



Informe en relación a los Pliegos de Condiciones para la adjudicación mediante procedimiento abierto del contrato de la “asistencia técnica para la medición de la satisfacción de los diferentes grupos de Interés del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia”

Necesidad de incurrir en el gasto correspondiente

Para la correcta prestación de los servicios de abastecimiento y saneamiento resulta necesario el analizar permanentemente la percepción que los diferentes clientes y grupos de interés del Consorcio de Aguas tienen de la entidad. Se trata de un requisito esencial para cualquier sistema de gestión admisible en estos tiempos, tenga como referente las normas ISO u otras, la operativa o la estrategia.

El diseño y la realización de diferentes tipos de encuestas posibilitará conocer aspectos estratégicos de la imagen del Consorcio entre los ciudadanos de su ámbito geográfico, las diferencias significativas que pudiera haber en función de determinadas variables, así como el grado de satisfacción de los clientes y otros grupos de interés (ayuntamientos consorciados) respecto a las operaciones y la prestación del servicio en el pasado reciente.

Mediante el servicio a contratar se pretende realizar el análisis de la percepción de:

- ✓ La calidad del servicio de distribución de agua que presta Udal Sareak.
- ✓ La calidad del funcionamiento de la Subdirección 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 ayuntamientos y clientes industriales respecto a la prestación de los servicios de abastecimiento y saneamiento en red primaria.

Se trata de un tipo de información que es permanentemente demandada por diferentes “utilities”, así como por las administraciones públicas de nuestro entorno; además de tratarse de un requerimiento de las normas ISO9001 en base a las que el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia ha certificado su sistema de gestión de la calidad, gestión ambiental o Prevención de Riesgos Laborales.



Ausencia de medios en el Consorcio

El Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia no tiene en su plantilla puestos de trabajo dedicados a esta función, ni personal experto en la planificación y definición de las encuestas cualitativas o cuantitativas a llevar a cabo para el estudio de los aspectos indicados.

En consecuencia, al análisis de la percepción de los diferentes grupos de interés y clientes debe realizarse mediante la contratación de empresas especializadas que definen la encuesta a realizar tras el conocimiento de las necesidades de su cliente y, desarrollan el trabajo de campo para entregar el informe final y sus conclusiones.

Configuración del Pliego de Condiciones para la adjudicación de un único contrato (sin establecimiento de diferentes Lotes)

Garantizar que todas las investigaciones/encuestas a realizar sean efectuadas por un adjudicatario concreto posibilita que dicha empresa tome un mayor y mejor conocimiento de los diferentes ámbitos de actuación y aspectos de la propia actividad del Consorcio; lo que se estima que puede mejorar su asistencia en la propia definición de las encuestas.

El carácter de los trabajos a contratar determina también la preferencia por plantear la licitación en un solo contrato:

- Se trata de trabajos absolutamente especializados y fuera de las funciones y tareas del propio Consorcio de Aguas en la prestación del servicio de abastecimiento y saneamiento. Así, no resultan trabajos claves para garantizar la calidad del servicio de abastecimiento/saneamiento ni su correcta ejecución; sino actividades complementarias que resultan de interés y requisito, en el mantenimiento de las certificaciones en materia de Gestión y/o dar inicio a la gestión estratégica.
- Y, en cualquier caso, por otro lado, no resultaría difícil cambiar de adjudicatario ante cualquier problema en la calidad del servicio prestado por éste. En definitiva, no hay ningún interés en disponer en un mismo momento, de diferentes adjudicatarios para la realización de similares tareas y, evitar así una excesiva dependencia y sus riesgos asociados.

En consecuencia, no resulta de interés que puedan darse diferentes adjudicatarios y, se plantea la licitación evitando la diferenciación de los trabajos a contratar en diferentes lotes.

Iker Basagoiti Larruzea
Jefe de Departamento de Relaciones con Clientes

Unai Lerma Mentxaka
Director Comercial

Bilbao, 7 de setiembre de 2021