

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

**SERVEI DE MESURA, ESTUDI I ANÀLISIS I ASSESSORAMENT EN MATÈRIA DE
COMPROMÍS, CULTURA I VALORS PER B:SM I CBSA**

1.- OBJECTE

L'objecte del contracte consisteix en els serveis d'estudi i mesura del clima laboral, la cultura i els valors organitzacionals, concretament requerim una la realització d'un estudi de clima laboral i cultura organitzacional amb orientació estratègica amb un assessorament i acompanyament en la comunicació i l'establiment de les línies mestres dels plans d'acció. L'estudi permetrà conèixer la identificació de les persones treballadores amb la cultura i els valors de la companyia, la seva satisfacció, i obtenir una visió general de la motivació d'aquests, així com el grau d'entusiasme i compromís amb el projecte.

En aquesta conjuntura, B:SM necessita recórrer a empreses especialitzades que puguin realitzar aquest tipus d'estudis, comparar i avaluar els resultats d'estudis anteriors que s'han desenvolupat amb recursos de l'empresa i, alhora proporcionar l'assessorament estratègic i l'acompanyament comunicatiu i estratègic posterior.

L'objecte de l'estudi és mesurar el clima laboral, la cultura, els valors i el compromís amb l'organització a través d'una enquesta dissenyada ad hoc per BSMSA i CBSA amb els objectius següents:

- Obtenir una aproximació quantitativa i qualitativa de l'opinió dels treballadors municipals sobre com perceben l'estat actual d'aquells temes referents a la seva feina i sobre la organització que impacten en el seu nivell de motivació i satisfacció professional.
- Aconseguir que tot l'equip humà percebi que la seva opinió és rellevant i que aquesta iniciativa els resulta útil, que la seva opinió és rellevant i que aquest és un canal efectiu per expressar-la, en un març de confiança i de total garantia de confidencialitat.
- Oferir una visió realista i contrastada de com són percebuts els factors amb impacte en el compromís i el clima laboral (lideratge, comunicació, organització, etc.).
- Identificar els posicionaments actitudinals existents davant dels reptes i prioritats de l'organització.
- Identificar les línies d'acció prioritàries i de més impacte que puguin ser impulsades tant a nivell global com de col·lectius professionals o àrees organitzatives, i que contribueixin a reforçar la cohesió i el compromís.

- Oferir a personal directiu i comandament una informació rellevant sobre la situació dels seus equips, que els permetin implementar accions concretes en el seu àmbit de responsabilitat

L'actitud dels professionals, el seu punt de vista i consideracions sobre l'organització, i les seves inquietuds i motivació són importants, i és imprescindible conèixer aquestes qüestions per a optimitzar el funcionament de l'organització en el seu conjunt, i les particularitats que puguin presentar, així com prendre les decisions que resultin menester en matèria d'orientació estratègica.

2.- CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES DEL TREBALL

2.1 Abast

L'abast de l'estudi avarca un aproximat de 1800 persones repartides en 3 entitats diferents que conformen, entre d'altres, el Grup Empresarial B:SM:

- **Barcelona de Serveis Municipals, S.A. (BSMSA):** És una organització amb aproximadament 1650 persones treballadores.
- **Cementiris de Barcelona, S.A. (CBSA):** És una organització amb aproximadament 130 persones treballadores.

2.2 Servei de mesura: enquesta i requeriments tècnics

BSMSA i CBSA facilitarà a l'empresa contractada la informació necessària per poder realitzar l'enquesta.

L'enquesta s'ha de fer, principalment, en versió electrònica a través d'Internet. Tanmateix, es donarà la possibilitat a les persones que ho requereixen que puguin contestar-la en paper.

L'enquesta ha d'allotjar-se en una plataforma ubicada en un servidor segur que proveirà l'empresa contractada. És imprescindible que preservi la confidencialitat de l'enquestat, però al mateix temps que hi hagi la garantia de seguretat que eviti l'accés d'intrusos a l'aplicació. També, haurà de garantir que un mateix usuari no pugui respondre l'enquesta més d'una vegada.

La plataforma ha de permetre la consulta en línia de l'estat de la participació a l'enquesta, mentre hi estigui activa, a les persones que BSMSA i CBSA decideixi, que podran consultar i descarregar els resultats de l'enquesta, un cop finalitzada. Aquesta consulta s'ha de poder fer per preguntes, unitats organitzatives, grups professionals i altres variables que s'hagin identificat. Aquesta consulta haurà d'estar disponible fins a la següent enquesta, com a mínim, un any.

L'empresa haurà d'assegurar el correcte funcionament de la plataforma durant el temps que l'enquesta estigui activa i durant el termini habilitat per fer les consultes posteriors.

Els requeriments tècnics de l'enquesta són els següents:

- S'ha de poder respondre des de qualsevol dispositiu amb accés a Internet i ha de ser responsive i user friendly.
- Seguiment de la participació i resultats en temps real.
- Ha de ser anònima.
- Ha de ser accessible les 24 hores del dia durant el període en què hi estigui activa.
- L'enquestat ha de poder interrompre la resposta, conservant el que hagi realitzat fins al moment, i ha de poder tornar en qualsevol moment per finalitzar-la, sempre i que l'enquesta estigui activa.
- Multiidioma

2.3 Temps de resposta de l'enquesta

El temps de resposta ha de ser entre 15 i 20 minuts.

2.4 Horari de realització de l'enquesta

L'enquesta on line ha d'estar disponible les 24 hores del dia durant el termini en què estigui oberta.

3. EXECUCIÓ DEL TREBALL

L'empresa adjudicatària haurà de planificar i concretar el calendari de tot el projecte que inclou: planificació, execució i retorn de la informació. Cada fase del projecte haurà d'estar validada per BSMSA i CBSA.

A continuació es detallen les diferents fases del projecte.

3.1 Planificació i disseny del projecte

En aquesta fase, l'empresa concretarà els objectius, calendaritzarà el projecte, el retorn de la informació (informes) i dissenyarà el pla de comunicació. Elaborarà l'enquesta, tenint en compte els segments que s'hagin acordat i prepararà la plataforma amb tots els requeriments tècnics per al llançament posterior.

Per elaborar les preguntes de l'enquesta, es tindran en compte els objectius a assolir que han estat enumerats a l'apartat 1 "Objecte de l'enquesta".

L'enquesta s'ha de confeccionar a mida, tenint en compte les característiques i les necessitats organitzatives.

El disseny de l'enquesta ha de permetre poder fer comparacions en anys posteriors, per tant, ha de mantenir un nucli suficientment estable de comparabilitat.

L'enquesta ha de tenir un nucli de preguntes comunes per a tota l'organització, que possibiliti la seva comparació amb edicions futures i també podrà contenir un nucli de preguntes específiques per unitats organitzatives, grups professionals, així com altres variables que es volguessin analitzar.

Ha d'incloure preguntes per poder fer l'anàlisi dels posicionaments actitudinals: motivació, compromís, satisfacció, orgull de pertinença, desig de permanència, etc. de la plantilla enfront dels reptes organitzatius.

Les preguntes de l'enquesta s'elaboraran tenint en compte la perspectiva de gènere.

Les respostes han de poder exportar-se a diferents formats: CVS, Excel, PDF, HTML, Word, etc...

L'enquesta ha de fer-se en català. Les preguntes han de redactar-se en un llenguatge senzill, de fàcil comprensió per a tot el personal i s'ha de garantir l'adequació ortogràfica, sintàctica i llenguatge no sexista.

L'enquesta ha d'incorporar el logotip de BSMSA i CBSA, segons correspongui, i els elements d'imatge corporativa que indiqui l'organització.

3.2 Execució i llançament de l'enquesta

En aquesta fase, es llançarà l'enquesta, se supervisarà la plataforma i se resoldrà qualsevol incidència del procés. L'empresa adjudicatària donarà suport a BSMSA i

CBSA en el desenvolupament del pla de comunicació i farà seguiment i control de la participació. Així mateix, en cas de no obtenir una participació superior al 50%, l'empresa adjudicatària proposarà mètodes alternatius i altres accions per incrementar la participació.

La plataforma haurà d'estar habilitada per respondre l'enquesta durant un termini de mínim 15 dies.

3.3 Retorn de resultats: presentació dels informes

L'empresa adjudicatària estudiarà i analitzarà els resultats, preparant els informes finals i continuarà donant suport i assessorament a BSMSA i CBSA en tota la comunicació, concretament en la presentació de resultats i en el seu cas, amb posterioritat a la presentació per tal de resoldre dubtes, preguntes, etc.

Els informes de resultats de l'enquesta tindran una part quantitativa i una qualitativa. L'agrupament de respostes s'haurà de poder realitzar en funció de les diferents unitats organitzatives, grups professionals o col·lectius, així com les altres variables que s'hagin definit.

La part qualitativa, haurà d'incloure la valoració que la situació detectada té en la vinculació dels treballadors amb l'organització, i l'impacte en l'acompliment dels objectius.

Els informes de resultats hauran de ser globals i també detallats per unitats organitzatives, amb les segmentacions que s'hagin acordat / amb variables de segmentació personalitzades i sense segmentacions. Tots ells han d'incloure, com a mínim, els continguts següents:

- ✓ Anàlisi de la participació
- ✓ Mapa de compromís
- ✓ Pràctica dels valors corporatius
- ✓ Resultats detallats per pregunta i gràfics
- ✓ Resultats per segments globals
- ✓ Síntesi d'indicadors i gràfics totals
- ✓ Posicionament segons les variables de segmentació
- ✓ Identificació d'accions prioritàries a abordar
- ✓ Comentaris oberts i propostes

- ✓ Comparació amb el total de l'organització (en el cas dels informes per unitats)
- ✓ Benchmark extern amb empreses del sector de tamany igual o superior

Els informes han de fer-se en català amb adequació ortogràfica, sintàctica i de llenguatge no sexista.

Tots els informes cal que es presentin en un format que faciliti la presentació dels resultats de l'enquesta a les persones treballadores.

S'hauran de lliurar en el termini màxim de 30 dies naturals des del tancament de l'enquesta.

3.4. Acompanyament post-enquesta

Un cop tancada l'enquesta, l'empresa adjudicatària farà un servei d'assessorament, suport i de seguiment en la comunicació dels resultats, assessorant a BSMSA i CBSA durant tot el procés en la interpretació dels ítems de l'enquesta , i donant resposta als diferents dubtes que vagin suscitant els resultats de l'enquesta i la manera de com transmetre aquests resultats per a que siguin comprensibles.

Així mateix, l'empresa adjudicatària haurà de realitzar un acompanyament després de la realització de l'enquesta, realitzant un mínim de 2 reunions i/o reunions de presentació de resultats amb cadascuna de les entitats contractants BSMSA i CBSA:

- Reunió amb la direcció de persones i/o amb l'equip de treball per a la presentació dels resultats de l'enquesta i obtenir una visió sintètica i executiva dels resultats que faciliti la comprensió i la comparació per segments
- Reunió amb el Comité de Direcció per a la presentació dels resultats de l'enquesta i obtenir una visió estratègica dels posicionaments actitudinals davant els reptes de l'organització
- Reunió amb els Directius que BSMSA i CBSA consideri per aclarir i determinar les línies d'acció prioritàries i de major impacte en funció dels resultats obtinguts.

3.5 Formació post enquesta

Un cop tancada l'enquesta l'empresa adjudicatària haurà d'impartir com a mínim una (1) formació de mínim una (1) hora en la difusió del pla d'acció.

El suport en l'elaboració del Pla d'Acció a partir dels resultats de l'estudi és una part de vital importància en aquest contracte, per això es valorarà positivament que l'empresa adjudicatària pugui fer formació a les persones de BSM que seran les transmissores de la informació (referents) de cada divisió que difondran els resultats perquè el missatge es pugui entendre d'una manera senzilla i clara.

Es fa necessari que els referents tinguin les habilitats i coneixements suficients per poder transmetre tota aquesta informació.

L'empresa adjudicatària haurà d'impartir formació als referents, pel que fa a les següents matèries:

- ☐ Habilitats comunicatives
- ☐ Anàlisis de resultats

4.- EQUIP DE TREBALL

L'Empresa adjudicatària del servei haurà de disposar del personal qualificat per poder realitzar aquest estudi. Els consultors proposats hauran de tenir un perfil que s'adeqüi a l'objecte del contracte, amb experiència acreditada en realització de processos similars a empreses de volum similar al de BSM (1.400-1.700 treballadors).

Així mateix, l'empresa adjudicatària executarà el contracte d'acord amb els principis d'eficàcia i responsabilitat i garantirà en tot moment el manteniment de la qualitat. Amb aquesta finalitat, designarà un director/a de projecte per facilitar la comunicació entre ambdues empreses, facilitant així la gestió del projecte i les accions associades.

5.- MITJANS MATERIALS ADSCRITS

L'empresa adjudicatària ha de proposar i descriure tots els mitjans que posarà a disposició de BSM per a la prestació del servei, i que com a mínim hauran de ser els següents:

- Plataforma digital per a la realització de l'enquesta de clima.
- Plataforma d'anàlisi dels resultats obtinguts tipo BI
- Informe de resultats per direccions i unitats de negoci.
- Informació i comunicació dels resultats.

Les despeses derivades de la compra del material i/o desenvolupaments necessari per a la realització de l'objecte de la licitació han d'estar incloses en la proposta.

Signat:

Ruth Galiana Vidal
Cap d'Unitat de desenvolupament de persones.