

de la competitividad, y los instrumentos más adecuados para conseguirla.

- Realización de jornadas de reflexión dirigidas a colectivos de empresas con problemáticas comunes y que puedan derivar en la formulación, individual o colectiva, de proyectos competitivos.
- Organización de charlas explicativas sobre el Programa Compite-Iniciativas.

DIAGNÓSTICOS DE COMPETITIVIDAD PARA LA MEJORA DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Los "Diagnósticos de Competitividad para la Mejora de la Relación con los Clientes" se basan en escuchar a los clientes actuales y potenciales de una empresa, para obtener de éstos ideas que pueden generar importantes oportunidades de negocio. Saber dar respuesta a las necesidades y expectativas de los clientes, supondrá una ventaja competitiva frente a los competidores de la empresa.

La metodología consiste en:

1.- Realizar un **Diagnóstico Competitivo** en la empresa que recabe información sobre:

- Tipología de clientes
- Gestión de la Información de clientes
- Integración del cliente en la estrategia
- Relaciones con clientes
- Generación de ideas/productos/servicios
- Interrelación de los clientes con las personas de la empresa

2.- Analizar el Diagnóstico realizado y establecer un **Plan de Actuación Individual** con la empresa.

Por último y una vez que se han realizado los Planes de Competitividad en Base a Clientes en cada una de las empresas seleccionadas por Meatzaldeko Behargintza,

3.- Se elaborará un **Informe de Planes de Competitividad** con el fin de que puedan servir de base para otras empresas que se puedan encontrar en situaciones similares a las diagnosticadas, o que pertenezcan al mismo sector o actividad.

La actuación en cada empresa se desarrolla 3 jornadas presenciales del consultor experto en cada empresa, siendo el contenido de cada jornada el siguiente:

- 1ª Jornada 3 horas** • Configuración Equipo de Trabajo • Plan de Trabajo • Realización del Diagnóstico de Competitividad en base a clientes
- 2ª Jornada 3 horas** • Revisión de los resultados obtenidos del diagnóstico
- Profundizar en los dos aspectos más importantes
 - Establecer calendario y plan de actuación
- 3ª Jornada 2 horas** • Presentación del Informe final

ENTIDADES COLABORADORAS EN EL PROYECTO:



MEATZALDEKO BEHARGINTZA, S.L.
Avda. La Estación, 14 Bajo - 48530 Ortuella (Bizkaia)
Tel.: 94 404 49 58 // Fax: 94 404 49 59
oficinas@behargintza-zm.com // www.behargintza-zm.com
Horario: De lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 horas

MEATZALDEKO BEHARGINTZA pone a disposición del Programa Compite Iniciativas el siguiente **Equipo Técnico**:

Nombre y apellidos:	Labor dentro del proyecto:	E-mail:
Angel Medina	Jefe de Proyecto	amedina@behargintza-zm.com
Iratxe Garrido	Investigadora Principal (Técnica)	iratxe@behargintza-zm.com
Estibaliz Marcos	Investigadora Principal (Prospectora)	compite1@behargintza-zm.com
Marta Martín	Investigadora Principal (Prospectora)	compite2@behargintza-zm.com

Además de la dedicación del personal de Meatzaldeko Behargintza al proyecto, se contará con la colaboración de la empresa de consultoría **DIDnova**, que aplicará a una serie de micropymes de la comarca, una metodología propia denominada "Diagnósticos de Competitividad para la Mejora de la Relación con los Clientes" basada en la creación de valor dentro de la empresa cuidando y escuchando a los clientes de la empresa. DIDnova pone a disposición de Meatzaldeko Behargintza para el desarrollo del Programa Compite-Iniciativas el siguiente **Equipo Técnico**:



DIRECCIÓN INTEGRAL Y DESARROLLO, S.L.
Seminario de Derio, Edif. 1A – 3ª Plta. – Mod. 20-21
48160 – Derio (Bizkaia)
Tel.: 94 403 68 92 // Fax: 94 403 68 93
didnova@didnova.com / www.didnova.com

Nombre y apellidos:	Labor dentro del proyecto:	E-mail:
Zuriñe Carro	Consultora Externa	didnova@didnova.com



lehiatzeko aldatuz goaz
transformamos para competir



IMPULSO A LA MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD DE LAS EMPRESAS DE ZONA MINERA

El proyecto de Impulso a la Mejora de la Competitividad de las Empresas de Zona Minera es una iniciativa desarrollada por MEATZALDEKO BEHARGINTZA en el marco del Programa Compite-Iniciativas dirigida a las Micropymes (menos de 10 trabajadores en plantilla) y Pymes de la comarca de la Zona Minera de Bizkaia (Ortuella, Abanto-Zierbena, Muskiz y Zierbena) cuya finalidad es:

- (1) captar MICROPYMES en los municipios de referencia dispuestas a realizar *Diagnósticos de Competitividad para la Mejora de la Relación con los Clientes*.
- (2) captar PYMES que estén interesadas en solicitar directamente de forma individual o asociadas con otras empresas el Programa Compite-Iniciativas y
- (3) difundir el Programa Compite-Iniciativas entre la totalidad de empresas (Pymes y Micropymes) de la comarca de Zona Minera.

PROGRAMA COMPITE INICIATIVAS

El Programa COMPITE-INICIATIVAS es un programa de la S.P.R.I. (Sociedad para la Promoción y Reconversión Industrial), sociedad pública dependiente del Departamento de Industria, Innovación, Comercio y Turismo del Gobierno Vasco, que tiene por objeto el establecimiento y regulación de un régimen de ayudas dirigidas a las empresas de la C.A.P.V. para que estas últimas desarrollen actuaciones de mejora competitiva que fortalezcan su capacidad de crecimiento a través de la ejecución de proyectos específicos de:

- mejora competitiva
- innovación
- diversificación y/o
- búsqueda de nuevos mercados

ACTUACIONES SUBVENCIONABLES

Tendrán la consideración de actuaciones subvencionables la realización, en cooperación o individualmente, de procesos empresariales de mejora de la competitividad.

Dichos procesos deben ser resultado de una reflexión estratégica realizada previamente y mediante actuaciones y proyectos de mejora competitiva y/o diversificación derivados de esa reflexión, y que por la naturaleza de sus beneficiarios, por el tipo de actuaciones, por la naturaleza de sus gastos o que por su carácter integral no sean susceptibles de apoyo en otros programas, y que estén formulados en los siguientes ámbitos:

- Para el caso de los proyectos en cooperación, la identificación de proyectos de interés para el conjunto de las empresas y la definición del itinerario para su implementación.
- La realización de proyectos individuales de mejora de la competitividad y el acompañamiento para su puesta en marcha.

Las empresas deben buscar nuevos mercados, introducir mejoras en sus productos y servicios, incrementar su productividad mediante mejoras en sus procesos productivos o la implantación de sistemas avanzados de producción, cooperar con otras empresas a lo largo de las diferentes cadenas de valor, poner en marcha modelos productivos en forma de red o desarrollar actuaciones cooperativas de carácter sectorial. Además, muchas empresas necesitan abordar procesos de diversificación para incorporar a su oferta nuevos productos y/o servicios, u orientarse hacia nuevos mercados.

Los objetivos y actividades que se presenten en las propuestas han de estar enmarcados en alguna de las acciones específicas citadas.

(1).- Mejora competitiva e innovación. La mejora de la competitividad de las empresas se entiende como su capacidad para mantener sistemáticamente ventajas comparativas que les permitan alcanzar, mejorar y/o sostener su posición respecto a los competidores. En una coyuntura económica como la actual, la innovación se considera un elemento clave para que las empresas puedan superar con éxito sus retos. Dentro de este apartado las actuaciones financiables pueden estar centradas en los siguientes ámbitos:

- Mejora en Producto/Servicio. Introducción de un bien o servicio nuevo o con un alto grado de mejora, respecto a sus características o su uso deseado. Ésta incluye mejoras importantes en especificaciones técnicas, componentes y materiales, software incorporado, ergonomía u otras características funcionales.
- Mejora de Proceso. Implantación de un método de producción o distribución nuevo o con un alto grado de mejora. Ésta incluye mejoras importantes en técnicas, equipo y/o software.

(2).- Mejora de Mercado. Implementación de un nuevo método de comercialización que entraña importantes mejoras en el diseño del producto, o en su presentación, o en su política de posicionamiento (en determinado segmento o mercado), promoción o precio.

(3).- Mejora en la Organización. Implementación de un nuevo método de organización aplicado a las prácticas de negocio, al lugar de trabajo o a las relaciones externas de la empresa.

