

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE “FORMACIÓN Y ASESORAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN EN SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO PARA EL COMERCIO LOCAL”.

Exped. 24-09-CP-120-015 SVT

ANTECEDENTES

Bilbao Ekintza, EPEL, entidad del Ayuntamiento de Bilbao, apoya y contribuye al desarrollo económico de la ciudad con el objetivo de mejorar la calidad de vida y el bienestar de la ciudadanía:

- Facilita la creación y crecimiento de las empresas, apoyando su acceso a nuevos mercados, especialmente el de aquellas que desarrollan su actividad en los ámbitos de especialización inteligente definidos por la ciudad: servicios avanzados, industrias creativas, economía digital y turismo.
- Promueve el desarrollo de la actividad comercial, sin renunciar a ser tractores de proyectos e iniciativas del exterior, abriendo las puertas de Bilbao a la inversión extranjera.
- Impulsa el desarrollo profesional de personas jóvenes, poniendo en valor su talento y creatividad.
- Atrae eventos y turistas a la ciudad, ofreciendo los mejores servicios de soporte y atención, de manera que contribuyan al posicionamiento de la ciudad y la generación de riqueza y empleo.

Para articular este objetivo cuenta con un Área de Comercio que contribuye a la mejora competitiva del pequeño comercio a través de la oferta de servicios de formación y asesoramiento, junto a acciones y programas de apoyo a la competitividad. Además, y recogido en el Plan Estratégico de Comercio de Bilbao 2025, se plantea el apoyo a la formación para la modernización y competitividad de los comercios.

La inflación y el aumento del coste de la energía se han sumado a otros retos que ya arrastraba el comercio local. Este aumento de costes, ha elevado la dependencia del precio en las ventas. Los negocios que menos están sufriendo las consecuencias de esta inflación suelen tener dos puntos en común: están muy especializados y cuentan con la implantación de propuestas de valor añadido en los servicios que estos comercios ofrecen a sus clientes.

Se entiende por “**servicios de valor añadido**” el concepto subjetivo que aglutina las características y/o valores adicionales de un producto o servicio reconocidos por el cliente y que le determinan a seleccionarlo en lugar de otro.

Este valor agregado o añadido es una utilidad adicional o extra que permite dar un mayor valor comercial a un bien, generalmente mediante un elemento clave de diferenciación respecto a los competidores.

En función de las características del negocio o del segmento de mercado al que se dirija, se puede ofrecer al cliente diferentes tipos de valor añadido como, por ejemplo, la venta asistida, que en algunos casos puede ser diferencial como, por ejemplo, en las gasolineras o en el servicio que presta el personal que atiende las cajas de un supermercado... mientras que en otros tipos de establecimientos el cliente puede preferir utilizar el autoservicio o las cajas de cobro automático.

El valor añadido se genera en la mente de los consumidores, en relación tanto a sus necesidades como a sus expectativas puesto que cuando un cliente quiere adquirir un producto o servicio, lo que hace es analizar las alternativas dependiendo de su uso particular, sus preferencias e incluso sus valores, y en función de todo ello, categorizarlas según el valor que le otorga a dicho producto o servicio.

En cuanto al significado que tiene la palabra valor se refiere, sin duda, al valor puramente económico pero también se refiere al valor más intangible y subjetivo que tiene para nuestros clientes; al fin y al cabo, la actividad productiva de un negocio lo que hace es satisfacer necesidades de sus clientes y hacerlo de manera que esta satisfacción sea mayor que en otros productos de la competencia.

Al final el valor es, por todo ello, causa del aprecio que los consumidores tienen por nuestro producto o servicios porque satisface sus necesidades o deseos, cumple sus expectativas y genera un impacto psicológico positivo.

Acuñaando la cita de Quevedo: “*Sólo el necio confunde el valor con el precio*” se puede concluir que el concepto de *valor* no coincide exactamente con el de precio en dinero; desde luego el valor en unidades monetarias es importante pero existen también otros factores no monetarios que se deben considerar: el valor como satisfacción de las necesidades o deseos de nuestros clientes.

Por tanto, si una empresa quiere encontrar el valor añadido del producto o el servicio que ofrece, es importante que primero conozca el perfil del cliente: qué le gusta, cómo le gusta, cómo quiere que se lo ofrezcan... Por supuesto, también es importante conocer los beneficios que el consumidor percibe del producto o servicio en cuestión, algo que se puede descubrir analizando su grado de satisfacción tras la compra.

Las Áreas en las que generar y encontrar servicios añadidos podrían ser:

Información previa: es esencial comunicar este valor añadido al cliente, por ejemplo que sea consciente desde el primer momento en que entra a un establecimiento comercial de si existe la posibilidad de recogida y entrega a domicilio, si hay taquillas para dejar objetos personales o disponibilidad de guardería mientras se realiza la compra...

Personalización: grabar el nombre del cliente en un objeto, un servicio de felicitación pensado ex profeso en función de los gustos individualizados del cliente...

Servicio y seguimiento post venta para que una vez detectados los beneficios, incorporarlos en los objetivos de la empresa hacerlos prioritarios

Comunicación digital: posicionamiento prioritario en la web, feedback y publicidad en RRSS...

Otros valores añadidos pueden ser por supuesto su calidad, el precio, en comparación con otros productos de la competencia, la minimización del riesgo, el prestigio o la percepción que se tenga de una marca y los valores a los que se asocie, la contribución que ese producto o servicio hace a la imagen de la empresa y a otros productos o servicios nuestros, La existencia de productos iguales o sustitutivos (en mayor o menor grado) que puedan competir con el nuestro, la información, la comodidad, la flexibilidad, la experiencia de compra, entre otros... en definitiva la capacidad de satisfacer una necesidad o deseo de su comprador potencial.

El principal objetivo del programa de servicios de valor añadido es sensibilizar y dar a conocer a los comercios los beneficios de añadir a su estrategia comercial servicios que supongan un valor añadido que permita la fidelización de sus clientes y la diferenciación del resto de comercios de su sector, incidiendo en el incremento de sus ventas.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto de la presente licitación la adjudicación de la prestación del servicio de formación, asesoramiento e implementación en servicios de valor añadido para el comercio local.

2. CONTENIDO MÍNIMO DEL SERVICIO A PRESTAR

2.1 PRESTACIONES OBJETO DEL CONTRATO

El contenido del PROGRAMA se divide en las siguientes fases:

- Sensibilización sobre la importancia de servicios de valor añadido en el comercio local.
- Captación de comercios interesados.
- Visitas individuales y diagnóstico a los comercios participantes.
- Talleres de trabajo conjuntos: propuesta de valor, Target y Diseño de servicios.
- Visitas individuales de evaluación.
- Sesión de Evaluación conjunta y cierre de programa.

3. PLAN DE TRABAJO

Para optar a la adjudicación de este servicio se debe presentar una Memoria descriptiva del planteamiento general del servicio que incluya la metodología a seguir para la realización de las distintas fases y actividades a desarrollar en las mismas detallando lo siguiente:

- Plan de Trabajo.
- Las herramientas metodológicas a aplicar en la ejecución del contrato.
- Sistema y soportes en la realización de la tarea de diagnóstico y asistencia y tutorización.
- Material y entregables a los comercios participantes durante todo el programa.
- Propuesta de calendario de ejecución de las acciones a llevar a cabo en las fases contempladas.

4. EQUIPO DE TRABAJO

Para alcanzar los objetivos indicados en el punto anterior y garantizar la correcta ejecución del contrato, las personas propuestas para la prestación del servicio deben cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:

- Conocimiento amplio de la materia y desarrollo práctico de experiencias con el sector.
- Manejo de grupos.
- Experiencia de, al menos, cinco (5) años en trabajos similares.

Las empresas deberán presentar dos (2) personas que, efectivamente, vayan a prestar el servicio, y describir, de manera detallada en cada caso, sus competencias y experiencia (CV), acreditando trayectoria y experiencia mínima de cinco (5) años en el desarrollo de servicios similares.

Se designará a una (1) persona responsable del proyecto que garantice el desempeño del servicio y que sea la interlocutora con el equipo técnico de comercio.

La empresa adjudicataria deberá asegurar la prestación del servicio de manera bilingüe (euskera-castellano) haciendo entrega del servicio en ambos idiomas.

Todas las personas propuestas deberán acreditar conocimiento y experiencia en la implantación de servicios de valor añadido en comercio local.

Se valorará la experiencia en trabajos análogos de un plazo mayor al exigido en los requerimientos mínimos (5 años).

Se valorarán las propuestas que contengan elementos de carácter innovador y/o que recojan otros compromisos empresariales.

5. METODOLOGÍA DE TRABAJO

Las entidades adjudicatarias se acomodarán en todo momento a las directrices que marque Bilbao Ekintza EPEL, en orden a la orientación general de las prestaciones, así como las prioridades que en cada momento puedan establecerse, siendo el personal técnico de BILBAO EKINTZA, el encargado de velar por el buen desarrollo de las prestaciones y de dar respuesta a todas las necesidades que surjan, así como de coordinar los diferentes servicios de apoyo.

Al finalizar el programa, las entidades adjudicatarias deberán presentar una Memoria en la que se detallen los contenidos trabajados y los objetivos y avances obtenidos por cada uno de los comercios participantes, así como un video resumen.

6. PROPUESTAS INNOVADORAS Y OTROS COMPROMISOS EMPRESARIALES

Se valorará que las ofertas presentadas propongan acciones complementarias de carácter innovador. Se valorarán, así mismo, que incluyan otros compromisos empresariales, tales como la perspectiva de género, la calidad, la conciliación de vida personal, laboral y familiar, los criterios éticos y de responsabilidad social, etc.

5. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.

La entidad adjudicataria deberá velar por la correcta ejecución de los trabajos. A tal efecto designará una persona responsable e interlocutora, que deberá estar, en todo momento, a disposición del Bilbao Ekintza E.P.E.L. para aclarar cualquier cuestión que el responsable del contrato considere necesaria, acudiendo a las reuniones de coordinación que convoque Bilbao Ekintza E.P.E.L.

Todos los informes, documentos y resultados de los trabajos realizados durante la prestación del servicio, serán propiedad de Bilbao Ekintza EPEL, que podrá reproducirlos o divulgarlos total o parcialmente. La entidad adjudicataria podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa. Cualquier logo y/o imagen que se incluya en dichos productos, deberán ser aprobados previamente por Bilbao Ekintza, quién facilitará aquellos que considere deban incluirse.

La propiedad intelectual de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados quedará en poder de Bilbao Ekintza EPEL. Asimismo, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual la documentación generada al amparo del presente contrato corresponden únicamente a Bilbao Ekintza EPEL, con exclusividad y a todos los efectos.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la entidad adjudicataria se compromete, en todo momento, a facilitar a Bilbao Ekintza EPEL la información y documentación que ésta solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de los métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Asimismo, la entidad adjudicataria deberá proveer de la formación necesaria a los equipos de trabajo adscritos al contrato con el fin de garantizar la correcta ejecución de las prestaciones objeto del contrato.

Todos aquellos datos relacionados con el presente contrato que haya de suministrarse a la entidad adjudicataria para la realización de los servicios convenidos, se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo su custodia, debiendo salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado. Quienes colaboren con la adjudicataria están obligados no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente a las personas usuarias y responsables del servicio. Toda la información que se les proporcione o confíe, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales.

La empresa adjudicataria se obliga a guardar secreto profesional respecto de los datos, tanto de carácter empresarial como de carácter personal, a los que tuviera acceso, obligación que subsistirá aun después de finalizar sus relaciones con Bilbao Ekintza. La empresa adjudicataria establecerá

las medidas técnicas y organizativas necesarias que garanticen la seguridad e integridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado conforme a los requisitos establecidos, en cada momento, en la normativa de protección de datos de carácter personal que resulte de aplicación.

La adjudicación del contrato conlleva la obligación de identificar claramente el servicio en cuanta documentación se pueda generar, haciendo expresa mención a su condición de servicio municipal dependiente de Bilbao Ekintza EPEL, con la utilización del logotipo/s correspondiente/s que esta determine.

Las entidades adjudicatarias realizarán una adecuada gestión y uso de los recursos materiales que Bilbao Ekintza EPEL ponga a su disposición, siendo responsable de los posibles daños ocasionados por el personal adscrito al servicio en el ejercicio de sus funciones.

6. EVALUACIÓN

Bilbao Ekintza convocará a la empresa adjudicataria a la evaluación del servicio a la finalización del mismo.

TÉCNICO:

Fdo. Arantza Jiménez Sánchez

RESPONSABLE DEL ÁREA DE EMPRESA Y EMPLEO

BILBAO EKINTZA EPEL:

Fdo. Javier Álvarez Aras