

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA LICITACIÓ DE DUES TIPOLOGIES D'ESTUDIS: SOBRE L'ÍNDEX DE SATISFACCIÓ DE LES EMPRESES CLIENTS I SOBRE EL NIVELL DE NOTORIETAT I POSICIONAMENT PER AL GRUP INSTITUT CATALÀ DE FINANCES.

1. Característiques del servei

Per satisfer les necessitats de l'ICF el contracte s'articulària en el següents aspectes segons el lot:

Lot 1. Serveis d'elaboració de l'estudi sobre l'índex de satisfacció per part de les empreses clients amb el grup Institut Català de Finances.

Abast de les tasques a realitzar per part de l'empresa licitadora:

- Recollida de dades: l'ICF proporcionarà una base de dades el més actualitzada possible però per part de l'adjudicatari serà necessària la realització d'un treball de depuració de les dades ofertes per l'ICF mitjançant comprovació a través de pàgina web, telèfon, memòries, etc. amb la finalitat d'obtenir dades correctes i actualitzades.
- La identificació definició o modificació dels atributs de qualitat dels serveis així com dels estàndards de qualitat.
- La preparació de la documentació en català quan sigui necessària incloent: qüestionaris (revisió dels resultats d'anys anteriors, assessorament sobre nombre de preguntes a realitzar, preguntes obligatòries per a la coherència de dades i que puguin proporcionar continuïtat en futures edicions, noves preguntes, etc.) i l'elaboració de l'argumentari per a les persones enquestadores explicant la naturalesa i objecte de l'estudi.
- El tractament estadístic de les dades.
- El càlcul de l'índex de satisfacció i la comparativa amb edicions anteriors.
- El càlcul de l'índex de NPS i la comparativa amb edicions anteriors.
- L'anàlisi de dades obtingudes i l'elaboració de la memòria i informe de resultats que hauran de contenir com a mínim:
 - o Grau de satisfacció estratificat per segment d'empresa
 - o L'evolució de la satisfacció dels diferents tipus de clients i usuaris amb els atributs definits
 - o La identificació dels atributs que més influeixen en la satisfacció global de les persones clients i usuàries
 - o El grau de satisfacció dels diferents tipus de persones clients i usuàries segons les seves variables de classificació
 - o La definició d'accions de millora que encara no s'estiguin realitzant mitjançant propostes orientades a aconseguir una millor valoració dels serveis oferts per l'ICF.
- Les memòries tècniques i els resums executius han d'incloure les dades desglossades per tipologia d'empresa i per tant s'haurà de presentar una memòria tècnica i un informe de resultats per:
 - Estat de l'operació:
 - o Empreses clients amb operacions formalitzades o pendents de formalitzar.
 - o Empreses clients amb operacions denegades o desestimades.
 - o Empreses clients amb operacions renunciades o retirades.
 - Empresa Client de:
 - o Empreses clients de l'Institut Català de Finances.
 - o Empreses clients d'ICF Capital.
 - o Empreses clients d'IFEM.
 - o Empreses clients d'Avalis.
 - Finalitat de l'operació:
 - o Inversió.
 - o Circulant.



**Institut Català
de Finances**

- o Inversió + Circulant.
- o Capitalització.
 - Vegueria.
 - Dimensió de l'empresa:
 - o Autònoms i microempreses.
 - o Pimes Petites (facturació anual de 2M€ a 10M€).
 - o Pimes Mitjanes (facturació anual de 10M€ a 50M€).
 - o Grans Empreses (facturació anual de més de 50M€).
 - Sector Econòmic:
 - o Indústria.
 - o Agricultura.
 - o Comerç, hotels i altres serveis.
 - o Construcció.
 - o Sanitat.
 - o Informació i comunicacions.
 - o Activitats artístiques.
 - o Administració pública educació i serveis socials.
 - Nombre de treballadors:
 - o Menys de 10.
 - o Entre 10 i 49.
 - o Entre 50 i 249.
 - o Més de 250.

Aspectes a mesurar:

Els aspectes a mesurar per avaluar el grau de satisfacció dels nostres clients amb la seva experiència amb l'entitat son:

- La satisfacció amb el primer contacte incloent elements com:
 - o L'atenció.
 - o L'interès i la facilitat d'ús de la pàgina web.
 - o L'interès i la facilitat d'ús de la banca digital.
- La satisfacció amb l'estudi de l'operació incloent elements com:
 - o El tracte.
 - o El temps de resposta.
 - o La documentació a aportar.
 - o L'assessorament.
- La satisfacció del client amb el servei d'atenció al client, incloent aspectes com:
 - o La resposta a les consultes generals.
 - o La resolució de problemes d'usabilitat amb la banca digital o la pàgina web.
 - o La facilitat de contacte.
- La valoració global del servei incloent elements com:
 - o La satisfacció general.
 - o La intenció de recomanació i els motius associats.
 - o El grau de fidelitat incloent la probabilitat de tornar a comptar amb l'ICF per a futures necessitats de finançament.
 - o Suggestiments de millora.
- Avaluar en quina mesura el producte o servei compleix les expectatives del client, incloent les expectatives prèvies a la contractació dels productes de l'ICF.
- Bloc específic segons la tipologia d'empresa descrita anteriorment incloent el que escaigui en dependència de cada cas. Per exemple els motius de renúncia, el desacord amb la denegació i els elements decisoris per a la contractació

Característiques dels qüestionaris a realitzar:

- La informació s'obtindrà mitjançant enquestes telefòniques en horari laboral de dilluns a divendres de 10:00h a 17:00h per part d'un equip d'agents bilingües experts en l'emissió d'enquestes de satisfacció i sobre la base de dades facilitades per part de l'ICF per tal d'assegurar que les enquestes van adreçades als clients correctes.
- En total es realitzarà a cada empresa un qüestionari de 17 variables amb una durada aproximada de 10 minuts.
- L'estudi se centrarà en un univers global de prop de 1000 operacions que es segmentaran d'acord amb la tipologia d'empresa descrita anteriorment; la dimensió de l'univers d'operacions es podrà veure incrementada segons el volum d'activitat del grup ICF.
- L'objectiu principal de l'estudi serà obtenir una mostra d'aproximadament 400 enquestes el primer any per aconseguir nivells de fiabilitat i precisió adequats; el nombre d'enquestes a realitzar es podrà veure incrementat segons el volum d'activitat del grup ICF.
- Es realitzarà un disseny mostral estratificat, tenint en compte les diferents variables i característiques de la població d'estudi.
- Es garantirà que l'error mostral màxim en els resultats globals no superi el 6%, per assegurar la qualitat dels resultats obtinguts.

L'estudi de satisfacció dels clients de l'ICF es realitzarà un cop cada any i tindrà una durada màxima de 10 setmanes o 50 dies laborables.

Lot 2. Serveis d'elaboració de l'estudi sobre l'índex de notorietat i posicionament per part del teixit empresarial català del grup Institut Català de Finances.

Abast de les tasques a realitzar per part de l'empresa licitadora:

- La identificació, definició o modificació dels atributs de qualitat dels serveis així com dels estàndards de qualitat.
- La preparació de la documentació en català quan sigui necessària incloent: qüestionaris (revisió dels resultats d'anys anteriors, assessorament sobre nombre de preguntes a realitzar, preguntes obligatòries per a la coherència de dades i que puguin proporcionar continuïtat en futures edicions, noves preguntes etc...) i l'elaboració de l'argumentari per a les persones enquestadores explicant naturalesa i objecte de l'estudi.
- El tractament estadístic de les dades.
- El càlcul de l'índex de notorietat i posicionament i la comparativa amb edicions anteriors així com la comparativa amb índexs existents a nivell comarcal, provincial i regional.
- L'anàlisi de dades obtingudes i l'elaboració de l'informe de resultats, que hauran de contenir com a mínim:
 - o Grau de notorietat i posicionament estratificat per tipologia d'empresa.
 - o L'evolució del grau de notorietat i posicionament dels diferents tipus de clients i usuaris amb els atributs definits.
 - o La identificació dels atributs que més influeixen en la satisfacció global de les persones clients i usuàries.
 - o El grau de satisfacció dels diferents tipus de persones clients i usuàries segons les seves variables de classificació.
 - o La definició d'accions de millora que encara no s'estiguin realitzant mitjançant propostes orientades a aconseguir un millor grau de notorietat i posicionament de l'ICF.
- Les memòries tècniques i els resums executius han de incloure les dades desglossades per tipologia d'empresa i per tant s'haurà de presentar una memòria tècnica i un informe de resultats per:

- Relació de l'empresa enquestada amb l'ICF:
 - o Clients.
 - o No clients.
- Càrrec de la persona enquestada:
 - o Directors/es financers/es.
 - o Administradors/es.
 - o Propietaris/es d'empreses amb seu a Catalunya.
- Edat de la persona enquestada:
 - o 18 a 25 anys.
 - o 26 a 35.
 - o 36 a 45.
 - o 46 a 55.
 - o Més de 55.
- Vegueria.
- Dimensió de l'empresa:
 - o Autònoms i microempreses.
 - o Pimes Petites (Facturació anual de 2M€ a 10M€).
 - o Pimes Mitjanes (Facturació anual de 10M€ a 50M€).
 - o Grans Empreses (Facturació anual de més de 50M€).
- Sector Econòmic
 - o Indústria.
 - o Agricultura.
 - o Comerç, hotels i altres serveis
 - o Construcció
 - o Sanitat
 - o Informació i comunicacions
 - o Activitats artístiques
 - o Administració pública educació i serveis socials
- Nombre de treballadors
 - o Menys de 10
 - o Entre 10 i 49
 - o Entre 50 i 249
 - o Més de 250.

Aspectes a mesurar:

Els aspectes a mesurar per a l'estudi de notorietat i posicionament són:

- El coneixement de l'ICF i les seves funcions.
- El coneixement de la missió, visió i valors de l'ICF.
- La percepció de l'ICF.
- Impacte positiu, negatiu i neutre pel fet de ser una banca pública de promoció.
- Grau d'importància que té el fet que l'ICF sigui una entitat pública.
- Els 3 atributs principals associats a la missió de l'ICF.
- Els 3 atributs principals associats a la visió de l'ICF.
- Els 3 valors principals associats a l'ICF.
- Els valors esperats en una entitat financera.
- Comparació amb altres entitats financeres.
- Comparació amb altres entitats públiques.
- Identificació dels aspectes més valorats en una entitat financera.
- Identificació d'aspectes incòmodants a l'hora de buscar finançament o inversió.



Institut Català
de Finances

Característiques dels qüestionaris a realitzar:

Es realitzaran les enquestes a responsables financers, administradors i propietaris de petites i mitjanes empreses amb seu central a Catalunya, tant si són clients de l'ICF com si no ho són.

Es segmentarà la mostra per càrrecs de les persones enquestades, seleccionant directors/es financers/es, administradors/es i propietaris/es d'empreses amb seu a Catalunya que tinguin un volum de facturació comprès entre 2M€ i 50M€.

És important que la base de dades consultada sigui actualitzada i fiable, amb informació detallada de les empreses del territori català per garantir la representativitat de la mostra.

Tant la base de dades com les preguntes a realitzar al qüestionari hauran de ser validats per l'ICF.

En total es realitzarà a cada enquestat un qüestionari de 15 variables amb una durada aproximada de 8 minuts.

Per tal de garantir una representativitat adequada de la població objectiu, s'utilitzarà un procediment de mostreig estratificat per província, sector d'activitat, facturació de l'empresa, nombre de treballadors i quotes d'edat.

Això significa que es dividirà la població en diferents grups, segons la seva ubicació geogràfica, sector d'activitat i edat, i es seleccionarà una mostra de manera aleatòria de cada grup per assegurar una representació adequada de cada estrat.

La grandària de la mostra ha estat establerta en un mínim de 800 enquestes, distribuïdes de manera proporcional a les diferents províncies de Catalunya, ajustades segons el PIB de cada província. Això significa que es seleccionarà una proporció més gran d'empreses en les províncies amb un PIB més elevat, per assegurar una representativitat adequada de tota la població.

Igual que amb el lot 1, el plantejament mostrat dissenyat per l'empresa adjudicatària ha d'oferir nivells de fiabilitat i precisió adients; en aquest cas l'error mostrat màxim serà del 4,5% en els resultats globals.

La contractació de l'elaboració de l'estudi de notorietat i posicionament mitjançant enquestes ens ajudarà a entendre la percepció i el nivell de notorietat i posicionament que es té de l'ICF, conèixer la imatge que l'ICF projecta en el mitjà empresarial, comparar-lo amb el sector financer i les entitats públiques en general i establir pautes i possibles estratègies a desenvolupar en el futur.

Tanmateix, l'estudi de notorietat i posicionament anual ha de servir per avaluar l'impacte que tenen les campanyes i accions de comunicació que realitza l'ICF sobre el coneixement de l'entitat entre les empreses catalanes.

L'estudi de notorietat i posicionament de l'ICF es realitzarà un cop cada any i tindrà una durada màxima de 10 setmanes o 50 dies laborables.

2. Control de qualitat

La qualitat dels serveis de tots dos lots s'avaluarà mitjançant els següents indicadors:

Data d'inici del projecte: data d'enviament de la petició de la realització de l'enquesta per part de l'ICF a l'adjudicatari.

Data d'entrega compromesa: data compromesa d'entrega indicada a la proposta oferta pel licitador.

Durada compromesa: recompte de dies entre la data d'inici i la data compromesa d'entrega, indicada a la proposta de l'adjudicatari.

Data d'entrega: data en què s'entrega el projecte, amb tota la seva documentació.

Desviació d'entrega: diferència entre la data d'entrega real i la data d'entrega compromesa del projecte.

La màxima desviació d'entrega per a cadascun dels estudis licitats en el present plec són 5 dies laborables

3. Penalitzacions

En ambdós lots s'haurà d'assegurar la fiabilitat i precisió dels resultats de les enquestes realitzades a fi de poder determinar el nivell de satisfacció dels clients de l'ICF en el lot 1 i el nivell de notorietat i posicionament de l'ICF en el lot 2.

Per això és essencial garantir que només les dades vàlides i completes s'inclouen en els anàlisis i l'informe final. Per tant s'eliminaran les respostes incompletes o amb informació no vàlida com ara valors que estiguin fora de rang.

Tanmateix a efectes de mantenir els percentatges d'error mostral determinats en ambdós lots, s'hauran de seguir els procediments de mostreig estratificats per assegurar una representativitat adequada de la població objectiu en cadascuna de les vegueries de Catalunya.

En cas d'incompliment de les condicions especials d'execució esmentades en aquest apartat, es podran aplicar les següents penalitzacions com a conseqüència de l'incompliment.

3.1. Penalització per incompliment de la fiabilitat i precisió dels resultats:

En cas de trobar-se dades incompletes o amb informació no vàlida, com ara valors fora de rang, la part infractora haurà de realitzar un procés de revisió i rectificació en un termini màxim de 3 dies laborables. Aquest procés ha de garantir l'eliminació de les dades incompletes o no vàlides i la seva substitució per dades vàlides.

Si la part infractora no compleix amb aquest procés de revisió i rectificació dins del termini establert, es podran aplicar les següents penalitzacions:

- Entre un 2% i un 9% de dades no vàlides: es podrà aplicar una penalització de fins el 10% de l'import del contracte.
- Entre un 10% i un 19% de dades no vàlides: es podrà aplicar una penalització de fins el 15% de l'import del contracte.
- Entre un 20% i un 34% de dades no vàlides: es podrà aplicar una penalització de fins el 30% de l'import del contracte.
- Més del 35% de dades no vàlides: serà motiu de rescissió del contracte.

Aquestes penalitzacions tenen com a objectiu garantir que es prenguin les mesures necessàries per assegurar la fiabilitat i precisió dels resultats de l'enquesta.

3.2. Penalització per incompliment dels procediments de mostreig estratificat:

En cas que no es segueixin els procediments de mostreig estratificat per assegurar una representativitat adequada de la població objectiu en cadascuna de les vegueries de Catalunya, es podrà aplicar una penalització monetària del 10% de l'import total d'adjudicació del contracte per cada vegueria en què s'hagi incomplert aquest procediment.

Tanmateix es podran aplicar les següents penalitzacions en cas d'endarreriment en el lliurament de qualsevol dels dos estudis:

S'estableix una penalització diària del 5% de l'import d'adjudicació del contracte per cada dia de retard en el lliurament de l'estudi a partir de la data límit especificada en el contracte.

La quantitat total de penalització a aplicar per retard en l'execució de l'enquesta no podrà excedir el 15% de l'estipulat en aquest contracte.

L'empresa adjudicatària serà notificada per escrit de la imposició de les penalitzacions monetàries, juntament amb els detalls dels dies de retard o el percentatge total de les penalitzacions a deduir.