

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA
DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE
ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA REALIZACIÓN DE
UN ANÁLISIS DE MERCADO CUALITATIVO SOBRE
LA PERCEPCIÓN, ACTUAL Y FUTURA, QUE TIENEN
DE CANAL DE ISABEL II GESTIÓN S.A. SUS PRINCIPALES
GRUPOS DE INTERÉS**

**PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO SIN LICITACIÓN
PREVIA AL PRECIO MÁS BAJO**

Contrato N° 226/2016

INDICE

<u>1.</u>	<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>3</u>
<u>2.</u>	<u>OBJETO DEL CONTRATO</u>	<u>3</u>
<u>3.</u>	<u>ALCANCE DEL TRABAJO</u>	<u>4</u>

1. INTRODUCCIÓN

La nueva Dirección del Canal de Isabel II Gestión, S.A. (en adelante “Canal de Isabel II Gestión”) ha abierto un proceso interno de “reflexión estratégica” sobre el posicionamiento, situación, objetivos y actividades de la compañía. El objetivo final de Canal Gestión es contar con un nuevo Plan estratégico de la compañía a medio y largo plazo para finales del año 2016, para lo cual se ha decidido contar con la opinión de los distintos “grupos de interés”: clientes, empleado, sindicatos, o Ayuntamientos, entre otros.

Para ello es necesaria la realización de una investigación cualitativa de mercado que permita a Canal de Isabel II Gestión comprender y mantener la confianza de sus principales “grupos de interés”.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente Contrato tiene por objeto la prestación de una asistencia técnica para la realización de un estudio cualitativo de mercado a los distintos grupos de interés de Canal de Isabel II Gestión con el objetivo de conocer sus preocupaciones, necesidades y expectativas hacia el futuro.

Esta investigación de mercado se realizará en el territorio de la Comunidad de Madrid a través de grupos de trabajo o “*focus groups*”, y entrevistas en profundidad sobre los siguientes “grupos de interés”:

- Los reguladores: a nivel autonómico el Gobierno y los cuatro grupos parlamentarios de Asamblea de la Comunidad Autónoma de Madrid; y a nivel estatal el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente y dentro de él la Confederación Hidrográfica del Tajo.
- Los 176 Ayuntamientos de la Comunidad, destacando el Ayuntamiento de Madrid, que cuenta con un 10% de las acciones de Canal de Isabel II Gestión.
- Nuestros clientes y usuarios: los clientes, principalmente domésticos; los grandes clientes como urbanizaciones o grandes empresas o industrias, las asociaciones de consumidores como OCU o FACUA.
- Nuestros socios de negocio: los empleados, los proveedores y los contratistas con los que trabajamos.
- Las asociaciones de nuestro sector en las que participamos de forma activa (principalmente AEAS o AEOPAS).

- La sociedad en general con especial interés en determinados sectores y agentes de la misma: la comunidad escolar (docentes y alumnos) con la que nos relacionamos a través de las actividades CanalEduca; las entidades sociales (las ONG, fundaciones y entidades con las que nos relacionamos); las organizaciones ecologistas; los medios de comunicación y los creadores de opinión; la comunidad científica y las entidades enfocadas en la innovación; los analistas empresariales y los expertos de nuestro sector.

3. ALCANCE DEL TRABAJO

El alcance de los trabajos será la investigación cualitativa de mercado **en la Comunidad de Madrid**, a través de reuniones de grupo o “*focus groups*” y entrevistas en profundidad sobre los siguientes “grupos de interés”:

- a) Los reguladores:
 - a nivel autonómico el Gobierno y los cuatro grupos parlamentarios de Asamblea de la Comunidad Autónoma de Madrid;
 - a nivel estatal el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente y, dentro de él, la Confederación Hidrográfica del Tajo (CHT).
- b) Los Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid (176), destacando el Ayuntamiento de Madrid, que cuenta con un 10% de las acciones de Canal de Isabel II Gestión.
- c) Nuestros clientes y usuarios: los clientes, principalmente domésticos; los grandes clientes como urbanizaciones o grandes empresas o industrias, o las asociaciones de consumidores como OCU o FACUA.
- d) Nuestros socios de negocio: los empleados, los proveedores y los contratistas con los que trabajamos.
- e) Las asociaciones de nuestro sector en las que participamos de forma activa (principalmente AEAS o AEOPAS).
- f) La sociedad en general con especial interés en determinados sectores y agentes de la misma, como por ejemplo, la comunidad escolar (docentes y alumnos) con la que nos relacionamos a través de las actividades CanalEduca; las entidades sociales (las ONG, fundaciones y entidades con las que nos relacionamos); las organizaciones ecologistas; los medios de comunicación y los creadores de opinión; la comunidad científica y las entidades enfocadas en la innovación; los analistas empresariales y los expertos de nuestro sector.

El adjudicatario tendrá que realizar los **siguientes análisis**:

	<i>Entrevistas en profundidad</i>	<i>Focus Groups</i>
Los Reguladores		
Gobierno Autonómico	1	
Partidos políticos Asamblea de Madrid	4	
Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente	1	
Conferencia Hidrológica del Tajo (CHT)	1	
Los Ayuntamientos		
Ayuntamiento de Madrid	1	
Otros Ayuntamientos	5	5
Nuestros "socios de negocio"		
Empleados		2
Proveedores	1	
Contratistas	1	
Las asociaciones de nuestro sector		
AEAS	1	
AEOPAS	1	
Nuestros clientes y usuarios		
Clientes domésticos		2
Grandes clientes		2
OCU	1	
FACUA	1	
La sociedad en general (ecologistas, entidades sociales, etc.)		
Representantes sociales	7	
Total	26	11

En caso de no poder realizarse alguna entrevista o reunión de grupo, se podrá sustituir por otra con el acuerdo previo de Canal de Isabel II Gestión.

Respecto a la **captación de las muestras**:

- Reguladores:
 - El acercamiento inicial a los partidos políticos de la Asamblea de Madrid y a los ayuntamientos de la Comunidad lo realizará Canal de Isabel II Gestión.
- "Socios de negocio":
 - La selección de los empleados se realizará en coordinación con la Dirección de recursos humanos de Canal de Isabel II Gestión.
 - Los proveedores y contratistas serán preseleccionados por Canal de Isabel II Gestión.

En cualquier caso, los perfiles de las muestras se acordarán previamente con Canal de Isabel II Gestión.

Las **áreas de interés** sobre las que se realizará el análisis abarcan todas las actividades de la compañía. Entre otras, y en función de los distintos grupos de interés, se analizarán las necesidades y expectativas sobre:

- La política comercial
- El modelo de comunicación /imagen
- La Responsabilidad Social Corporativa (RSC)
- El medioambiente
- El desarrollo corporativo, estrategias de crecimiento y diversificación
- El modelo laboral
- El desarrollo tecnológico y las nuevas tecnologías

Respecto al **lugar de realización** de las reuniones de grupo o *focus group*, se realizarán en las oficinas del adjudicatario o en cualquier otro lugar habilitado para esta función y correrá a cargo del adjudicatario.

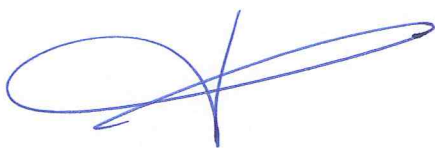
En el caso de los empleados las reuniones de grupo podrán también realizarse en alguna de las salas de las que dispone Canal de Isabel II Gestión en sus oficinas centrales.

Las entrevistas en profundidad se realizarán en las oficinas del adjudicatario o en las del entrevistado.

Como **entregables** el adjudicatario entregará, para cada uno de los seis grupos de interés, un documento con el resumen de la investigación realizada y, a la finalización del los trabajos, un documento con las principales conclusiones del análisis.

Madrid, a 7 de octubre de 2016

SUBDIRECTOR DE
ESTUDIOS Y PROGRAMAS



Fdo. Fernando Arlandis Pérez