraldea, Amurrio y Orduña**

Recogerá los resultados y las principales conclusiones obtenidas durante el desarrollo del estudio.

La información se consolidará de un modo agregado, a los diferentes niveles, tanto local como comarcal, con el fin de poder comparar los resultados conseguidos, referenciar las actividades, o publicar datos relevantes.

Este documento deberá ir acompañado de:

- Un resumen ejecutivo
- Una presentación digital tipo PowerPoint o similar.
- Un informe anexo de control e inspección de calidad de la recogida de información. Se detallará el número de casos revisados y las diferencias observadas

### **c) Diagnóstico comercial de Amurrio y de Orduña**

Recogerán los resultados y las principales conclusiones obtenidas tras el desarrollo de cada investigación de mercados.

La información se consolidará de un modo agregado, a los diferentes niveles, tanto local como comarcal, con el fin de poder comparar los resultados conseguidos, referenciar las actividades, publicar datos relevantes o difundir información de aquellas que se consideren mejores prácticas basadas en los indicadores de gestión dentro del ámbito del proyecto.

Este documento deberá ir acompañado de:

- Un resumen ejecutivo
- Una presentación digital tipo PowerPoint o similar.

Asimismo, la entidad contratista preparará los materiales adecuados y necesarios para la comunicación y difusión de los diferentes informes, así como la maquetación y traducción del contenido.

Todos los entregables se entregarán en formato digital, extensión .docx o PDF, y serán redactados en euskera y castellano y empleando un lenguaje inclusivo y no discriminatorio.

## **CLÁUSULA VI: SUPERVISIÓN DE LOS TRABAJOS**

La Dirección de Comercio se encargará de la supervisión de la ejecución del contrato y del desarrollo de las actuaciones destinadas a dicho fin, así como de la dirección técnica y el contraste del contenido los trabajos desarrollados. Para tal fin se establecerá una persona coordinadora e interlocutora del contrato.

En concreto, las funciones que ejercerán serán las siguientes:

- Dirección y supervisión del desarrollo del contrato.
- Dirección técnica y contraste del contenido de los trabajos desarrollados.
- Establecimiento del calendario de reuniones de seguimiento.
- Proposición de modificaciones en el trabajo desarrollado, así como en la metodología y el programa de trabajo presentados, que se requieran por la propia deriva de la ejecución del servicio.
- Dictar las instrucciones y aclaraciones necesarias en el marco del contrato, así como la aclaración de dudas o controversias sobre la interpretación o valoración de la información o los trabajos producidos.

Por su parte, la entidad contratista designará a la persona que asumirá la coordinación de las actividades a realizar, convirtiéndose en el interlocutor con la Administración. Asegurará el buen funcionamiento y desarrollo de la ejecución del servicio y coordinará los trabajos con el personal técnico designado como coordinadora de la Dirección de Comercio Departamento de Turismo, Comercio y Consumo.

## **CLÁUSULA VII: RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES**

La entidad contratista deberá disponer de los recursos humanos y materiales necesarios para el correcto desarrollo de las tareas objeto de este contrato. La contratista será responsable del personal que ejecute el servicio contratado, estando éste sometido a su poder de dirección y organización (retribuciones, horarios, instrucciones...) siendo de su competencia la relación jurídico-laboral con dicho personal, por lo que éste no tendrá en ningún caso, vinculación jurídico-laboral con el Gobierno Vasco.

La entidad contratista deberá contar con un equipo multidisciplinar experto en la materia objeto del contrato.

Para la realización de las tareas encomendadas, la contratista, debe disponer de un equipo técnico experto en la materia objeto de dichas tareas de al menos dos (2) personas. Una (1) de las personas del equipo técnico adscritas a la ejecución del contrato deberá serlo en calidad de coordinadora del proyecto.

Igualmente, al menos una (1) de las personas del equipo técnico adscritas a la ejecución de cada contrato debe tener acreditado un nivel de euskera igual o superior a C1 según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

Si durante la ejecución del contrato, la empresa contratista tuviera que sustituir a alguna persona del equipo adscrito u ofertado, se garantizará que el servicio quede cubierto por personas que reúnan similares requisitos de las sustituidas.

La contratista deberá garantizar los derechos lingüísticos de las personas participantes en los diferentes estudios de mercado objeto de este contrato, asegurando que estas personas podrán relacionarse en aquel idioma que elijan en cada caso.

#### **CLÁUSULA VIII.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS**

Todos los productos elaborados por el equipo adscrito a la ejecución del servicio serán propiedad de la Dirección de Comercio del Departamento de Turismo, Comercio y Consumo.

Ésta se reserva el derecho a utilizarlos, reutilizarlos, reproducirlos, producirlos o divulgarlos, total o parcialmente, cuando lo estime conveniente.

Para cualquier actividad fuera del marco de la ejecución del servicio de este contrato, la entidad contratista y el equipo adscrito a la ejecución del servicio están obligados a recabar la autorización escrita previa de la Dirección de Comercio para la utilización de la documentación, información recogida y los resultados de este trabajo.

#### **CLÁUSULA IX.- CONFIDENCIALIDAD DE LOS TRABAJOS**

Se deberá garantizar que todas las personas que integren el equipo técnico se comprometen a preservar en todo momento la confidencialidad de los datos que conozcan, por razón de la ejecución del servicio, tanto durante la ejecución del contrato como con posterioridad a este.

## **CLÁUSULA X: PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

La entidad contratista deberá garantizar el cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a la seguridad de datos de carácter personal según la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, en la utilización y tratamiento que haga de los datos cedidos por la Administración contratante.

## **CLÁUSULA XI.- VALORACIÓN ECONÓMICA Y FORMA DE PAGO**

Los honorarios correspondientes al servicio objeto de este contrato no excederán de 35.500,00 € (treinta y cinco mil quinientos euros), IVA no incluido.

Se considerarán comprendidos en el precio de licitación los gastos de desplazamiento y dietas ocasionados durante la ejecución del contrato.

El abono de los trabajos se realizará contra la presentación de factura y el consiguiente entregable indicado en la Cláusula IV de este pliego, y se fraccionará de la siguiente manera:

- 15% tras Estudio del sector comercial de Amurrio.
- 15% tras Estudio del sector comercial de Orduña.
- 10% tras Estudio de las personas consumidoras de Aiaraldea.
- 15% tras Estudio de las personas consumidoras de Amurrio.
- 15% tras Estudio de las personas consumidoras de Orduña.
- 15% tras Diagnóstico comercial de Amurrio.
- 15% tras Diagnóstico comercial de Orduña.

En Vitoria-Gasteiz, a fecha de firma electrónica.



Firmado  
digitalmente por  
MARIA ELENA  
MORENO ZALDIBAR -  
15941616V  
Fecha: 2023.06.05  
10:18:36 +02'00'

Elena Moreno Zaldibar

Merkataritza Zuzendaria/ Directora de Comercio

## Anexo 1: Establecimientos por CNAE-2009 y municipio

|                                                                                                                              | Amurrio | Urduña/Orduña |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------|
| 4511 Venta de automóviles y vehículos de motor ligeros                                                                       | 1       | 2             |
| 4519 Venta de otros vehículos de motor                                                                                       | 0       | 0             |
| 4532 Comercio al por menor de repuestos y accesorios de vehículos de motor                                                   | 0       | 0             |
| 4540 Venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y de sus repuestos y accesorios                                       | 0       | 0             |
| 4711 Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con predominio en productos alimenticios, bebidas y tabaco | 5       | 4             |
| 4719 Otro comercio al por menor en establecimientos no especializados                                                        | 4       | 2             |
| 4721 Comercio al por menor de frutas y hortalizas en establecimientos especializados                                         | 4       | 2             |
| 4722 Comercio al por menor de carne y productos cárnicos en establecimientos especializados                                  | 9       | 3             |
| 4723 Comercio al por menor de pescados y mariscos en establecimientos especializados                                         | 3       | 2             |
| 4724 Comercio al por menor de pan y productos de panadería, confitería y pastelería en establecimientos especializados       | 7       | 8             |
| 4725 Comercio al por menor de bebidas en establecimientos especializados                                                     | 0       | 0             |
| 4726 Comercio al por menor de productos de tabaco en establecimientos especializados                                         | 2       | 1             |
| 4729 Otro comercio al por menor de productos alimenticios en establecimientos especializados                                 | 4       | 1             |
| 4730 Comercio al por menor de combustible para la automoción en establecimientos especializados                              | 4       | 1             |
| 4741 Comercio al por menor de ordenadores, equipos periféricos y programas informáticos en establecimientos especializados   | 0       | 0             |
| 4742 Comercio al por menor de equipos de telecomunicaciones en establecimientos especializados                               | 0       | 0             |
| 4743 Comercio al por menor de equipos de audio y vídeo en establecimientos especializados                                    | 0       | 0             |
| 4751 Comercio al por menor de textiles en establecimientos especializados                                                    | 5       | 0             |
| 4752 Comercio al por menor de ferretería, pintura y vidrio en establecimientos especializados                                | 4       | 1             |
| 4753 Comercio al por menor de alfombras, moquetas y revestimientos de paredes y suelos en establecimientos especializados    | 1       | 0             |
| 4754 Comercio al por menor de aparatos electrodomésticos en establecimientos especializados                                  | 3       | 0             |



|                                                                                                                                                             |            |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|
| 4759 Comercio al por menor de muebles, aparatos de iluminación y otros artículos de uso doméstico en establecimientos especializados                        | 3          | 1         |
| 4761 Comercio al por menor de libros en establecimientos especializados                                                                                     | 3          | 1         |
| 4762 Comercio al por menor de periódicos y artículos de papelería en establecimientos especializados                                                        | 2          | 1         |
| 4763 Comercio al por menor de grabaciones de música y vídeo en establecimientos especializados                                                              | 0          | 0         |
| 4764 Comercio al por menor de artículos deportivos en establecimientos especializados                                                                       | 4          | 0         |
| 4765 Comercio al por menor de juegos y juguetes en establecimientos especializados                                                                          | 0          | 0         |
| 4771 Comercio al por menor de prendas de vestir en establecimientos especializados                                                                          | 10         | 3         |
| 4772 Comercio al por menor de calzado y artículos de cuero en establecimientos especializados                                                               | 3          | 1         |
| 4773 Comercio al por menor de productos farmacéuticos en establecimientos especializados                                                                    | 4          | 1         |
| 4774 Comercio al por menor de artículos médicos y ortopédicos en establecimientos especializados                                                            | 1          | 0         |
| 4775 Comercio al por menor de productos cosméticos e higiénicos en establecimientos especializados                                                          | 1          | 1         |
| 4776 Comercio al por menor de flores, plantas, semillas, fertilizantes, animales de compañía y alimentos para los mismos en establecimientos especializados | 4          | 2         |
| 4777 Comercio al por menor de artículos de relojería y joyería en establecimientos especializados                                                           | 3          | 1         |
| 4778 Otro comercio al por menor de artículos nuevos en establecimientos especializados                                                                      | 5          | 1         |
| 4779 Comercio al por menor de artículos de segunda mano en establecimientos especializados                                                                  | 0          | 0         |
| 4781 Comercio al por menor de productos alimenticios, bebidas y tabaco en puestos de venta y mercadillos                                                    | 1          | 0         |
| 4782 Comercio al por menor de productos textiles, prendas de vestir y calzado en puestos de venta y mercadillos                                             | 3          | 1         |
| 4789 Comercio al por menor de otros productos en puestos de venta y mercadillos                                                                             | 0          | 9         |
| 4791 Comercio al por menor por correspondencia o Internet                                                                                                   | 1          | 0         |
| 4799 Otro comercio al por menor no realizado ni en establecimientos, ni en puestos de venta ni en mercadillos                                               | 2          | 2         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                                | <b>106</b> | <b>52</b> |

Directorio de Actividades Económicas (DirAE) a fecha 1 de enero de 2022.

Fuente:

EUSTAT. Directorio de actividades económicas

**Anexo 2: Población mayor de 16 años por ámbitos territoriales y sexo**

|                     | Total        | Hombres      | Mujeres      |
|---------------------|--------------|--------------|--------------|
| Amurrio             | 8693         | 4231         | 4462         |
| Laudio/Llodio       | 15611        | 7489         | 8122         |
| Urduña/Orduña       | 3554         | 1840         | 1714         |
| Resto de municipios | 8241         | 4109         | 4132         |
| <b>TOTAL</b>        | <b>36099</b> | <b>17669</b> | <b>18430</b> |

Estadística Municipal de Habitantes (EMH) a fecha 1 de enero 2022.

Fuente:

EUSTAT. Estadística Municipal de Habitantes