

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS QUE REGIRÁ LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LA REALIZACIÓN DE LA “EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE BEHARGINTZA BASAURI-ETXEBARRI”

Expediente de contratación 01/2016/SGB/Evaluación BHG

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego, es recoger las prescripciones técnicas a cumplir en la adquisición del servicio para la realización de la “Evaluación de los servicios de Behargintza Basauri-Etxebarri”.

BHG tiene entre sus fines la mejora del empleo y el apoyo a la creación y consolidación de empresas en Basauri y Etxebarri. Un procedimiento orientado a la consecución de dichas metas es conocer la opinión que tiene tanto la población usuaria como la ciudadanía sobre las prestaciones ofrecidas por BHG, pues es a partir de la descripción de una realidad concreta cuando se pueden plantear determinadas estrategias y objetivos para potenciar las fortalezas, corregir las deficiencias, mejorar los servicios y los recursos y adecuarse cada vez más a las necesidades de nuestra población diana y a las expectativas de BHG.

En definitiva obtener información que nos permita un análisis para:

- Conocer la percepción de nuestra comunidad de usuarios acerca de los servicios que les ofrecemos.
- Definir con mayor precisión los perfiles de potenciales usuarios, sus hábitos y necesidades.
- Reunir los datos necesarios para adaptar los servicios a los diferentes colectivos de usuarios que integran nuestro público
- Incluir/mejorar/adecuar indicadores de calidad dentro del sistema de evaluación.

Siendo el objeto del servicio la realización de la “Evaluación de los servicios de Behargintza Basauri-Etxebarri” se realizaran dos estudios para dar cumplimiento a las necesidades de información que dicha medida precisa:

ESTUDIO 1: “Satisfacción de la población usuaria”.

ESTUDIO 2: “Percepción y posicionamiento de los servicios”.

2.- DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

2.1. ESTUDIO 1: “Satisfacción de la población usuaria”.

El objetivo de este estudio es la evaluación de la opinión y grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios prestados desde tres áreas de BHG.

2.1.1. METODOLOGÍA

La evaluación de la satisfacción será realizada en tres áreas de estudio diferenciadas:

- 1) Evaluación de la calidad percibida y de la satisfacción por las personas atendidas desde el Área de Administración.
- 2) Evaluación de la calidad percibida y la satisfacción de las personas usuarias de los servicios del Área de Creación y consolidación de empresas.
- 3) Evaluación de la calidad percibida y la satisfacción de las personas usuarias de los servicios del Área de Empleo.

La recogida de información se realizará a través de encuesta telefónica asistida por ordenador.

2.1.2. POBLACIÓN DE ESTUDIO

El estudio se realizará a las personas usuarias atendidas en los servicios de las áreas de Administración, Empleo y Creación y Consolidación de empresas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015.

2.1.3. ACTIVIDADES A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria realizará al menos las siguientes actividades:

A) Esquema cronológico de actividades y tiempos:

Se aportará un esquema cronológico de las distintas fases de realización del estudio, que deberá ser aprobado por la Dirección de BHG.

B) Diseño del modelo de análisis de la satisfacción de las personas usuarias de los distintos servicios:

El adjudicatario propondrá un Modelo de Análisis de la Satisfacción de las personas usuarias de los distintos servicios de BHG que comprenderá al menos los siguientes segmentos de análisis:

Servicios Área de Administración:

- Atención prestada y trato recibido
- Instalaciones
- Horarios
- Usos tecnológicos
- Comparación con otras entidades
-

Servicios del Área de Empleo:

- Atención prestada y trato recibido
- Expectativas, eficacia y calidad de los servicios:
 - o Orientación laboral: Individual y grupal
 - o Formación ocupacional
 - o Formación específica
 - o Intermediación laboral
- Usos tecnológicos
- Difusión
- Comparación con otras entidades
-

Servicios del Área de Creación y Consolidación de empresas:

- Atención prestada y trato recibido
- Expectativas, eficacia y calidad de los servicios:
 - o Asesoramiento Plan de Empresa
 - o Formación emprendizaje
 - o Nuevas empresas
 - o Consultoría
- Usos tecnológicos
- Difusión
- Comparación con otras entidades

C) Diseño del cuestionario y validación previa antes de su utilización:

El diseño del cuestionario correrá a cargo de la empresa adjudicataria. Para ello trabajará en colaboración con la Dirección de BHG.

El cuestionario estará constituido por dimensiones y cada dimensión por ítems (preguntas) relevantes, que deberán estar orientadas a responder a las materias que se describen como objeto del contrato.

El número máximo de preguntas para el cuestionario no debe exceder de 30, sin incluir las variables de clasificación. La duración de las entrevistas se situará alrededor de diez minutos.

Una vez aprobado el cuestionario por la Dirección de BHG, y en caso de ser necesario, la empresa adjudicataria realizará una validación previa antes de su utilización.

D) Diseño muestral de acuerdo a las necesidades de desagregación fijadas:

El muestreo será aleatorio bajo listado nominal, del total de personas que pasaron por los servicios de BHG, con muestra estratificada en función de la tipología de personas usuarias del servicio utilizado y la localidad.

El universo objeto de análisis está compuesto por el siguiente número de personas usuarias:

<u>Área de Administración:</u>	<u>721</u>
○ Información	721
<u>Área de Empleo:</u>	<u>452</u>
○ Orientación laboral: individual y grupal	351
○ Formación ocupacional	30
○ Formación específica)	101
○ Intermediación	166
<u>Área de Creación y Consolidación de empresas:</u>	<u>269</u>
○ Asesoramiento Plan de empresa	220
○ Formación emprendizaje	52
○ Nuevas empresas	37
○ Consultoría	15

Desagregación de datos, al menos, en función de:

- Área prestadora del servicio: Administración/ Empleo/Creación y Consolidación de empresas.
- Servicio utilizado
- Municipio residencia
- Sexo
- Edad
- Nivel formativo

El tamaño muestral por unidad de análisis se calculará para un nivel de confianza mínimo del 95%, con máxima dispersión ($p=q=0.5$), y un error de estimación de la muestra inferior al 5 %.

En cualquier caso el número mínimo de entrevistas válidas a realizar no podrá ser inferior a 300.

BHG, facilitará la base de datos necesaria para la realización de la encuesta.

E) Trabajo de campo:

Consistente en la preparación, ejecución y control, de la realización de las encuestas a las personas usuarias atendida, previa aprobación de la Dirección de BHG. Incluye la preparación y formación del personal encuestador.

La empresa adjudicataria se ajustará al procedimiento de recogida y entrega de la información establecida por la Dirección de BHG.

Se describirá un protocolo para la realización del trabajo de campo, detallando de forma lo más explícita posible su planificación y organización, así como el cronograma de actividades, teniendo en cuenta que el momento temporal de realización será el año 2016. En el protocolo deberá determinarse la oferta horaria para realizar las entrevistas, el número de intentos de contacto telefónico y los motivos de los casos de exclusión o pérdida.

F) Grabación, depuración y validación de los datos.

G) Explotación estadísticas, análisis e interpretación de resultados:

La empresa adjudicataria indicará las técnicas y procedimientos que aplicará para la explotación estadística de los resultados.

La empresa adjudicataria deberá proponer un modelo de análisis que constituya una herramienta útil para la gestión de la mejora de la calidad. El modelo de análisis deberá aportar datos de situación respecto de los aspectos más significativos de cada unidad y segmento de análisis, que permitan comprobar su evolución en una secuencia temporal y establecer criterios de actuación.

Los datos, aunque deben poderse visualizar de forma desagregada por áreas, deben permitir realizar un balance global de los servicios de BHG.

El análisis estadístico de los datos debe incluir el tamaño muestral final obtenido y considerar, entre otras, media, medidas de dispersión, intervalos de confianza y técnicas multivariantes que permitan la identificación de áreas de mejora, la relación entre las variables y conocer qué elementos tienen una mayor peso en la satisfacción de las personas usuarias.

H) Elaboración de informes:

La elaboración de los informes se hará mediante tablas estadísticas y gráficos e incluirá comentarios de los datos y la descripción de las técnicas estadísticas, análisis cualitativo y cuantitativo y propuestas de desagregación de resultados.

Antes de la elaboración de cada informe, la empresa adjudicataria deberá presentar a la Dirección de BHG un esquema y un índice del mismo, para su aprobación.

Como productos finales se elaborarán los siguientes informes:

- Informe general: Se proporcionará un informe global del trabajo de campo en el que se incluyan fechas de realización, muestra, metodología de trabajo y controles de depuración utilizados; un informe sobre los resultados específicos, conclusiones y sugerencias obtenidos por cada Área, así como un informe desde una visión global de BHG. Los informes se presentarán en un único documento en soporte Word.
- Resumen ejecutivo: que contenga los resultados más relevantes del anterior. Se presentará en Power Point (una versión en euskera y otra en castellano).

I) Programa de control de calidad y seguimiento:

Se detallarán los procedimientos para el control de calidad de cada una de las tareas que deberán llevarse a cabo en la preparación, ejecución y control del estudio y especialmente sobre el trabajo de campo y más específicamente sobre las llamadas que realice el personal entrevistador, sobre la grabación, depuración, explotación y análisis de los datos.

Para el seguimiento del desarrollo y ejecución del estudio se convocarán cuantas reuniones de seguimiento sean necesarias entre la Dirección de BHG y el adjudicatario.

2.2. ESTUDIO 2: “Percepción y posicionamiento sobre los servicios de BHG”.

El objetivo de este estudio es medir la opinión, actitud, creencias y conductas que la población activa de Basauri y Etxebarri tienen en relación con BHG.

2.2.1. METODOLOGÍA

El estudio se centrará en las tres áreas de actuación en las que BHG desarrolla sus servicios:

- 1) Empleo.
- 2) Emprendizaje
- 3) Empresas

La recogida de información se realizará a través de encuestas.

2.2.2. POBLACIÓN DE ESTUDIO

El estudio se realizará sobre la población activa de los municipios de Basauri y Etxebarri.

2.2.3. ACTIVIDADES A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La empresa adjudicataria realizará al menos las siguientes actividades:

A) Esquema cronológico de actividades y tiempos:

Se aportará un esquema cronológico de las distintas fases de realización del estudio, que deberá ser aprobado por la Dirección de BHG.

B) Diseño del modelo de análisis de la percepción y posicionamiento:

El adjudicatario propondrá un Modelo de Análisis de la percepción y el posicionamiento que la población activa de los municipios de Basauri y Etxebarri tiene sobre BHG que comprenderá al menos los siguientes elementos de análisis:

- Notoriedad de los servicios y nivel de consideración.
- Nivel de aceptación, repetición y recomendación.
- Motivaciones de los usuarios (actuales y potenciales).
- Preferencias y uso de servicios similares.
- Factores de decisión en la elección de servicios y dificultades de acceso.

C) Diseño del cuestionario y validación previa antes de su utilización:

El diseño del cuestionario correrá a cargo de la empresa adjudicataria. Para ello trabajará en colaboración con la Dirección de BHG.

El cuestionario estará constituido por dimensiones y cada dimensión por ítems (preguntas) relevantes, que deberán estar orientadas a responder a las materias que se describen como objeto del contrato.

El número máximo de preguntas para el cuestionario no debe exceder de 30, sin incluir las variables de clasificación. La duración de las entrevistas se situará alrededor de diez minutos.

Una vez aprobado el cuestionario por la Dirección de BHG, y en caso de ser necesario, la empresa adjudicataria realizará una validación previa antes de su utilización.

D) Diseño muestral:

El universo objeto de análisis está compuesto por la población activa de los municipios de Basauri y Etxebarri.

Se trabajará con una muestra representativa, y por lo tanto útil, que debe de reflejar las similitudes y diferencias encontradas en la población que sean importantes para el estudio.

La desagregación se hará, al menos, en función de:

- Municipio.
- Población ocupada/parada.
- Sexo.
- Edad.
- Nivel formativo.

El tamaño muestral por unidad de análisis se calculará para un nivel de confianza mínimo del 95%, con máxima dispersión ($p=q=0.5$), y un error de estimación de la muestra inferior al 5 %.

En cualquier caso el número mínimo de entrevistas válidas a realizar no podrá ser inferior a 400.

La empresa adjudicataria elaborará la base de datos necesaria para la realización de la encuesta.

E) Trabajo de campo:

Consistente en la preparación, ejecución y control, de la realización de las encuestas a las personas usuarias atendida, previa aprobación de la Dirección de BHG. Incluye la preparación y formación del personal encuestador.

La empresa adjudicataria se ajustará al procedimiento de recogida y entrega de la información establecida por la Dirección de BHG.

Se describirá un protocolo para la realización del trabajo de campo, detallando de forma lo más explícita posible su planificación y organización, así como el cronograma de actividades, teniendo en cuenta que el momento temporal de realización será el año 2016. En el protocolo deberá determinarse la oferta horaria para realizar las entrevistas, el número de intentos de contacto y los motivos de los casos de exclusión o pérdida.

F) Grabación, depuración y validación de los datos.

G) Explotación estadísticas, análisis e interpretación de resultados:

La empresa adjudicataria indicará las técnicas y procedimientos que aplicará para la explotación estadística de los resultados.

La empresa adjudicataria deberá proponer un modelo de análisis que constituya una herramienta útil para la gestión de la mejora de la calidad. El modelo de análisis deberá aportar datos de situación respecto de los aspectos más significativos de cada unidad y segmento de análisis, que permitan comprobar su evolución en una secuencia temporal y establecer criterios de actuación.

Los datos, aunque deben poderse visualizar de forma desagregada por áreas, deben permitir realizar un balance global de los servicios de BHG.

El análisis estadístico de los datos debe incluir el tamaño muestral final obtenido y considerar, entre otras, media, medidas de dispersión, intervalos de confianza y técnicas multivariantes que permitan la identificación de áreas de mejora, la relación entre las variables y conocer qué

elementos tienen una mayor peso en la percepción y el posicionamiento de la población objeto de estudio.

H) Elaboración de informes:

La elaboración de los informes se hará mediante tablas estadísticas y gráficos e incluirá comentarios de los datos y la descripción de las técnicas estadísticas, análisis cualitativo y cuantitativo y propuestas de desagregación de resultados.

Antes de la elaboración de cada informe, la empresa adjudicataria deberá presentar a la Dirección de BHG un esquema y un índice del mismo, para su aprobación.

Como productos finales se elaborarán los siguientes informes:

- Informe general: Se proporcionará un informe global del trabajo de campo en el que se incluyan fechas de realización, muestra, metodología de trabajo y controles de depuración utilizados; un informe sobre los resultados específicos, conclusiones y sugerencias obtenidos por cada área, así como un informe desde una visión global de BHG. Los informes se presentarán en un único documento en soporte Word.
- Resumen ejecutivo: que contenga los resultados más relevantes del anterior. Se presentara en Power Point (una versión en euskera y otra en castellano).

I) Programa de control de calidad y seguimiento:

Se detallarán los procedimientos para el control de calidad de cada una de las tareas que deberán llevarse a cabo en la preparación, ejecución y control del estudio y especialmente sobre el trabajo de campo y más específicamente sobre el trabajo que realice el personal entrevistador, sobre la grabación, depuración, explotación y análisis de los datos.

Para el seguimiento del desarrollo y ejecución del estudio se convocarán cuantas reuniones de seguimiento sean necesarias entre la Dirección de BHG y el adjudicatario.

3.- PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución del contrato será el comprendido entre la fecha de formalización del contrato y el 21 de octubre de 2016, estableciéndose las siguientes obligaciones:

ESTUDIO 1:

1. Antes del 30 de Julio de 2016, se habrán realizado las actividades establecidas en el apartado 2.1.3. puntos A), B), C), D), E), F), G), I) del presente Pliego.
2. Antes de la finalización del contrato se entregarán los productos finales establecidos en el apartado 2.1.3.punto H) del presente Pliego.

ESTUDIO 2:

1. Antes del 30 de Julio de 2016, se habrán realizado las actividades establecidas en el apartado 2.2.3. puntos A), B), C), D), E), F), G), I) del presente Pliego.
2. Antes de la finalización del contrato se entregarán los productos finales establecidos en el apartado 2.2.3.punto H) del presente Pliego.

4.- CONSULTAS TÉCNICAS

Las consultas referidas a cualquiera de los aspectos recogidos en este Pliego deberán dirigirse, vía correo electrónico, a Behargintza Basauri-Etxebarri, especificando número de teléfono y nombre de la persona de contacto.

- E-mail: josu@behargintza-be.biz

Basauri, 26 de Abril de 2016

Josu Llona Sabarte

Coordinador Behargintza Basauri-Etxebarri

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de la incorporación de sus datos personales a un fichero cuyo titular y responsable es BEHARGINTZA BASAURI-ETXEBARRI, que mantendrá sus datos personales con la finalidad de tramitar la documentación requerida a efectos de participar en el presente procedimiento de contratación.

La finalidad del tratamiento de los datos de los proveedores ya contratados será la gestión administrativa, fiscal y contable de la relación comercial entre ambas partes.

En cualquier momento podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición y/o cancelación de los datos, dirigiendo un escrito a BEHARGINTZA BASAURI-ETXEBARRI, calle Baskonia nº 1, C.P. 48970 de Basauri (Bizkaia), enviando un mail a basauri-etxebarri@behargintza-be.biz, o comunicándolo en nuestras oficinas.