



PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DE LA ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS DEL CONSORCIO DE AGUAS BILBAO BIZKAIA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la ejecución de los trabajos de “Consultoría y Medición de la Satisfacción de los diferentes grupos de interés del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, en adelante CABB.

2.- ALCANCE Y OBJETIVOS

Las actividades a realizar por el contratista deberán contemplar tanto la consultoría y asistencia permanente al CABB en la medición de la satisfacción de sus grupos de interés, con identificación de los aspectos o tendencias que resulten especialmente significativas, como la propia ejecución de las encuestas cualitativas y/o cuantitativas que sirvan de análisis y medición de la satisfacción.

Los diferentes clientes o “grupos de interés” respecto a los que debe realizarse el análisis y consultoría comprende a:

- ✓ Los Ayuntamientos, en cuanto a clientes del servicio de abastecimiento y saneamiento en red primaria (incluido el servicio del Laboratorio).
- ✓ Los propios Ayuntamientos integrantes del Consorcio de Aguas, en cuanto a la delegación efectuada al CABB para la facturación de las tasas de agua, basura y/o alcantarillado y la relación que de dicha operativa resulta.
- ✓ Los Ayuntamientos que hubieran delegado la prestación del servicio de distribución de agua (servicio de abastecimiento “en baja”) en el CABB y la relación que de dicha operativa resulta.
- ✓ Los clientes del CABB en cuanto a que es el propio Consorcio quien mediante la Subdirección de Redes Municipales realiza realmente el servicio de distribución de agua potable y, en relación a las características y calidad del mismo.
- ✓ Los clientes del CABB, identificando como tales a todos aquellos a los que el Departamento de Relaciones con Clientes realiza la facturación de los diferentes servicios (sean prestados por el Consorcio o por los Ayuntamientos) y la recaudación de las tasas correspondientes, en cuanto a la relación que resulta de dicha operativa “comercial”, así como en cuanto a la valoración general que realizan del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia como institución y la Responsabilidad Social Corporativa.
- ✓ Las industrias abastecidas desde la red primaria (clientes de red primaria del CABB).
- ✓ Las industrias tipificadas como de Tipo C, en relación a la prestación del servicio de saneamiento (incluido el servicio del Laboratorio).
- ✓ Las industrias tipificadas como Tipo B, en relación a la prestación del servicio de saneamiento.



El objetivo consiste en poder disponer de la información en relación a cómo se percibe por los diferentes grupos de interés la labor del CABB y, gestionar y poder anticiparse a posibles desviaciones en dicha percepción.

3.- AMBITO DE APLICACION

Conforme se desprende de los grupos de interés detallados en el punto precedente, se trata de obtener información sobre:

- ✓ La calidad (percepción de la satisfacción, etc...) del servicio de distribución de agua que presta la Subdirección de Redes Municipales.
- ✓ La calidad (percepción de la satisfacción, etc...) del funcionamiento del Departamento de Relaciones con Clientes del CABB en el proceso “comercial” de contratación, lectura e inspección, facturación y cobro de las tasas que gestiona, sean propias del CABB o gestionadas por delegación.
- ✓ La percepción general del CABB y su responsabilidad social por parte de los ciudadanos su ámbito geográfico.
- ✓ La percepción de los ayuntamientos consorciados en relación al servicio de abastecimiento y saneamiento en red primaria del CABB.
- ✓ La percepción de los clientes industriales abastecidos desde la red primaria del consorcio, o catalogados como Tipo B y Tipo C, por su carga contaminante.

4.- CUANTIFICACION DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR

Para la consecución de los objetivos establecidos se estima que se desarrollarán anualmente los siguientes trabajos:

- a) 4 encuestas trimestrales a clientes (500 encuestados al menos) que hayan contactado con los servicios del Departamento de Relaciones con Clientes para la realización de gestiones comerciales.
- b) 2 encuestas semestrales (con un número mínimo de 500 entrevistados) para la valoración que la ciudadanía del ámbito geográfico del CABB realiza del Consorcio en diversos aspectos y, entre otros, su Responsabilidad Social Corporativa.
- c) 2 encuestas semestrales para la valoración que la ciudadanía (500 encuestados al menos) de los municipios en los que el CABB tiene la responsabilidad de efectuar la distribución de agua potable, realiza respecto a dicho servicio llevado a cabo por la Subdirección de Redes Municipales.
- d) Una encuesta anual para la valoración que los responsables de los ayuntamientos (71 encuestados aproximadamente) realizan respecto al servicio de distribución de agua prestado por la Subdirección de Redes Municipales
- e) Una encuesta anual a los ayuntamientos consorciados relativa al nivel de satisfacción respecto a la facturación y recaudación de las tasas de agua y/o municipales (85 encuestados aproximadamente).



- f) Una encuesta anual a clientes industriales abastecidos desde la red primaria del CABB (31 encuestados aproximadamente) en relación a los servicios de abastecimiento y saneamiento.
- g) Una encuesta anual a las industrias Tipo C (160 encuestados aproximadamente) en relación al servicio de saneamiento.
- h) Una encuesta anual a los ayuntamientos consorciados (85 encuestados aproximadamente), en relación a los servicios de abastecimiento y saneamiento. Otra encuesta anual a los mismos clientes (pero diferente contacto a entrevistar), en relación a los servicios del Laboratorio del CABB.
- i) Una encuesta semestral, para la valoración del servicio de saneamiento por los clientes industriales tipificados como Tipo B, que se hayan dado de alta en el servicio en cada semestre (100 encuestados aproximadamente por semestre).
- j) Una encuesta anual para el análisis de los aspectos que el Consorcio considere necesarios, como por ejemplo la percepción del ciudadano en los municipios de reciente incorporación, o la obtención de mayor número de datos que posibilite el cruce de variables para un estudio concreto.

El precio máximo a pagar anualmente por cada tipología de trabajo es el siguiente:

- a) 16.000 euros
- b) 8.000 euros
- c) 5.000 euros
- d) 1.500 euros
- e) 2.000 euros
- f) 1.000 euros
- g) 1.500 euros
- h) 2.000 euros
- i) 3.000 euros
- j) 4.000 euros

Lo que hace un precio máximo de 44.000 euros/año más IVA por año.

El Consorcio de Aguas puede decidir no desarrollar alguno de los estudios anteriormente descritos.

5.- METODOLOGÍA EN EL TRABAJO A DESARROLLAR

La empresa adjudicataria es quien define, a partir de su experiencia profesional, la metodología a aplicar para la realización de las encuestas.

El adjudicatario deberá, con la adjudicación del contrato, realizar un análisis de la información disponible en el Consorcio en relación a las últimas encuestas y valoración efectuada por los diferentes usuarios, para conocer las necesidades de información del Consorcio y, proponer el contenido de cada una de las encuestas a efectuar.

Los trabajos deberán ser entregados en el plazo máximo de 20 días naturales desde que el Consorcio haya suministrado la muestra o la población a encuestar.



El Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia será el responsable de:

- suministrar los datos de los clientes que han contactado con el Departamento de Relaciones con Clientes para la realización de gestiones, para poder obtener la muestra sobre la que realizar la encuesta.
- Suministrar la muestra de los clientes del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia a los que realizar la encuesta semestral, en relación a la percepción de la ciudadanía en relación al Consorcio.
- Suministrar la muestra de los clientes del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia en los municipios en los que realiza la labor de distribución de agua mediante la Subdirección de Redes Municipales a los que realizar la encuesta semestral, en relación a la percepción de la ciudadanía en relación al servicio.
- suministrar la información que se disponga respecto a los responsables de los ayuntamientos a quienes realizar la encuesta para la valoración del servicio prestado por la Subdirección de Relaciones con Clientes y la Subdirección de Redes Municipales.
- suministrar la información de la que se disponga respecto a los contactos a los que encuestar en los ayuntamientos consorciados, en relación a la prestación del servicio de abastecimiento y saneamiento en red primaria; incluyendo los servicios del Laboratorio.
- suministrar la información que disponga sobre los contactos en los clientes industriales a encuestar en relación a la prestación del servicio de abastecimiento en red primaria y saneamiento o control de vertidos y Laboratorio a las industrias Tipo B y Tipo C.

Cabe reseñar que, a excepción de los dos primeros puntos relacionados, el resto de encuestas se realizan sobre la población total; es decir, el conjunto de ayuntamientos consorciados y el conjunto de los ayuntamientos en los que la Subdirección de Redes Municipales presta el servicio de distribución; ; así como el conjunto de industrias abastecidas desde la red primaria, las identificadas como Tipo C en relación al saneamiento y, los nuevos clientes que en cada semestre se hayan dado de alta y, hayan sido clasificados como Tipo B en relación al servicio de saneamiento.

El adjudicatario deberá presentar ante el Consorcio trimestralmente el resultado de las encuestas, para garantizar una correcta interpretación de los datos y asesorar al CABB en los aspectos que resulten significativos para el correcto seguimiento de la percepción que la ciudadanía tiene de los servicios prestados.

El adjudicatario deberá mantener, trimestralmente, al menos una reunión adicional a la indicada en el párrafo precedente, para el correcto diseño de la encuesta a efectuar, en función de los intereses e informaciones que el Consorcio desea obtener de los estudios de mercado.

El licitador deberá presentar en su oferta una concreción de la metodología a emplear en el desarrollo de los trabajos. Metodología que será objeto de valoración, conforme se identifica en el Pliego de prescripciones administrativas.



6.- MEDIOS HUMANOS, TECNICOS Y MATERIALES DEL CONTRATISTA

Los medios humanos, técnicos y materiales necesarios para la correcta prestación del contrato los aportará el contratista de forma suficiente para satisfacerlo.

El adjudicatario debe nombrar a un representante ante el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia, que será responsable de realizar el seguimiento de la correcta ejecución de los trabajos efectuados y su adecuación a los requisitos establecidos por el CABB; así como asistir a las reuniones de trabajo descritas en el apartado sexto.

El licitador deberá presentar el currículum profesional del representante ante el Consorcio de Aguas y el resto de profesionales que desea asignar a la correcta prestación del servicio y desarrollo de las reuniones de seguimiento y asistencia técnica al CABB.

7.- ABONO AL CONTRATISTA

El modo de pago será mensual. Al finalizar cada mes el contratista emitirá la factura correspondiente a los trabajos efectuados en el mismo.

Efectuada la recepción de la factura en el CABB se procederá a su abono en los plazos establecidos en la legislación vigente.

Iker Basagoiti Larruzea
Jefe de Departamento de Relaciones con Clientes

Unai Lerma Mentxaka
Director Comercial

Bilbao, 11 de octubre de 2021