PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO QUE TIENE COMO OBJETO LA ASISTENCIA TÉCNICA AL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA PARA LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS QUE EL DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y FINANZAS PONE A SU DISPOSICIÓN DURANTE LA CAMPAÑA DE RENTA 2021.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la asistencia técnica a la Diputación Foral de Bizkaia para la medición y análisis de la calidad percibida por las personas usuarias de los servicios que el departamento de Hacienda y Finanzas (en adelante DHF) pone a su disposición durante la campaña de Renta 2021.

En concreto se pretende conocer, para los servicios prestados desde el DHF en sus distintas modalidades de atención y servicios:

- El grado de satisfacción con el servicio en general.
- El grado de satisfacción con el proceso: comunicaciones, herramientas de gestión y asistenciales, atención del personal, tiempos de espera, horarios, calidad en sus diferentes modalidades, ….
- Los posibles motivos de la insatisfacción de las personas usuarias del servicio.
- El perfil de las personas usuarias del servicio.
- Y detección de posibles áreas de mejora.

2. TRABAJOS A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

Se trata de medir la calidad percibida por las personas usuarias, de los servicios prestados por el departamento de Hacienda y Finanzas durante la campaña de Renta 2021 en sus diferentes modalidades y canales.

Se considera imprescindible garantizar la trazabilidad de los indicadores frente a mediciones anteriores. Se valorará una propuesta de indicadores clave para mantener su trazabilidad y de indicadores nuevos de acuerdo con las novedades introducidas en los procesos de atención y servicios a la ciudadanía protagonizada por la Renta 2021.

Las licitadoras deberán presentar una propuesta en la que se detalle:

- Metodología y herramientas a aplicar (análisis cuantitativo, u otros) para conseguir los objetivos pretendidos.
- Desarrollo de los objetivos y temas de interés que estarían integrados en los cuestionarios. Establecimiento de indicadores.
- Documentación necesaria para el trabajo de campo posterior y modo de realización del trabajo de campo.

Elektronikoki sinatutako dokumentua. DR9A-N2KK-SDDV-3ONV Egiaztapen Kode Elektronikoaren bidez (EKE) egiaztatu daiteke, www.ebizkaia.eus helbidean.
Documento firmado electrónicamente. Autenticidad verificable mediante Código de Verificación Electrónica (CVE) DR9A-N2KK-SDDV-3ONV en www.ebizkaia.eus.

- Descripción del plan de formación de las personas asignadas a los trabajos, garantizando la calidad de la recogida de datos, y del desarrollo del trabajo de campo, en el que se especifiquen el número de horas de formación y los contenidos de esta de los últimos 2 años.

- Plan de Proyecto detallado por fases.

- Descripción de todas las fases del plan de trabajo, indicando el número de profesionales implicado en cada una de ellas y sus perfiles profesionales.

- Descripción de manera detallada de los criterios y metodología a emplear en el control de calidad de los trabajos mediante controles intermedios a aplicar durante el desarrollo del proyecto, definiendo desde los requisitos de calidad, con indicadores, actividades de control de calidad, productos a revisar, detección de defectos y seguimiento de estos.

- Presentación de resultados (informes, presentaciones, ….) en función del servicio, segmento etc., con las conclusiones recogidas y comparadas con resultados de ejercicios anteriores, en caso de que se cuente con dicho dato.

- Importe económico en el que se especifique el precio de cada una de las actuaciones propuestas.

Se medirá la calidad percibida por las personas usuarias con el servicio prestado durante la campaña de Renta en sus diferentes modalidades, que para la Campaña de Renta 2021 está previsto los siguientes:

- Modalidad de servicio presencial en la oficina de Bilbao y en oficinas descentralizadas.
- Modalidad de servicio telefónico.
- Modalidad de servicio telemático.

En la tabla siguiente se recoge la muestra mínima propuesta para los servicios de atención:

Servicio	Muestra mínima	¿Cuándo se debe realizar?
Atención Presencial	1.500 entrevistas en Bilbao 500 entrevistas en oficinas descentralizadas	Durante la prestación del servicio
Atención Telefónica	1.500 entrevistas	Lo más cercano a la fecha de la prestación del servicio
Atención Telemática	3.000 cuestionarios presentados a través de la web	Durante la prestación del servicio

Elektronikoki sinatutako dokumentua. DR9A-N2KK-SDDV-3ONV Egiaztapen Kode Elektronikoaren bidez (EKE) egiaztatu daiteke, www.ebizkaia.eus helbidean.
Documento firmado electrónicamente. Autenticidad verificable mediante Código de Verificación Electrónica (CVE) DR9A-N2KK-SDDV-3ONV en www.ebizkaia.eus.

Elektronikoki sinatutako dokumentua. DR9A-N2KK-SDDV-3ONV Egiaztapen Kode Elektronikoaren bidez (EKE) egiaztatu daiteke, www.ebizkaia.eus helbidean.
Documento firmado electrónicamente. Autenticidad verificable mediante Código de Verificación Electrónica (CVE) DR9A-N2KK-SDDV-3ONV en www.ebizkaia.eus.

3. DESARROLLO DE LOS TRABAJOS

3.1 Metodología.

Las empresas licitadoras deberán proponer las metodologías a aplicar en cada caso, ya sea cuantitativa o cualitativa con el fin de obtener los objetivos pretendidos. Lógicamente, se indicarán los públicos objetivos, las muestras y su representatividad, el sistema de selección y muestreo, con indicación de las muestras, su distribución territorial, … Además, se establecerán los indicadores adecuados para medición y seguimiento de la calidad de los servicios prestados.

Se establecerá un horario para realizar las encuestas de tipo telefónico de lunes a viernes, de 9:00 a 20:00, siendo siempre días laborables.

3.2 Preparación de los cuestionarios.

La empresa adjudicataria preparará el borrador de los diversos cuestionarios, siguiendo las indicaciones proporcionadas por el personal del departamento de Hacienda y Finanzas/ persona responsable del contrato.

Al objeto de facilitar la realización de los estudios y los posteriores análisis y comprensión de los resultados, la empresa adjudicataria propondrá la homogeneización en lo posible de los diversos cuestionarios y guiones.

Se incluirá en los cuestionarios y guiones un bloque común de preguntas o aspectos a tratar con carácter general para la totalidad de los servicios.

Los cuestionarios y guiones se redactarán con un lenguaje claro, sencillo, no sexista y en las dos lenguas oficiales del Territorio Histórico de Bizkaia.

Se utilizará la escala del 0 al 10 para valorar el nivel de servicio.

La empresa adjudicataria colaborará con la Sección de Organización e innovación en la preparación de las mediciones de satisfacción y en la interpretación de los resultados, para lo que será convocado a las reuniones que este grupo realice y en las que sea necesaria su presencia, así como con el resto de áreas del departamento de Hacienda y Finanzas que se puedan ver afectadas. Se valorará el compromiso del licitador a presentarse en nuestras oficinas en el mínimo plazo de tiempo, para poder resolver cuanto antes las incidencias que pudieran surgir en el proyecto.

3.3 Estudios.

Corresponde a la empresa adjudicataria la realización de estudios cuantitativos u otros propuestos, destinados a investigar, entre otros, los siguientes aspectos:

- Identificación de las necesidades y de las expectativas de las personas contribuyentes.

- Satisfacción de las mismas con los servicios prestados.
- Selección de las áreas de mejora con inclusión de un listado de prioridades de las personas contribuyentes para las mismas.
- Valoración de los aspectos sugeridos por las personas encuestadas.
- Segmentación por tipología de clientes, estableciendo como mínimo la segregación por sexo, edad, y tipo de usuario. Se podrán solicitar otras segmentaciones si se considera oportuno, así como la comparación con resultados de otros años si existieran los datos segmentados-
- La calidad del servicio y la experiencia de la persona usuaria
- Evolución de los resultados, comparando los resultados de años anteriores para cada segmento analizado y de la satisfacción con los servicios en los que se cuente con información en estudios de años anteriores.
- Establecer las variables más influyentes sobre la satisfacción global con el servicio.
- Identificación de las diferencias significativas por género.

Además, deberá analizarse para cada modalidad/servicio:

Servicio de atención presencial	• Determinar la satisfacción global con el servicio y la satisfacción pormenorizada con el mismo en distintos aspectos específicos. • Conocer la notoriedad y el uso de servicios complementarios ofrecidos por el departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia. • Conocer la percepción de la ciudadanía en relación a los cambios y obligaciones relacionadas con este servicio. • Indagar en el grado de recomendación del servicio.
Servicio de atención telemática	• Determinar la satisfacción global con el servicio y la satisfacción distintos aspectos específicos del mismo. • Conocer la notoriedad y el uso de servicios complementarios ofrecidos por el departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia. • Indagar en el grado de recomendación del servicio.
Servicio de atención telefónica	• Determinar la satisfacción global con el servicio y la satisfacción distintos aspectos específicos del mismo.

Elektronikoki sinatutako dokumentua. DR9A-N2KK-SDDV-3ONV Egiaztapen Kode Elektronikoaren bidez (EKE) egiaztatu daiteke, www.ebizkaia.eus helbidean.
Documento firmado electrónicamente. Autenticidad verificable mediante Código de Verificación Electrónica (CVE) DR9A-N2KK-SDDV-3ONV en www.ebizkaia.eus.

	• Conocer la notoriedad y el uso de servicios complementarios ofrecidos por el departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia. • Indagar en el grado de recomendación del servicio.

El periodo de ejecución de este contrato será, desde la firma del contrato finalizando el 31 de octubre de 2022.

Los trabajos de campo se llevarán a cabo durante la campaña de Renta 2021 (durante los meses de abril, mayo y junio de 2022).

La empresa adjudicataria deberá garantizar el respeto al derecho ciudadano a realizar los estudios en cualquiera de las dos lenguas oficiales del Territorio Histórico de Bizkaia.

3.4 Documentación a entregar por la empresa adjudicataria.

Al finalizar el trabajo presentarán los siguientes documentos:

- Informes separados sobre cada modalidad de servicio y colectivos estudiados.
- Informe-resumen con los resultados de los estudios, destinado a ser difundido interna y externamente por el departamento de Hacienda y Finanzas de la Diputación Foral de Bizkaia, realizando un informe diferenciado para todos los servicios de renta.
- Informe resumen con los resultados de los estudios segmentados con sexo, incluyendo propuestas de mejora.

Además, se deberá entregar toda la documentación de trabajo utilizado durante la realización de los informes (cuestionarios, diagramas, tablas, gráficos) en formato digital office o compatible.

Los documentos e informes deben presentarse siguiendo los formatos de imagen corporativa del departamento (se entregarán las plantillas para su cumplimentación). Además, debe cuidarse el lenguaje no sexista de cara a su posterior difusión. Toda la documentación final a entregar, como consecuencia de la finalización del contrato, deberá ser entregada en las dos lenguas oficiales del Territorio Histórico de Bizkaia.

La Diputación Foral de Bizkaia no asumirá en ningún caso la traducción de documentos escritos creados en virtud de un contrato de consultoría y asistencia.

Los impresos, escritos y notificaciones de uso público deberán ser realizados en euskara y en castellano por la empresa adjudicataria.

Elektronikoki sinatutako dokumentua. DR9A-N2KK-SDDV-3ONV Egiaztapen Kode Elektronikoaren bidez (EKE) egiaztatu daiteke, www.ebizkaia.eus helbidean.
Documento firmado electrónicamente. Autenticidad verificable mediante Código de Verificación Electrónica (CVE) DR9A-N2KK-SDDV-3ONV en www.ebizkaia.eus.

Las empresas adjudicatarias de un contrato de la Diputación Foral deberán utilizar el euskara en todas las intervenciones públicas ligadas a la actividad objeto del contrato.

4. EQUIPO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria establecerá una persona responsable / interlocutora única que se encargará de la planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar su nivel de calidad. El interlocutor en la DFB será la persona o personas asignadas de la Sección de Organización e innovación del DHF.

5. ANEXOS

Este pliego de prescripciones técnicas contiene 2 anexos:

- Anexo A: Criterios no cuantificables automáticamente: plan de formación del equipo de trabajo
- Anexo B: Criterios no cuantificables automáticamente: descripción del plan de trabajo.

El anexo A del presente documento permite indicar los documentos acreditativos presentados para la valoración del criterio no cuantificable automáticamente relativo al plan de formación del equipo de trabajo. Sólo se tendrá en cuenta la formación realizada durante los años 2020 y 2021. No se tendrá en cuenta para la valoración de dicho criterio ninguna documentación que no esté incluida en el anexo.

El anexo B del presente documento permite indicar las diferentes fases de los trabajos a realizar de acuerdo con la metodología propuesta y el perfil de las personas que lo llevaran a cabo, así como los indicadores propuestos para medición y seguimiento de la calidad de los servicios prestados.

6. DERECHOS Y PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los derechos de explotación de la Propiedad Intelectual (reproducción, distribución, comunicación pública y transformación) de las obras que se puedan crear en virtud del trabajo o prestación de servicio encomendado, serán cedidos en exclusiva a la Diputación con el alcance necesario para su actividad habitual, en el momento de entrega de la obra, sin limitación temporal ni territorial alguna y sin compensación diferente a la establecida por el trabajo o servicio prestado.

Elektronikoki sinatutako dokumentua. DR9A-N2KK-SDDV-3ONV Egiaztapen Kode Elektronikoaren bidez (EKE) egiaztatu daiteke, www.ebizkaia.eus helbidean.
Documento firmado electrónicamente. Autenticidad verificable mediante Código de Verificación Electrónica (CVE) DR9A-N2KK-SDDV-3ONV en www.ebizkaia.eus.

7. IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES.

Las empresas licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje. Asimismo, la empresa adjudicataria a lo largo de la vigencia del contrato deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

La entidad adjudicataria en la justificación final de la realización de la prestación objeto del contrato incluirá una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias, o del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas (conforme al artículo 40.4 de la NF 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres).

LA JEFA DEL SERVICIO DE ORGANIZACIÓN, INNOVACIÓN Y PUBLICACIONES

Sin./Fdo.: MARIA CARMEN ZAMALLOA ORTEGA - 2021-12-01
ANTOLAKETA, BERRIKUNTZA ETA ARGITALPENEN ZERBITZUKO BURUA
JEFE/A SERVICIO DE ORGANIZACIÓN,INNOVACIÓN Y PUBLICACIONES

Elektronikoki sinatutako dokumentua. DR9A-N2KK-SDDV-3ONV Egiaztapen Kode Elektronikoaren bidez (EKE) egiaztatu daiteke, www.ebizkaia.eus helbidean.
Documento firmado electrónicamente. Autenticidad verificable mediante Código de Verificación Electrónica (CVE) DR9A-N2KK-SDDV-3ONV en www.ebizkaia.eus.

Elektronikoki sinatutako dokumentua. DR9A-N2KK-SDDV-3ONV Egiaztapen Kode Elektronikoaren bidez (EKE) egiaztatu daiteke, www.ebizkaia.eus helbidean.
Documento firmado electrónicamente. Autenticidad verificable mediante Código de Verificación Electrónica (CVE) DR9A-N2KK-SDDV-3ONV en www.ebizkaia.eus.

Anexo A-CRITERIOS NO CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE: PLAN DE FORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Nombre curso	Descripción	Horas	Asistentes			Fecha de realización
			Nombre persona	Perfil:		
				Técnico		
				Entrevistador		
				Otro perfil (Especificar):		
				Técnico		
				Entrevistador		
				Otro perfil (Especificar):		
				Técnico		
				Entrevistador		
				Otro perfil (Especificar):		

Elektronikoki sinatutako dokumentua. DR9A-N2KK-SDDV-3ONV Egiaztapen Kode Elektronikoaren bidez (EKE) egiaztatu daiteke, www.ebizkaia.eus helbidean.
Documento firmado electrónicamente. Autenticidad verificable mediante Código de Verificación Electrónica (CVE) DR9A-N2KK-SDDV-3ONV en www.ebizkaia.eus.

Anexo B: CRITERIOS NO CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE: DESCRIPCIÓN DEL PLAN DE TRABAJO.

Fase	Descripción	Perfil personas asignadas a la fase
Indicadores propuestos		