

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES QUE REGIRA LA ADJUDICACION POR LOTES, MEDIANTE CONCURSO ABIERTO, DEL CONTRATO DE SERVICIO PARA EL ANALISIS E IMPLANTACION DE UN SISTEMA CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) E IMPLANTACION DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD EN EMPRESAS.

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El Proyecto de Implantación de un sistema CRM y de un Sistema de Gestión de Calidad en empresas subvencionado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio al amparo de las actuaciones de reindustrialización en la Bahía de Cádiz en su convocatoria del ejercicio 2008, tiene como objetivo acercar los sistemas de gestión basados en la calidad y satisfacción de los clientes a las industrias jerezanas.

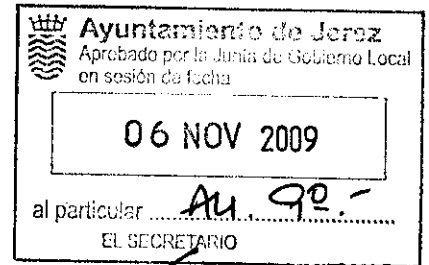
La administración de la relación con los clientes, CRM (Customer Relationship Management), es parte de una estrategia de negocio centrada en el cliente. Una parte fundamental de su idea es, precisamente, la de recopilar la mayor cantidad de información posible sobre los clientes, para poder dar valor a la oferta. La empresa debe trabajar para conocer las necesidades de los mismos y así poder adelantar una oferta y mejorar la calidad en la atención. La parte fundamental de toda estrategia CRM es la base de datos.

Para ello, la solución Customer Relationship Management (CRM) se convierte en una herramienta clave de gestión, o sea, una estrategia empresarial. CRM es un conjunto de aplicaciones que permite gestionar de forma centralizada tanto la información de los clientes como las interacciones empresa-cliente en todo el proceso, desde la captación hasta el servicio post-venta.

La adaptación de la metodología CRM supone un cambio estratégico y de filosofía para la organización de la empresa, situando al cliente en el elemento motor de la organización a través de un trato personalizado.

Por otra parte y basándose en el mismo objetivo final, este concurso pretende dar asistencia técnica a empresas para la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad basados en la norma internacional UNE EN-ISO 9.001:2008. El sistema de gestión de la calidad es el conjunto de normas interrelacionadas de una empresa u organización por los cuales se administra de forma ordenada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes.

Es objeto de este pliego definir el alcance y las características técnicas para la contratación de servicios de consultoría para el Análisis e implantación de Sistema CRM y para el diseño e implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad de pymes. Esta licitación se realizará en dos lotes.



2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL CONTRATO

2.1.- LOTE Nº1: ANÁLISIS E IMPLANTACIÓN DE SISTEMA CRM

Es objeto principal de esta licitación consiste en dotar a 35 empresas de un software CRM desarrollado por la empresa adjudicataria, que permitirá una gestión integral con el cliente.

Así mismo, la empresa adjudicataria facilitará a las empresas participantes el máximo aprovechamiento de las herramientas y aplicaciones de dicho CRM.

Esta aplicación, entre otras funcionalidades, permitirá a las empresas participantes:

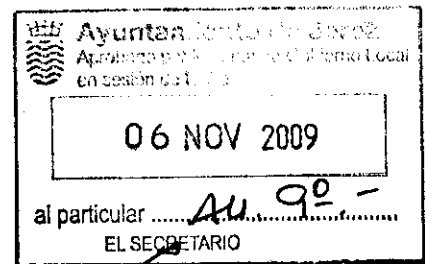
- Garantizar la adecuada toma de decisiones empresariales, a través de la información clave obtenida en las distintas áreas de la empresa.
- Conseguir un modelo de relación y prestación de servicios que aporte valor al cliente.
- Facilitar la fidelización de clientes a medio y largo plazo.
- Conocer el mercado y sus características claves.

De esta manera, los principales beneficios para las empresas son:

- Identificación permanente de los clientes. Conocer siempre quiénes son, a lo largo de todas las transacciones e interacciones que se realicen a lo largo del tiempo.
- Compartir información interna entre las diferentes unidades de negocio.
- Aumento de la facturación y rentabilidad media por cliente.
- Aumenta la eficiencia de las campañas.
- Disminución de la tasa de pérdida de clientes.
- Mayor conocimiento de los clientes y su segmentación.
- Mayor satisfacción de los clientes.
- Aumento de la satisfacción y del rendimiento del equipo humano de la empresa.

Contenidos mínimos del contrato:

1. **Diagnóstico de situación:** Realización de reuniones y toma de datos con los responsables designados en cada una de las empresas para:



- Realización de un análisis DAFO (fortalezas y debilidades de la organización así como las oportunidades y amenazas existentes).
- Definición e identificación de las estrategias de marketing y ventas, segmentación del mercado, política de precios.
- Identificación del plan de acción.

2. Proceso de implantación: El proceso debe contemplar:

- Personalización de la aplicación CRM a las características y peculiaridades de la empresa.
- Formación y sensibilización sobre las ventajas del sistema CRM, así como formación técnica en el uso y mantenimiento de la plataforma.

3. Elaboración de productos resultantes del proyecto:

- Acta de finalización de los trabajos.
- Informe de resultados por empresa, describiendo el proceso de implantación y adaptación de cada empresa.

2.2.- LOTE Nº2: IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Contratación de servicios de consultoría para el diseño e implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad en pymes, con el objetivo final de mejorar la competitividad de las empresas. El número de empresas participantes será de 35, pertenecientes a diferentes sectores.

Los objetivos específicos que se pretenden alcanzar a través de este lote son:

- Incentivar a las empresas para la incorporación de la gestión de la calidad como instrumento para mejorar la rentabilidad y eficiencia de los negocios y actividades.
- Dotar de conocimientos técnicos en gestión de la calidad al personal de las empresas mejorando la acción profesional de los agentes que actúan como gestores y dinamizadores de la calidad.
- Reconocer la participación de las personas y empresas comprometidas con la calidad de los servicios prestados.

Se trabajará con un enfoque a resultados, desde la óptica de desarrollar una gestión eficaz de los recursos, priorizando la asistencia a aquellos aspectos que faciliten el objetivo estratégico de consolidar la cultura de la calidad e incrementar el número de empresas certificadas.

El servicio a contratar contemplará, para cada una de las empresas objeto de esta licitación, los siguientes aspectos:

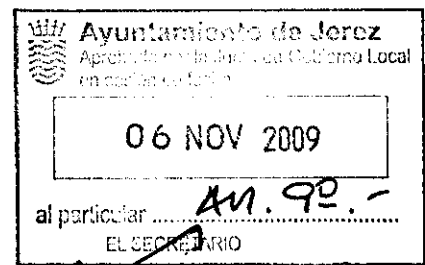
- FASE 1: Diagnóstico de la situación inicial, ~~análisis, normalización y~~ optimización de los procesos de gestión y elaboración de un catálogo de procesos.
- FASE 2: Elaboración de la Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad y Gestión medioambiental.
- FASE 3: Implantación del Sistema de Gestión de la Calidad así como asesoramiento en el proceso de certificación según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008 por entidad certificadora acreditada.

La consultora adjudicataria de la presente licitación elaborará toda la documentación necesaria para asegurar la implantación del Sistema de Calidad de las empresas participantes.

Contenidos mínimos de cada una de las fases del trabajo:

FASE I: Diagnóstico de la situación.

- i. Identificación y revisión sistemática de los procesos de trabajo y sus interacciones, que otorgue un amplio conocimiento de la situación actual y del potencial de mejora existente.
- ii. Mejora y reingeniería de los procesos de gestión.
- iii. Generación de un catálogo de procesos que indique todas las actividades y operaciones de cada uno, a los efectos de tener una visión clara de las actividades que aportan valor a los servicios recibidos por los clientes.
- iv. Desarrollo de fichas de procesos en las que se detallen sus respectivas entradas, salidas, responsables, beneficiarios, proveedores, áreas o personas que facilitan su desarrollo, indicadores, registros generados y documentos de referencia.
- v. Propuesta inicial de indicadores y variables de control de la calidad de cada uno de los procesos identificados (Matriz de Indicadores). Implantación de acciones de mejora y medición de resultados.
- vi. Medidas de percepción de la satisfacción de los clientes.
- vii. Formación del personal, arranque y generación de la cultura de la calidad total. Informar y mentalizar al personal de los objetivos, planificación, beneficios e importancia de la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad.



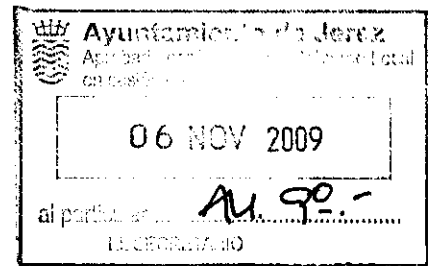
En consecuencia, en esta fase se llevarán a cabo:

- Auditoria inicial y revisión de la documentación ~~disponible~~ y sistemática desarrollada en las actividades de la empresa. Se identificará de esta forma el nivel de adaptación inicial de los procesos conforme a los requisitos de la normas objeto del presente concurso.
- Mapa de Procesos, así como determinar el alcance exacto de de certificación, identificando todos los servicios a certificar conforme a la especificación de referencia.

FASE II: Elaboración de documentación del sistema de gestión de Calidad UNE-EN-ISO 9001:2008.

- i. Declaraciones documentadas sobre la política y objetivos de Calidad.
- ii. Un Manual de la Calidad que proporcione información sobre el Sistema de Gestión de la Calidad y especifique como mínimo:
 - ✓ El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
 - ✓ Los Procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad o referencia a los mismos.
 - ✓ Una descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- iii. Los procesos documentados requeridos en las normas objeto de la presente licitación:
 - ✓ Control de documentos. Procedimiento documentado que defina los controles de la documentación para asegurar que los documentos que se encuentren en uso son adecuados y están aprobados.
 - ✓ Control de Registros de la Calidad.
 - ✓ Auditoría interna.
 - ✓ Control de las No Conformidades: Acciones correctivas y acciones preventivas.
- iv. Los documentos que la organización necesite para asegurar la eficaz planificación.

Así, los grandes hitos de esta fase de trabajo serán:



Desarrollo de la documentación del sistema de gestión, según el siguiente esquema:

- Enfoque a procesos.
 - ✓ Elaboración del mapa de procesos de cada una de las empresas: Con la información recogida y documentada se elaborará un mapa de procesos.
 - ✓ Determinación del esquema fundamental de cada proceso. Se elaborará la documentación para cada proceso incluyendo las variables de entrada y salida así como los indicadores de cada proceso (variables de control del proceso).
- Elaboración
y revisión de procedimientos internos:
 - ✓ Los procedimientos serán documentados y revisados con el personal implicado. Se definirán los procedimientos adecuados a cada proceso previamente identificado, determinándose en cada uno de ellos un esquema funcional en el que se definan las etapas de cada actividad, los responsables, y los registros derivados de cada una de ellas.
- Requisitos de la documentación:
 - ✓ Elaboración y revisión del Manual de Calidad, procedimientos y registros conforme a los requisitos de las normas de referencia.
 - ✓ La documentación elaborada será revisada y aprobada por el equipo de trabajo.
- a) Diagnóstico Documental. Se realizará una auditoría documental, para revisar el estado de las mismas, emitiéndose el pertinente Plan de Acciones Correctoras tras el informe de análisis.
- b) Informatización de la documentación.
 - Elaboración de Panel de Indicadores mediante el cual se realizará el seguimiento y control de los objetivos fijados en los valores significativos, así como de los indicadores de todos y cada uno de los procesos identificados, según la periodicidad indicada para cada uno de ellos.
 - Archivo de la documentación en una plataforma Web mantenida para la carga, visualización y almacenamiento de los documentos derivados del Sistema de Gestión de Calidad, así como su actualización a las oportunas revisiones a los documentos. Dicha plataforma garantiza el Control de la Documentación del Sistema mediante el uso de contraseñas a cada usuario del mismo.

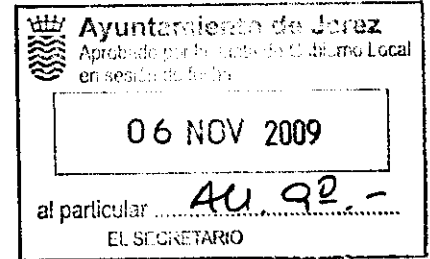
FASE III: Implantación del sistema de gestión de la calidad y asesoramiento en el proceso de certificación:

Las tareas a desarrollar serán las siguientes:

- i. Diseño de un Plan o Programa de Implantación.
- ii. Formación del personal involucrado y consolidación de la cultura de la calidad total en el cliente. Formación del personal sobre los procedimientos en los que están involucrados.
- iii. Ejecución de los procesos, implicando a los responsables de cada uno de ellos y evaluando la eficacia del Sistema definido.
- iv. Registro de datos.
- v. Revisión, corrección y mejora de cada proceso, proponiendo medidas para su modificación y optimización.
- vi. Realización de auditorías internas y de simulación de la certificación, presentando informe con los resultados de los mismos.
- vii. Información sobre las opciones existentes de elección del Organismo Certificador, con sus respectivos costes.
- viii. Asesoramiento y acompañamiento durante la auditoría de certificación, así como la elaboración y aprobación del plan de acciones correctivas a presentar al Organismo Certificador.

En esta fase, se identifican los siguientes hitos a realizar:

- Auditorías de implantación, adecuación de las actividades y registros existentes en el cliente conforme a los requisitos de la norma de referencia. Se realizarán mediante sucesivas visitas en las que se auditarán los diferentes departamentos y procesos.
- Impartición de la formación necesaria al equipo de trabajo designado en el proceso de implantación, conforme a los conocimientos iniciales y a las funciones dentro de la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Auditoría Interna Final. Se realizará una auditoría interna, tanto de procesos y procedimientos, como de los registros de calidad de la empresa, en la que se detectarán las debilidades previas a la auditoría de certificación a realizar por la entidad certificadora acreditada, emitiéndose un Plan de Acciones Correctoras para la subsanación de las desviaciones detectadas respecto a la norma de referencia UNE-EN-ISO 9001:2008, así como respecto a la legislación vigente.



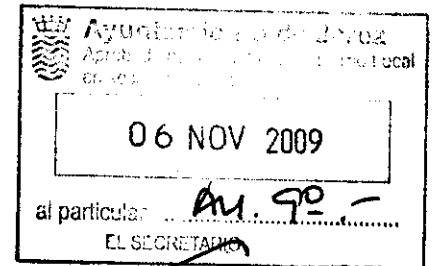
- Asesoramiento en el proceso de certificación:
 - **Gestión con certificadora:** gestiones necesarias con la entidad Certificadora para iniciar y cerrar el proceso de Certificación (contactos, envío de documentación, etc.).
 - **Asistencia en la visita previa:** visita previa del Auditor de la entidad Certificadora para presentar el Sistema de Gestión de Calidad y coordinar todo el proceso de Certificación junto a cada una de las empresas objeto de esta licitación.
 - **Asistencia en la auditoria inicial:** La consultora adjudicataria estará presente durante la Auditoria inicial para realizar todas las aclaraciones y puntualizaciones oportunas al Auditor de la entidad Certificadora sobre el Sistema de Gestión de Calidad.
- Corrección de las no conformidades: Asistencia técnica en la elaboración del Plan de Acciones Correctoras necesario para corregir todas las "no conformidades" detectadas en la Auditoria Inicial de Certificación, tras lo cual se obtendrá el certificado por parte del cliente.

En su propuesta, el licitado expondrá claramente las características y las actuaciones a realizar, y como mínimo incluirá:

- Cronograma de actividades para el desarrollo e implantación del Sistema de Calidad en cada una de las empresas participantes.
 - Desglose de actividades/Tareas.
 - Plazos aproximados de cada actividad/tarea.
 - Recursos Humanos asignados.
- Perfil y experiencia de las personas que desarrollarían las actividades objeto de la presente licitación.
- Experiencia concreta del licitador en cada una de las actividades propuestas, así como de las personas que llevarán a cabo las actividades aportando, siempre y cuando sea posible, documentación acreditativa.

3. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO

Serán obligaciones generales del adjudicatario:



- La realización del trabajo conforme a lo estipulado en el contrato y con arreglo a los principios de la buena fe y según ~~los usos profesionales aplicables.~~
- La realización del trabajo en el plazo estipulado y en las condiciones y circunstancias ofertadas y pactadas.
- Atender y solucionar todos los defectos aparentes y ocultos que sean reclamados por la Delegación de Fomento Económico del Ayuntamiento de Jerez.
- Responder de la actuación de sus propios operarios y de las entidades subcontratadas y sus operarios, si a ello fuese autorizada.
- Atender las reclamaciones de la Delegación de Fomento Económico del Ayuntamiento de Jerez y efectuar las correcciones reclamadas durante el periodo de garantía.
- Cualquier otra derivada del contrato.
- La empresa adjudicataria deberá informar a los beneficiarios del proyecto de las subvenciones existentes en la Comunidad Autónoma de Andalucía, que financien los gastos derivados de los procesos de implantación, de certificación y de renovación de sistemas de gestión de la calidad y la gestión medioambiental.
- Así mismo, el contratista tendrá la obligación de proporcionar en formato papel y soporte informático a la Delegación de Fomento Económico del Ayuntamiento de Jerez, todos los datos, procesos y procedimientos empleados durante la elaboración de los trabajos: informes de seguimiento, actas de las reuniones, grupos de trabajo y todos aquellos trabajos que puedan ser considerados, por su contenido, como "objeto/producto" del contrato.
- Toda referencia en cualquier medio de difusión al citado proyecto y a los logros conseguidos deberá incluir que el mismo ha sido apoyado en su financiación por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.