PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE LA MEDICIÓN ANUAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS GRUPOS DE INTERES DE SPRI (CLIENTES, PROVEEDORES, PERSONAS y SOCIEDAD)

1. INTRODUCCIÓN

SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial (en adelante, "**SPRI**") es un Ente Público de Derecho Privado, dotado con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines, adscrito al Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad del Gobierno Vasco, competente en materia de política industrial y competitividad empresarial. SPRI se rige por las disposiciones legales aplicables a los entes públicos de derecho privado y por sus estatutos. Tiene, como finalidad actuar como instrumento de la política de promoción económica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi

SPRI tiene por objeto:

a) Impulsar el diseño y la ejecución de planes y programas de promoción de la actividad industrial y empresarial, la inversión, el desarrollo, la diversificación y la competitividad industrial, la innovación, la internacionalización, el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento y el fomento de la actividad emprendedora empresarial.
b) Promover la inversión industrial extranjera en proyectos tractores de alto valor añadido y generadores de empleo.
c) Impulsar la promoción y ordenación industrial de zonas del País Vasco con especiales necesidades de reindustrialización o de actuación en materia industrial, en colaboración con otras instituciones competentes.
d) Formular programas y propuestas de actuación en relación con las empresas en dificultades coyunturales y promover su relanzamiento en aras del mantenimiento de puestos de trabajo y de la actividad industrial competitiva.
e) Impulsar y consolidar el sistema de apoyo público a la internacionalización de las empresas vascas, apoyando la implantación de empresas vascas en el exterior.
f) Promover infraestructuras físicas y entornos tecnológicos que posibiliten la ubicación y adecuado desarrollo competitivo de proyectos industriales.

Para el cumplimiento de sus objetivos y en ejercicio de sus competencias, podrá desarrollar, entre otras, las siguientes actuaciones:

a) Conceder ayudas y subvenciones, incluyendo la aprobación y tramitación de los correspondientes programas y convocatorias, de acuerdo con la normativa en materia de subvenciones. La aprobación de los programas de subvenciones, las resoluciones sobre su otorgamiento y, en su caso, sobre su reintegro supondrá ejercicio de potestades administrativas, tendrán la condición de actos administrativos y agotarán la vía administrativa.
b) Realizar toda clase de actividades económicas y financieras propias del tráfico mercantil, celebrar todo tipo de contratos y prestar servicios, sin perjuicio de la

normativa y condiciones que le sean de aplicación como ente perteneciente a la Administración Institucional.

c) Constituir o participar en sociedades mercantiles o en cualquier otra entidad, aun sin ánimo de lucro, previa autorización del Gobierno Vasco y de conformidad con lo que establezca el ordenamiento patrimonial aplicable a la Administración Institucional. No obstante, no podrá formar parte de aquellas sociedades mercantiles en las que los socios respondan personalmente de las deudas sociales.
d) Suscribir convenios de colaboración y contratos con Administraciones Públicas y entes del sector público, así como privados.
e) Establecer fórmulas específicas de colaboración a fin de generar una red de relaciones con entidades públicas y privadas destinada al apoyo de las empresas vascas en sus proyectos de internacionalización y actividad exterior.
f) Emitir informes en materias de su competencia a solicitud de los órganos de la Administración General que se los soliciten, a través del Departamento competente en materia de política industrial y competitividad empresarial.
g) Ejercer la representación de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi en foros y ámbitos relacionados con la promoción económica que el Gobierno Vasco o el Departamento competente en dicha materia le encomiende.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la licitación es contratar los servicios de un proveedor que realice la gestión de la medición y evaluación del nivel de satisfacción existente en los diferentes grupos de interés de SPRI, tanto a nivel interno (personas) como externo (clientes, proveedores y sociedad).

Las necesidades globales definidas para cada año son:

Grupos de interés (Encuestados)	Periodo lanzamiento	Nº ítems a medir y evaluar	Universo
Clientes	Enero	45-50	4.500 – 5.000
Expectativas SAC / Clientes SAC (*)	Enero-Febrero	20	400-500
Proveedores	Febrero	15-20	150-200
Sociedad	Mayo	10	35-40
Personas	Junio	30-40	70-75

(*) ***Estas encuestas se realizan en años alternos, es decir, en año 1 (2025) se realiza Clientes SAC y en el año 2 (2026), Clientes SAC Expectativas.***

Todas las interacciones requeridas para las distintas mediciones y evaluación objeto de la presente licitación, así como los informes resultantes, deben ser realizados de forma bilingüe (euskera y castellano). De esta forma, el equipo encuestador deberá ser bilingüe (al menos uno de sus componentes deberá ser capaz de realizarla en euskera), y el informe de cada una de las encuestas será entregado en ambas lenguas con cargo al contratista.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

A continuación, se describen las actividades a desarrollar por las empresas licitadoras con carácter general, pudiendo éstas ampliarlas y mejorarlas en sus ofertas. La empresa licitadora puede ofertar prestaciones superiores a las solicitadas, que se podrán valorar de forma positiva durante la valoración técnica de la oferta.

A excepción de la medición de la satisfacción de las personas, la programación de los cuestionarios, la emisión de la encuesta a las correspondientes bases de datos, así como de los diferentes mensajes y notificaciones se harán desde la plataforma de SPRI.

La empresa adjudicataria deberá aportar y describir los conocimientos, metodologías, herramientas y equipo humano en el que se apoyará para asegurar el resultado óptimo para la realización de las siguientes actividades en todas las mediciones objeto del presente contrato:

- Asesoramiento en el diseño de las encuestas para la medición, gestión del dato y evaluación de la satisfacción con el servicio dado para cada grupo de interés, en base a las necesidades y requerimientos de SPRI.

  En el caso de que se propongan otras formas de medición y evaluación la empresa licitadora deberá aportar una prueba práctica (encuestas u otras formas de medición y evaluación) bien a través de otros trabajos realizados, bien a través de un diseño ad-hoc.

  En cualquier caso, la validación última corresponde a SPRI.

- En el caso de la medición de la SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS:
  - Creación de un entorno personalizado para la encuesta.
  - Programación del cuestionario en castellano y en euskera. Se facilitará a SPRI una vista previa del cuestionario programado para su validación.

- Recepción y seguimiento del índice de respuestas en cada tipo de medición.

- Excepto en el caso de la medición de la SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS, realización de entrevistas telefónicas cuando sea necesario para alcanzar el nivel de muestra significativo estadísticamente en cada programa y/o servicio.

- Tabulación conjunta y análisis de resultados de cada medición.

- Elaboración del INFORME DE ANÁLISIS DE RESULTADOS derivado de cada medición que, con carácter general, deberá incluir al menos los siguientes capítulos y contenidos para la medición realizada para cada grupo de interés:

  1. Objetivo y metodología. Ficha técnica:
     - tipo de estudio,
     - técnica empleada,
     - universo, muestra, margen de error y nivel de confianza., y
     - fecha de realización del trabajo de campo.
  2. Caracterización de la muestra en función de los parámetros de segmentación definidos en cada caso:
  3. Análisis de resultados obtenidos:

     Todos los resultados deben segmentarse en función de los parámetros de segmentación definidos para cada caso.

Para la valoración de la satisfacción, se utilizan dos tipos de datos: por un lado, el porcentaje de clientes, proveedores, personas, sociedad respecto a un aspecto/factor (por ejemplo, utilizando la escala liker 0-10), y por otro el valor (entre 0 y 10) dado a cada aspecto/factor.

Este apartado debe incluir al menos la siguiente información:

- Valoración pormenorizada de las áreas de análisis y de los aspectos incluidos en cada una de las mediciones objeto de esta licitación.
- Valoración global:
  - Satisfacción global
  - Índice de Recomendación Neta-IRN (NPS-Net Promoter Score)
  - Nivel de consistencia de los resultados, a través de la comparación de la satisfacción global atribuida directamente y la satisfacción del promedio de cada aspecto.
  - Grado de contribución de cada uno de los aspectos a la valoración global.
- Fortalezas y debilidades de SPRI.
- Imagen de SPRI.
- Sugerencias realizadas en las preguntas abiertas que hubiera en cada encuesta. Además, se deberá aportar el listado con todos los comentarios realizados por los participantes en cada medición.
- Conclusiones.

La empresa adjudicataria deberá dar continuidad a las mediciones anteriores como mínimo en los principales factores de análisis en cada grupo de interés, al objeto de mantener la trazabilidad de las mediciones en el tiempo.

3. REQUISITOS PARA PRESTAR EL SERVICIO

- La empresa deberá contar con los dispositivos, recursos y herramientas tecnológicas necesarios para la prestación del servicio en las condiciones establecidas conforme a los estándares de SPRI.
- Se deberá acreditar conocimiento y experiencia documentada con ejemplos de servicios similares efectuados en los últimos 3 años.
- La prestación del servicio objeto de este contrato puede implicar el acceso a datos de carácter personal, amparados por la Ley Orgánica 3/18 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y el Reglamento Europeo EU 2016/679, por lo que la entidad adjudicataria, y el personal encargado de la ejecución de las tareas del mismo, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo de vigencia del presente contrato.
- Asimismo, una vez finalizado el plazo de vigencia del contrato, la entidad adjudicataria deberá entregar a SPRI todos datos, registros de actividades del servicio que se encuentren en alguna base de datos del adjudicatario, herramientas, documentación tanto en soporte material como informático, elaboradas durante y para la prestación del servicio, documentación, referente a los servicios objeto del

contrato, así como garantizar el borrado de todos los ficheros que pudieran existir en sus equipos informáticos con cualquier dato de carácter personal