PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Trabajos de consultoría estratégica y asistencia técnica experta para las fases de transición y de implementación del nuevo modelo de gestión de la red de centros ambientales Ekoetxea
Nº DE EXPEDIENTE: 1595

ANTECEDENTES

El Plan de Gestión 2024 de Ihobe, incluye dentro de sus 18 proyectos, la gestión de la Red de centros ambientales Ekoetxea. Actualmente, la red de centros Ekoetxea está compuesta por cuatro centros propios: Ekoetxea Azpeitia, Txingudi, Meatzaldea y Urdaibai. Durante el 2024 está prevista la incorporación de una Ekoetxea más en Araba.

El renovado *Propósito* de la Red de centros Ekoetxea es -cambiar en las personas la manera de pensar y actuar de manera sostenible.- y su *Misión* es -impulsar la transformación ecosocial a través de las políticas ambientales, de manera digital y presencial en entornos emblemáticos para implicar a la ciudadanía y generar valor al país.-

En 2023 se definió un nuevo modelo de gestión, que se desplegará en 2024 mediante una nueva licitación para la gestión, desarrollo y prestación de servicios de explotación del conjunto de la Red de Centros Ambientales de Euskadi, Ekoetxea. Estos servicios se concretarán en función de su naturaleza en diferentes lotes, referentes a servicios de educación ambiental, marketing y comunicación, transformación digital y mantenimiento de instalaciones.

La adopción y puesta en marcha de este nuevo modelo de explotación requiere de una apoyo de consultoría experta para las fases de transición y de implementación del nuevo modelo de gestión.

OBJETO DEL TRABAJO

Servicio de consultoría estratégica y asistencia técnica experta para la fase de implementación del nuevo modelo de gestión de la Red de centros ambientales Ekoetxea, y su transición operativa, en 2024, de un modelo de gestión por centro a un modelo de trabajo en red.

ALCANCE DE LOS TRABAJOS

Consiste en el acompañamiento para el desarrollo efectivo y la necesaria confluencia del modelo de gestión de los centros Ekoetxea con la estrategia de la Red. En la contratación se incluyen los servicios de apoyo a Ihobe en la dirección del proyecto para la implantación de medidas que consoliden la nueva cultura organizacional de la Red en el marco del nuevo modelo de gestión de la red.

Deberán contemplarse igualmente 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.

TAREAS DE TRABAJO

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

1. ***El seguimiento del Plan de Acción 2024 de la Red Ekoetxea, trabajando con los diferentes grupos de interés, tanto en la fase de transición como en la de implementación.*** 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.

2. ***La formación a los distintos equipos de trabajo en temas de digitalización e innovación de servicios, tanto en la fase de transición como en la de implementación.*** Partiendo de la formación ya realizada con los equipos en 2023, 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.

3. ***El diseño de una estrategia de marketing relacional en general y CRM en particular, durante la fase de transición y su posterior seguimiento y ajuste con la empresa prestadora del servicio de marketing y comunicación 2 en la fase de implementación***. 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.

4. ***El acompañamiento para la fase inicial de transición hasta la adjudicación del nuevo modelo de gestión***. Durante los primeros 3 meses, trabajando con la dirección del proyecto y con los actuales equipos de los centros, para definir una hoja de ruta de trabajo para aplicar con las empresas adjudicatarias. A partir de un diagnóstico inicial, se realizarán diferentes sesiones de trabajo para diseñar mejorar y orientar a los equipos de trabajo hacia el nuevo modelo de gestión previsto.

5. ***El acompañamiento a la dirección de Ihobe en la fase de implementación del nuevo modelo de gestión con las empresas adjudicatarias.*** Durante 8 meses, trabajando con la dirección del proyecto, con los equipos de los centros y con las empresas adjudicatarias 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.

PLANIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

- 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 15 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

Fdo.: XABIER GONZALEZ VEGAS

Director de Área

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
2024.02.05 15:58:50 +01'00'

Fdo.: AINHOA DIEZ DE SALAZAR GUTIERREZ

Técnica de proyecto

AINHOA DIEZ DE SALAZAR GUTIERREZ

Firmado digitalmente por AINHOA DIEZ DE SALAZAR GUTIERREZ
Fecha: 2024.02.05 13:40:23 +01'00'