Expte: EUS2026_03

1. OBJETO.

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de realización de encuestas, medición y análisis del nivel de satisfacción de las personas asistentes y personas de contacto de entidades organizadoras -tanto en el área de actividad de "meetings and events" (congresos y eventos) como en el área de actividad de espectáculos culturales y visitas guiadas; con respecto a la calidad de las instalaciones, los servicios prestados por EUSKALDUNA BILBAO u otros aspectos analizados con el objeto de conocer su grado de satisfacción; así como el asesoramiento en acciones de mejora de la experiencia y satisfacción del cliente.

2. ANTECEDENTES.

A fin de fortalecer el proceso de mejora continua que EUSKALDUNA BILBAO tiene implementado, precisa acudir a fuentes de información, y, en concreto, requiere recabar la percepción de las personas y empresas usuarias (tanto de la actividad "meetings and events", como de la actividad cultural), su grado de satisfacción y el grado de eficiencia que atribuyen a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de las actividades y servicios proporcionados por EUSKALDUNA BILBAO.

Este conocimiento constituye un punto de partida estratégico para el desarrollo de la organización, ayudando a determinar los puntos fuertes y puntos débiles en la actividad de EUSKALDUNA BILBAO para, posteriormente, planificar la mejora de los servicios.

En la actualidad, EUSKALDUNA BILBAO, para mejorar su gestión, tiene segmentada la opinión de las personas de contacto de entidades organizadoras y personas asistentes en cuatro grupos:

- Persona de contacto de entidades organizadoras de "Meetings and events".
- Personas asistentes Meetings and events
- Persona de contacto de entidades organizadoras de espectáculos culturales.
- Personas asistentes a espectáculos culturales
- Personas asistentes a visitas guiadas.

3. ALCANCE DE LOS TRABAJOS y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

La empresa licitadora deberá tener en cuenta la operativa de trabajo de EUSKALDUNA BILBAO tanto para obtener la opinión de las personas asistentes y de contacto de entidades organizadoras/clientes de "meetings and events" y espectáculos culturales, como en el análisis de los datos, y la elaboración de los informes que se detallan en este pliego.

La metodología empleada para la realización de las encuestas será cuantitativa y deberá abordar las fases de trabajo que seguidamente se explicitan.

3.1 Elaboración de las encuestas a asistentes y personas de contacto de entidades organizadoras / clientes.

La empresa adjudicataria se encargará de la actualización, diseño y elaboración de los cuestionarios finales dirigidos a los colectivos identificados. Los cuestionarios deberán dar respuesta a las necesidades y áreas de interés de estudio y conocimiento que, previamente, han

sido definidas por EUSKALDUNA BILBAO.

Para la elaboración y diseño final de los cuestionarios, la empresa adjudicataria deberá partir de los borradores de cuestionarios que les serán facilitados por EUSKALDUNA BILBAO.

La empresa adjudicataria deberá realizar el diseño muestral y tratamiento estadístico de los datos recabados.

La empresa adjudicataria asesorará a EUSKALDUNA BILBAO sobre las estrategias de investigación más adecuadas y propondrá aspectos que, en base a su experiencia en otros estudios de investigación y el *benchmarking* de entidades similares, pudieran ser de interés para EUSKALDUNA BILBAO.

Las encuestas deberán poder ser realizadas en euskera, castellano e inglés.

3.2 Obtención de la opinión y valoraciones de personas asistentes y persona de contacto de entidades organizadoras / clientes

La metodología para recabar la opinión de las personas asistentes y entidades organizadoras / clientes se diferencia para cada grupo, ateniéndose a los siguientes criterios:

a) Persona de contacto de entidades Organizadoras/ clientes de “meetings and events” y espectáculos.
   EUSKALDUNA BILBAO se encargará del envio del link al cuestionario en formato online previamente diseñado por la empresa adjudicataria. La empresa adjudicataria se encargará de la recepción, análisis y procesamiento de las respuestas remitidas a la plataforma que habilite a tal efecto.

b) Personas asistentes a espectáculos.
   La empresa adjudicataria se encargará del envío de las encuestas en formato online a las personas asistentes, de la recepción en la plataforma de la empresa adjudicataria de las encuestas cumplimentadas y del análisis y procesamiento de las respuestas.
   Euskalduna Bilbao facilitará a la empresa adjudicataria un listado de los datos de contacto necesarios de las personas adquirentes de localidades de espectáculos.

c) Personas asistentes a “meetings and events”.
   EUSKALDUNA BILBAO se responsabilizará de realizar, de forma presencial y a través de la plataforma online de la empresa adjudicataria, la recogida de las opiniones de las personas asistentes a “meetings and events” de acuerdo con los cuestionarios, y los resultados llegarán automáticamente a la plataforma de la licitadora quien se encargará de su análisis y procesamiento.

d) Visitas guiadas.
   La empresa adjudicataria se encargará del envío de las encuestas en formato online a las personas asistentes, de la recepción en la plataforma de la empresa adjudicataria de las encuestas cumplimentadas y del análisis y procesamiento de las respuestas.
   Euskalduna Bilbao facilitará a la empresa adjudicataria un listado de los datos de contacto necesarios de las personas visitantes.

Todas las entrevistas serán diseñadas y aplicadas a través de la plataforma online de la empresa adjudicataria.

La manera de recopilación descrita podrá variar si EUSKALDUNA BILBAO lo considera necesario sin que ello suponga alteración del objeto del contrato sin que devenga, en consecuencia, derecho a prestaciones adicionales por parte de la empresa adjudicataria.

Semanalmente, la empresa adjudicataria remitirá, en un formato PDF (o similar, a determinar por EUSKALDUNA BILBAO), a EUSKALDUNA BILBAO, todos los cuestionarios cumplimentados y clasificados y ordenados por tipología y evento.

La empresa adjudicataria avisará, a la mayor brevedad posible, a EUSKALDUNA BILBAO si detecta algún indicador identificado como de baja puntuación, así como si existiese alguna observación susceptible de respuesta urgente.

La empresa adjudicataria será requerida en caso de que EUSKALDUNA BILBAO detecte la necesidad de profundizar en alguna de las respuestas obtenidas, o precise la colaboración en su interpretación o aportación de datos que permitan aclarar los términos recogidos en los apartados de observación o comentario que recoge cada una de las encuestas; o, en general, en los casos que, por la valoración indicada, se considere preciso mejorar la información obtenida.

El tiempo que se dedique a este apoyo al análisis de los datos recogidos en las encuestas será el que se precise para su correcta ejecución. La empresa adjudicataria no podrá excusar de manera alguna su dedicación.

3.3 Realización y presentación de informes con los resultados del estudio de la medición y análisis del nivel de satisfacción de Euskalduna Bilbao.

La empresa adjudicataria elaborará tres informes anuales, de acuerdo con los siguientes plazos:

a) Informe correspondiente a las opiniones recogidas durante el primer semestre del año. Dicho informe se pondrá a disposición de Euskalduna Bilbao a los quince días hábiles siguientes a la finalización del semestre.

b) Informe correspondiente a las opiniones recogidas durante el segundo semestre del año. Dicho informe se pondrá a disposición de Euskalduna Bilbao a los quince días hábiles siguientes a la finalización del semestre.

c) Informe general correspondiente a las opiniones recogidas durante todo el año. Dicho informe, al igual que el informe del segundo semestre, se pondrá a disposición de Euskalduna Bilbao a los quince días hábiles siguientes a la finalización del año.
   Este informe, a su vez, incluirá en su contenido:
   - Recomendaciones para la mejora de la gestión de los servicios analizados.
   - Recomendaciones para la mejora del proceso de obtención de resultados en sí mismo y del cuestionario.

d) Los informes de los resultados del análisis de las visitas guiadas estarán integrados en estos informes.

Los informes serán objeto de revisión entre la empresa adjudicataria y EUSKALDUNA BILBAO. A tal efecto se mantendrán las reuniones presenciales que se precisen desde Euskalduna Bilbao.

Adicionalmente, y para cada uno de los tres informes, se preparará un informe resumen ejecutivo con los datos que Euskalduna Bilbao determine.

Los informes ejecutivos se redactarán y entregarán en euskera y castellano y responderán a criterios de lectura fácil.

Los informes, y su correspondiente resumen ejecutivo, se entregarán en soporte papel y en soporte digital editable que permita la exportación y tratamiento de los datos en ellos incluidos. EUSKALDUNA BILBAO determinara el/los soporte/s (power point, pdf, Word,…) e que deben entregarse los trabajos.

Los informes incluirán tablas estadísticas y datos gráficos, con establecimiento de indicadores que permitan la comparativa en series temporales evolutivas y la desagregación de resultados de las principales variables de interés, conforme a los criterios definidos e indicados por EUSKALDUNA BILBAO.

4 TAREAS A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

Se especifican a continuación, sin carácter limitativos, las tareas que conlleva la realización de las actuaciones comprendidas en el objeto del contrato:

- El diseño, elaboración y programación del cuestionario para su cumplimentación a través de entrevistas presenciales y online, a partir del borrador aportado por EUSKALDUNA BILBAO. Los cuestionarios deberán integrarse por preguntas relevantes a partir de los temas específicos de interés definidos por EUSKALDUNA BILBAO. Los cuestionarios deberán incorporar, con carácter de mínimo, los indicadores de satisfacción propuestos por EUSKALDUNA BILBAO.
  Los cuestionarios, y sus posibles modificaciones, deberán ser validados previamente por la Entidad.
- Trabajos previos para validar los cuestionarios y ficheros definitivos, realizando las modificaciones en los cuestionarios que, en su caso, resulten necesarias.
- La empresa adjudicataria se ajustará al procedimiento de recogida y entrega de datos aportado por EUSKALDUNA BILBAO.
- Formación de las personas encuestadoras.
- Realización de los controles de supervisión del trabajo (supervisión y control de los /las encuestadores/as, revisión de los cuestionarios, verificación de datos, etc.).
- Tratamiento de la información derivada de las encuestas.
- Informe técnico-metodológico que contendrá un resumen del proceso de la encuesta.
- La realización de los informes completos de resultados de los estudios y de los informes ejecutivos resumidos a efectos de presentación.

No obstante, la empresa adjudicataria deberá asegurar la flexibilidad suficiente para ajustarse a las necesidades de la entidad.

5 DISEÑO MUESTRAL.

A continuación, se indica el tamaño de muestra mínimo en función de la segmentación del universo objeto de estudio definido: 1.500 cuestionarios en total.

Segmento	Tamaño muestral (mínimo)
Meetings and events	40%
Eventos culturales	60%

6 MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

La empresa adjudicataria contará con los recursos humanos y técnicos para la correcta realización del contrato.

6.1 Medios materiales.

La empresa adjudicataria deberá disponer para la ejecución del contrato de una plataforma propia de desarrollo de encuestas online.

La empresa adjudicataria deberá proveer a las personas destinada a la ejecución del contrato de los soportes y medios que sean precisos para la realización del servicio (soportes informáticos, etc.).

6.2 Medios humanos.

La empresa adjudicataria asignará al proyecto personal con experiencia contrastada en el desarrollo y ejecución de encuestas de calidad, satisfacción, análisis, etc. y, en especial, deberá designar un/a director/a de proyecto que reúna los requisitos dispuestos en el punto LL de la carátula. La persona designada como director/a del proyecto asumirá la interlocución con EUSKALDUNA BILBAO.

Al menos, una de las personas adscritas al servicio deberá acreditar nivel de euskera equiparable al C1 mediante Títulos y/o certificados acreditativos.

7 CONTROL Y SEGUIMIENTO.

EUSKALDUNA BILBAO se reserva el derecho de vigilar y comprobar en todo momento el correcto cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de todas las obligaciones que asume a través de este contrato, obligándose la empresa adjudicataria a aportar la documentación necesaria a fin de facilitar dichas comprobaciones.

8 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.

De acuerdo con el artículo 308.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, todos los informes, soportes técnicos y datos, así como otros documentos elaborados en ejecución de este contrato serán propiedad de EUSKALDUNA BILBAO, quien podrá reproducir, publicar y divulgar total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

La empresa adjudicataria no podrá hacer ningún uso o divulgación del material elaborado con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea de forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización expresa del órgano de contratación.

9 PROTECCIÓN DE DATOS.

En relación con datos de carácter personal, EUSKALDUNA BILBAO facilitará los datos de carácter identificativo (nombre, apellidos y DNI) de los participantes en las políticas a evaluar, quedando la empresa adjudicataria obligada al cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en este sentido, según lo establecido en el ANEXO correspondiente.

10 PERSPECTIVA DE GÉNERO.

De conformidad con lo dispuesto en la Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, la persona y/o entidad contratista o subcontratista realizará a la fecha fin del plazo de ejecución del contrato, una Memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias y del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.