

**SERVICIO DE REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
A PARTES INTERESADAS DE IFEMA MADRID**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

23/034 - 2000022325

Mayo de 2023

1. OBJETO DEL SERVICIO.

El objeto de este contrato corresponde a la necesidad que IFEMA MADRID tiene de conocer, identificar, medir y valorar diferentes aspectos relacionados con sus clientes a través de la realización de diferentes encuestas de satisfacción.

Las encuestas se realizarán a visitantes, expositores u otras partes interesadas.

2. ALCANCE DEL SERVICIO.

Para cada feria/evento, se realizarán dos encuestas diferenciadas: a expositores y a visitantes. Asimismo, a partir de cada una de ellas, existirá un modelo diferenciado para las ferias profesionales y para las de público (no profesional).

El contenido lo aportará IFEMA MADRID, según las indicaciones recogidas en siguientes apartados, y lo validará cada dirección del Grupo Ferial implicado.

El servicio de la empresa adjudicataria será integral; desde el diseño, ejecución, toma de datos, análisis..., hasta concluir en los informes finales correspondientes por cada evento, compuestos por: un informe de expositores, otro de visitantes y un resumen ejecutivo en Power Point. Además, los datos resultantes de cada encuesta se aportarán en formato PBIX, previamente definido por IFEMA MADRID, según los requerimientos técnicos desarrollados en el Anexo I.

También se precisa de la empresa adjudicataria el asesoramiento previo para corregir o completar las preguntas planteadas en función de los objetivos perseguidos por parte de IFEMA MADRID.

Por último, el alcance del servicio también podrá incluir la posibilidad de realizar encuestas de satisfacción a medida para otras partes interesadas de IFEMA MADRID; sólo bajo petición y aprobación de presupuesto previo.

Objetivos:

Los objetivos que IFEMA MADRID persigue con el programa de encuestas:

- Determinar el grado de cumplimiento de expectativas de los expositores participantes en nuestras ferias/eventos.
- Concretar esas expectativas, de forma cualificada.
- Determinar el grado de cumplimiento de expectativas de los visitantes asistentes a nuestras ferias/eventos.
- Conocer esas expectativas, de forma cualificada.
- Establecer las razones de abandono de nuestros clientes (expositores y visitantes).
- Conocer las áreas de mejora necesarias en ferias/eventos, en concreto.

- Adquirir información para cualificar la relevancia de las diferentes áreas de mejora.
- Análisis DAFO de los eventos realizados, aportado por el adjudicatario.

Sujetos de la muestra:

En función de lo anterior, se establecen diferentes grupos de atención:

- Expositores: empresas participantes de forma directa en una feria/evento que establecen una relación contractual con IFEMA MADRID, alquilando espacio y diferentes servicios, en base a unas expectativas de desarrollo de su negocio.
- Visitantes profesionales: colectivo que asiste a la feria/evento con el objetivo de establecer relaciones comerciales o informarse sobre el sector. Su relación con IFEMA MADRID se inicia en la recepción de información y la acreditación o adquisición de entradas.
- Visitantes – público: un perfil mucho más genérico que acude a ferias o eventos de público, con objetivos de ocio o de compra directa.

Tamaño de cada muestra (feria/evento):

El total de encuestadores precisos para cada feria/evento deberá ser aquel que permita obtener el número de encuestas que ofrezcan el margen de error y nivel de confianza requeridos, alcanzando una muestra representativa de visitantes/expositores de todos los pabellones ocupados y durante todos los días de celebración de cada una de las ferias/eventos a investigar. Se definirá el intervalo mínimo en función del número de visitantes/expositores de la edición anterior de la misma feria/evento.

NOTA: las encuestas de visitantes y las encuestas de expositores son independientes entre sí, tanto en el cálculo de la muestra, como en el resto de las decisiones.

El tamaño de cada muestra se decidirá conforme los niveles siguientes:

- Nivel de confianza mínimo del 95%
- Margen de error no superior al 5%.

Cabe destacar que hay diferentes tipos de ferias/eventos en función de su frecuencia de celebración. Hay unas que se realizan todos los años y otras que se realizan cada dos, de manera alterna entre años pares e impares. La programación podrá verse actualizada en el Calendario de ferias y eventos publicado en la web institucional de IFEMA MADRID.

Estimación de ferias y eventos para el periodo de contratación:

	AÑO IMPAR	AÑO PAR
Nº Ferias/eventos en las que realizar encuestas previstas	40	43

Tipo de encuestas y contenido:

IFEMA MADRID, definirá y dará forma con el adjudicatario a cuatro modelos de cuestionario tipo: Expositores / Visitantes en ferias profesionales y Expositores / Visitantes en ferias de público, que contendrá un máximo 10 preguntas fijas y 6 variables. De las 10 preguntas fijas, al menos, una de ellas, será referida al cumplimiento de 5 objetivos generales. Esta pregunta podrá incluir 5 objetivos específicos de cada feria /evento más, aparte del recogidos en el modelo.

También existirá la posibilidad de plantear una pregunta en abierto de cara a solicitar a los clientes sugerencias de mejora. Será necesario explicitar, por parte de los encuestadores (y redactado convenientemente en el formulario), que dicha pregunta no debe incluir las quejas y reclamaciones, ya que, estas cuentan con su propia vía oficial. En ese caso, el encuestador le facilitará la información necesaria, compartida anteriormente por IFEMA MADRID.

Se adjunta como Anexo II dos ejemplos utilizados anteriormente de cuestionarios de expositores y visitantes de una feria real.

El cuestionario se diseñará en castellano y en inglés.

Cada Proyecto de Evaluación será de **modalidad presencial**.

La **encuesta digital** (correo electrónico, o encuesta online que pueda integrarse en las webs de la feria/evento), en su caso será un recurso adicional cuando, habiendo combinado las encuestas presenciales y las encuestas por correo electrónico, no se hubiera conseguido el mínimo de la muestra para la realización del Informe.

Equipo:

El Adjudicatario deberá poner a disposición del servicio un equipo formado por:

- Director del Proyecto: Deberá ser un profesional con licenciatura o grado y experiencia en la gestión de, al menos, 5 proyectos de encuestas de satisfacción con el nivel de análisis e información que se describen en el presente pliego.
Asimismo, tendrá experiencia mínima acreditable de, al menos, 5 años en la dirección de equipos de trabajo y como investigador social.
Dirigirá y coordinará todas las operaciones de recogida de datos, teniendo a su cargo a los encuestadores y al analista funcional; y actuará frente a IFEMA MADRID como responsable técnico del servicio e interlocutor válido.
- Analista Funcional: Realizará el estudio del cuestionario a adaptar al censo a encuestar, la explotación de datos estadísticos y resolución de incidencias. Tendrá experiencia de, al menos, 5 años como analista y en la explotación de datos estadísticos. Tendrá una formación mínima de bachillerato o equivalente.
- Desarrollador Power BI con, al menos, 3 años de experiencia en proyectos de diseño y desarrollo de informes de resultados de encuestas de satisfacción, con

conocimiento en el manejo de la herramienta Power BI, en el modelado multidimensional (estrella, copo de nieve, etc.) y lenguaje SQL.

Así mismo, el adjudicatario pondrá a disposición de IFEMA MADRID los técnicos de soporte necesarios para mantenimiento de la plataforma, tanto durante la implantación, como durante la prestación del servicio.

Podrá realizar una misma persona la función de varios perfiles de los señalados arriba, siempre y cuando, cumpla con todos los requerimientos de estos.

- Encuestadores: serán los encargados de llevar a cabo la entrevista aplicando el cuestionario. Tendrán, al menos, Educación Secundaria Obligatoria y un año de experiencia en la realización de encuestas.
Deberá garantizarse en el 60 % de los encuestadores de campo, nivel B1 de la Asociación Europea de Lenguas o equivalente.
Todo el personal que preste el servicio en IFEMA MADRID deberá estar perfectamente uniformado e identificado con el nombre de la empresa adjudicataria, además de la identificación que IFEMA MADRID proporcione.
- Recursos técnicos y materiales dedicados a los trabajos. La empresa adjudicataria deberá aportar, al menos, los siguientes medios técnicos y materiales:
 - Equipamiento informático adecuado a la introducción con validación de datos de forma usable y segura por parte de los grabadores.
 - Tecnología suficiente que garantice la correcta comunicación y transmisión de información a los encuestadores y empresas encuestadas, así como el cumplimiento de los trabajos y actividades previstas en el presente pliego.

3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

Etapas del servicio:

El proyecto contará con una **fase inicial**, en la que se lleve a cabo el diseño y desarrollo de una primera versión operativa de los informes en ambos formatos (Power Point y Power BI), y la configuración de las conexiones con el entorno de IFEMA MADRID para el acceso a los informes vía Power BI Service y envío de los informes Power Point por canales seguros.

3.1: Definición, investigación y cronograma:

Al inicio de la relación contractual, IFEMA MADRID proporcionará al adjudicatario los modelos de encuesta a expositores y visitantes de ferias profesionales, y a expositores y visitantes de ferias de público. Este cuestionario podrá modificarse por parte de IFEMA MADRID en cualquier momento a lo largo de la relación.

Con antelación suficiente a la fecha de celebración, el adjudicatario se pondrá en contacto con la dirección de cada feria/evento para solicitar las seis preguntas variables y los 5 objetivos propios, así como la pregunta abierta, en caso de que se decida incluir. La dirección de la feria validará el cuestionario final. Sólo se admitirán, sobre las preguntas tipo, variaciones menores en denominaciones más ajustadas al sector. Cualquier otra alteración sustancial deberá ser aprobada por la Dirección de Calidad y Sostenibilidad expresamente.

La dirección de la feria/evento facilitará la información pertinente (listado de expositores, plano y pabellón) para que la adjudicataria pueda realizar su labor en tiempo y forma, al menos tres días antes de la inauguración de la feria.

Todas las encuestas deberán incluir una valoración global basada en la metodología NPS (Net Promoter Score), con la siguiente ponderación: valores 8-9-10 (positivos), valores 6-7 (neutros) y valores 0-1-2-3-4-5 (negativos).



3.2: Definición de la estrategia:

IFEMA MADRID deberá decidir la estrategia de modalidad a utilizar (presencial, email, telefónica, online), aunque siempre podrá pedir asesoramiento al adjudicatario.

La dirección de la feria indicará el/los idioma/s para el cuestionario (los idiomas considerados son inglés y castellano). La traducción del cuestionario será a cargo de adjudicatario. En caso de solicitar otra lengua, la empresa presentará un presupuesto al respecto.

IFEMA MADRID deberá enviar los datos de participación de la edición anterior de la feria para el cálculo numérico de la muestra.

La metodología podrá combinar, por decisión del director/a de la feria, varias tipologías: encuestas auto-cumplimentadas en papel durante la feria/evento y encuestas realizadas una vez finalizada la misma, mediante cuestionarios electrónicos.

IFEMA MADRID proporcionará en soporte digital, al menos la semana anterior a la celebración del evento, a la empresa adjudicataria, los datos mínimos de referencia de las personas/empresas/clientes seleccionadas para ser entrevistadas.

3.3. Plan de aplicación del cuestionario

Las encuestas habrán de realizarse durante las ferias/eventos de forma proporcional durante todos los días de celebración de estos. A modo orientativo, las ferias/eventos tienen una duración media estimada de 4 días. La empresa encuestadora deberá acordar con la

dirección de la feria, cuáles son los días y los momentos en los que llevar a cabo la actividad (expositores cuando la feria lleve varios días de celebración; visitantes, durante la celebración de la misma garantizando un tiempo suficiente de estancia).

En caso de ferias con fines de semana abiertos al público, nunca se realizarán encuestas esos días, salvo que se solicite expresamente por la Dirección del Grupo Ferial implicado.

- ENCUESTAS A EXPOSITORES -

La impresión de las copias de los cuestionarios será a cargo de la empresa adjudicataria, pudiendo ser copias en blanco y negro.

En las encuestas a expositores, el adjudicatario se encargará de repartir y recopilar posteriormente las encuestas en papel, salvo indicación previa de IFEMA MADRID.

Deberá hacer lo posible por garantizar que las personas que responden tienen el nivel de autoridad suficiente para que su respuesta sea de interés.

Para las encuestas electrónicas, complementarias, el adjudicatario enviará por correo electrónico a los expositores de cada feria/evento el enlace que dará acceso a la encuesta. Estos envíos se realizarán en la fecha que se acuerde con la dirección de la feria/evento. No se harán reclamaciones a aquellas empresas que hayan contestado al cuestionario en papel.

El sistema deberá admitir un único cuestionario contestado por empresa expositora.

- ENCUESTAS A VISITANTES -

Las encuestas deberán realizarse presencialmente, en formato digital, repartidas de forma proporcional durante todos los días de celebración de la feria/evento, si bien, en menor proporción durante los fines de semana para aquellas ferias/eventos profesionales cuya celebración coincida también con sábados y domingos, alcanzando una muestra representativa de visitantes de todos los pabellones de ocupación de cada una de las ferias/eventos.

Cada encuestador dispondrá, de un terminal electrónico, que invite al visitante a participar en la encuesta y que, a su vez, facilite la recogida de datos. Estos terminales o medios técnicos deberán ser aportados por el adjudicatario y disponer de autonomía para realizar las encuestas. No se contempla la recarga de terminales por parte de IFEMA MADRID.

3.4.- Análisis de la Información:

IFEMA MADRID necesita disponer de los resultados de estas encuestas a través de tres informes: expositores, visitantes y resumen ejecutivo.

Todos estos informes deberán de incorporar, al menos, los siguientes apartados:

- Objetivo del mismo.
- Espectro.

- Porcentaje de respuesta y margen de error.
- Análisis de resultados.
- Conclusiones.
- Aspectos de mejora.

La solución propuesta por el proveedor debe cumplir con los siguientes requisitos funcionales, según se desarrolla en el Anexo I:

- Formato de los informes. Todos los informes se deben generar en dos formatos: **Power Point y Power BI.**
- Envío de los informes:
 - Cada vez que se finalice un estudio/proyecto, el proveedor adjudicatario deberá enviar los informes **en formato Power Point** a la Dirección del Grupo Ferial implicado de IFEMA MADRID, a través de los canales establecidos por esta Institución.
 - Los archivos **en formato PBIX** no deberán enviarse, salvo petición expresa de IFEMA MADRID.
- Acceso online a los informes:
 - El **formato PBIX** de los informes deberá ser accesible a través del servicio web de Power BI (Power BI Service).

El **plazo máximo de entrega** de los informes **será de tres semanas** a contar desde el último día de celebración del evento/feria. Si se hubiese decidido alargar la encuesta con posterioridad a la misma, el plazo será de tres semanas desde el último día fijado para acceder a los encuestados. Esto aplica tanto al envío como al acceso online.

IFEMA MADRID podrá solicitar **modificaciones o aclaraciones** sobre el mismo que deberán de ser respondidas en el plazo de **una semana** desde su solicitud.

En caso de solicitarse, el adjudicatario deberá entregar los cuestionarios originales a la dirección de la feria/evento.

Adicionalmente, al finalizar el contrato, el proveedor deberá hacer llegar a IFEMA MADRID cualquier documentación o desarrollo realizado durante el proyecto, incluyendo al menos los siguientes entregables:

- **Ficheros PBIX de los informes** desarrollados, con la documentación acerca de su diseño.
- **Plantillas PPT de los informes** desarrollados, con la documentación necesaria para su elaboración.
- **Exportación de todos los datos de detalle** utilizados para la elaboración de los informes en un formato que pueda ser importable a una base de datos (e.g. CSV), incluyendo documentación sobre su estructura (nombre y descripción del contenido de cada campo/columna), linaje (origen del dato y cálculos aplicados para su obtención) y relaciones (claves primarias y foráneas de las tablas/ficheros).
- **Ficheros en formato físico** utilizados durante el proceso, incluyendo los datos de las

propias encuestas.

4. PERSONA DE CONTACTO.

Les recordamos que, para cualquier consulta o aclaración de carácter administrativo, técnico o económico sobre este expediente, deben proceder conforme a lo previsto en los apartados 5.- CONSULTAS y 6.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES- del cuadro de características-

Igualmente, les recordamos que, para aquellas cuestiones que puedan afectar a la operativa / funcionalidad del portal de licitación electrónica de IFEMA MADRID, existe un área de soporte y consulta a licitadores dentro de la web:

Preguntas frecuentes: <https://licitaciones2.ifema.es/html/preguntas-frecuentes>

Manual de uso de la plataforma: https://licitaciones2.ifema.es/resources/Guia_Licitadores.pdf

Soporte y contacto con plataforma: <https://pixelware.com/servicios-soporte-licitadores/>

El contacto telefónico con el encargado de la gestión del expediente perteneciente a la Dirección de Compras y Logística de IFEMA MADRID, que se cita a continuación, se limitará a cuestiones meramente informativas no vinculantes sobre el propio proceso de licitación:

Beatriz Sánchez – 91 722 57 29

ANEXO I - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS
(DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN)

ANEXO II - EJEMPLOS CUESTIONARIOS