



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Expediente nº: [008A/DGPA/2026](#)

Objeto: [Encuestas sobre expectativas y satisfacción de personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana \(Zuzenean\) y de los servicios electrónicos del Gobierno Vasco](#)

I.– OBJETO

El objeto del contrato lo conforman tres (3) encuestas correspondientes a los servicios de atención ciudadana y electrónicos prestados durante 2026, que se agrupan en los tres (3) tipos siguientes:

- 1) Encuestas de satisfacción y análisis de expectativas y necesidades de personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco (en lo sucesivo, Zuzenean)
 - extensión mínima de la muestra: 1.700 cuestionarios
 - canal: presencial, telefónico, buzón euskadi.eus y plataforma de mensajería Telegram
- 2) Encuestas de satisfacción de personas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco
 - extensión mínima de la muestra: 2.051 cuestionarios
 - canal: telefónico
- 3) Encuestas de satisfacción de empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco
 - extensión mínima de la muestra: 955 cuestionarios
 - canal: web y telefónico

II.– ACTUACIONES

II.I.– ESPECÍFICAS

1) Encuestas de satisfacción y análisis de expectativas y necesidades de personas usuarias de Zuzenean

a) Selección de la muestra

- entregable: plan de muestreo
- descripción: el contratista debe realizar la selección del siguiente modo:
 - canal presencial: 1.000 personas que realicen gestiones *in situ* en cualquiera de las tres oficinas de Zuzenean ubicadas en las tres capitales de los territorios históricos de la CAE. La selección se deberá hacer de forma ponderada en la relación al universo poblacional de Euskadi por territorio histórico
 - canal telefónico: 500 personas que consten en una base de datos que proporcionará la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación Administrativa (en lo sucesivo, HARTABE)
 - canales telemáticos (buzón euskadi.eus y Telegram): 200 personas –100 por cada uno– que accedan a los cuestionarios a través de los enlaces que HARTABE insertará en los sitios web

b) Diseño de cuestionarios

- entregables: cuatro (4) cuestionarios, en euskera y castellano
- descripción: el contratista diseñará un cuestionario para cada canal con arreglo a las siguientes condiciones:
 - formato: papel para los canales presencial y telefónico, y formulario web –HARTABE enviará el grafo y conjunto de validaciones para desarrollarlo– para los canales telemáticos
 - escalas numéricas: de 0 a 10 puntos

- contenido: cuestionario a convenir con HARTABE que incluya, en todo caso, preguntas que permitan evaluar los indicadores de percepción –preguntas de valoración– de la Carta de Servicios de Zuzenean vigente que HARTABE facilitará al contratista

c) Recogida de información

- entregable: informe de campo
- descripción: contendrá el detalle de la ejecución del trabajo de campo, incluyendo la información recopilada y cualquier observación relevante relacionada con el trato directo con la ciudadanía y el proceso en general

d) Elaboración de informes finales

- entregables: dos (2) informes en euskera y castellano y formato pdf y pptx
- descripción: un informe de las encuestas realizadas a través de los canales presencial y telefónico y otro de las ejecutadas a través de los canales telemáticos buzón euskadi.eus y Telegram, cuyo formato y contenido debe atenerse al de los informes publicados en el sitio web [Análisis de expectativas y satisfacción del Servicio de Atención Ciudadana - Zuzenean - Zuzenean - Gobierno Vasco \(euskadi.eus\)](#)

e) Diseño y presentación de acciones para analizar necesidades y expectativas de personas usuarias –externas y/o internas– en relación con el servicio

- entregable: proyecto, en euskera y castellano y formato pdf y pptx
- descripción: contendrá una definición detallada de dos (2) acciones como Focus groups, workshops (talleres de trabajo), entrevistas de clima laboral, mystery shopper, entrevistas en profundidad, mapeo de experiencia del cliente, técnica Delphi, enfoque Net Promoter Score (NPS)... que deberá presentarse en una reunión presencial con HARTABE

2) Encuestas de satisfacción de personas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco

a) Selección de la muestra

El contratista debe extraer, de forma aleatoria, y estratificadas por territorios históricos (23% Álava – 34% Gipuzkoa – 43% Bizkaia), 15.015 unidades muestrales iniciales de un marco poblacional –del que ha de disponer– constituido por los teléfonos móviles con localizador de municipio de la población residente en la CAE.

Si esa muestra inicial resultara insuficiente para cumplimentar 2.051 cuestionarios, el contratista realizará la ampliación necesaria para alcanzar ese número.

En el supuesto de que el contratista no consiguiera cumplimentar el mínimo de 2.051 cuestionarios, HARTABE podrá reducirlo si, tras analizar los errores muestrales que presente la información recogida, concluye que se encuentran dentro de los límites aceptables para lograr el objetivo que persigue la encuesta.

b) Recogida de información

El personal encuestador cumplimentará el cuestionario web elaborado por HARTABE empleando el sistema CATI.

c) Construcción de elevadores y calibración

El contratista construirá los elevadores en base a las frecuencias de personas físicas por territorio histórico, sexo y franja de edad que consten en los datos de población publicados por el EUSTAT.

d) Elaboración de informe final

El contratista elaborará un informe final, en euskera y castellano y formato pdf y docx, que incluirá:

- el contenido que figura en el sitio web <https://www.euskadi.eus/satisfaccion-de-ciudadania-y-empresas-con-la-administracion-electronica/web01-s2jusap/es/>
- un análisis de la evolución de resultados respecto de los obtenidos en las encuestas realizadas en años anteriores
- un apartado específico sobre transparencia

3) Encuestas de satisfacción de empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco

a) Muestra

HARTABE proporcionará al contratista una muestra inicial conformada por 1.614 unidades extraídas del Directorio de Actividades Económicas del EUSTAT.

Si la muestra inicial resultara insuficiente para cumplimentar 955 cuestionarios, HARTABE proporcionará al contratista una ampliación para cumplimentar ese número.

En el supuesto de que el contratista no consiguiera cumplimentar el mínimo de 955 cuestionarios, HARTABE podrá reducirlo si, tras analizar los errores muestrales que presente la información recogida, concluye que se encuentran dentro de los límites aceptables para lograr el objetivo que persigue la encuesta.

b) Recogida de información

1.– Generación y envío de cartas de presentación

El contratista ejecutará las operaciones de edición, impresión, ensobrado y envío por correo postal a cada una de las empresas comprendidas en la muestra de una carta de presentación personalizada que incluirá:

- una presentación de la encuesta
- la URL de euskadi.eus a la que ha de acceder la empresa para cumplimentar el cuestionario vía web
- un código de usuario y password individuales asignados a cada empresa, que esta deberá introducir para cumplimentar el cuestionario, y que permitirá al contratista comprobar si lo ha cumplimentado y, en caso de que no lo haya hecho, contactar con ella telefónicamente para cumplimentarlo por este canal

2.– Cumplimentación de cuestionarios

Los cuestionarios, que serán elaborados por HARTABE, podrán cumplimentarse de las siguientes formas:

- prioritaria: la empresa accederá a la URL, introducirá el código de usuario y password y cumplimentará el cuestionario
- subsidiaria: si la empresa no cumplimenta el cuestionario de la forma anterior, el personal encuestador contactará con ella telefónicamente y lo cumplimentará empleando el sistema CATI

c) Construcción de elevadores y calibración

El contratista construirá los elevadores partiendo del marco proporcionado por HARTABE.

d) Elaboración de informe final

El contratista elaborará un informe final, en euskera y castellano y formato pdf y docx, que incluirá:

- el contenido que figura en el sitio web <https://www.euskadi.eus/satisfaccion-de-ciudadania-y-empresas-con-la-administracion-electronica/web01-s2jusap/es/>
- un análisis de la evolución de resultados respecto de los obtenidos en las encuestas realizadas en años anteriores
- un apartado específico sobre transparencia

II.II. – COMUNES

1) Formación del equipo de campo

Antes de la salida a campo, el contratista impartirá a los jefes y jefas de grupo y al personal entrevistador formación de, al menos 20 horas, sobre la metodología del proceso de recogida en los diferentes canales, las preguntas y respuestas de cada cuestionario, y el protocolo de actuación en el tratamiento a los encuestados en los canales presencial y telefónico.

HARTABE podrá fijar los contenidos mínimos de la formación y su personal podrá asistir a las sesiones.

2) Reducción de incidencias en la recogida de información

Para reducir las incidencias (no localización de la persona seleccionada, negativa a realizar la entrevista, respuesta parcial del cuestionario...) que surjan en la recogida de información el contratista aplicará medidas y controles como la ampliación del horario y del número de contactos, la opción de elegir "no contesta" en la mayoría de los ítems, la posibilidad de proporcionar respuestas diferentes a las señaladas en el cuestionario...

3) Control e inspección de operaciones de recogida de información

El contratista inspeccionará el 100% de las principales incidencias habidas en la recogida (no imputables a problemas de acceso telefónico y especialmente las quejas y demanda de información de la encuesta), así como un mínimo del 10% de los cuestionarios cumplimentados, repitiendo, en este caso, el contacto con las personas entrevistadas y contrastando al menos tres (3) ítems:

- con personas: edad, territorio histórico, relación con la actividad y pregunta sobre el trato del agente entrevistador para suavizar el nuevo contacto con el encuestado/a.
- con empresas: edad de la persona encuestada, rama de actividad del establecimiento, y pregunta sobre el trato del agente entrevistador para suavizar el nuevo contacto con el encuestado/a.

El desfase de la inspección no superará los cinco (5) días naturales una vez producida la incidencia o grabada la encuesta y, en todo caso, quedará constancia del procedimiento de inspección y del resultado.

4) Corrección de errores sistemáticos

El contratista corregirá los errores sistemáticos no previstos, imputables a la propia recogida, que le exija HARTABE.

5) Depuración y validación de datos

El contratista depurará los datos recogidos, completando la información que falte en los cuestionarios, a través de los procedimientos adecuados, incluidas llamadas adicionales a las personas y empresas.

Los datos grabados deberán estar listos para ser recibidos por HARTABE en una fecha que se concretará al final de la fase de recogida de cada una de las tres encuestas. Una vez que HARTABE comunique al contratista su conformidad este ejecutará los trabajos de explotación y análisis.

6) Estadísticas e informes de incidencias

El contratista elaborará y entregará a HARTABE un informe en formato Excel en el que detallará:

a) Encuestas de satisfacción y análisis de expectativas y necesidades de personas usuarias de Zuzenean

- distribución de la muestra por oficina territorial y por canales (presencial, telefónico, buzón euskadi.eus y Telegram)
- número de llamadas realizadas para cumplimentar el cuestionario (no para la inspección)
- número y porcentaje de cuestionarios cumplimentados y validados, clasificados por estrato y fecha de cumplimentación

b) Encuestas de satisfacción de personas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco

- distribución territorial y el número de teléfono del marco poblacional utilizado (directorio telefónico)
- número de llamadas realizadas para cumplimentar el cuestionario (no para la inspección)
- número y porcentaje de cuestionarios cumplimentados y validados, clasificados por estrato y fecha de cumplimentación

c) Encuestas de satisfacción de empresas con los servicios electrónicos del Gobierno Vasco

- número de llamadas realizadas para cumplimentar el cuestionario (no para la inspección)
- número de cuestionarios cumplimentados
- número y porcentaje de cuestionarios cumplimentados y validados, clasificados por estrato y fecha de cumplimentación

7) Entrega de ficheros de microdatos

El contratista entregará a HARTABE un fichero, en formatos xlsx y csv que contenga –de forma anonimizada, sin las variables nombre y teléfono– los datos obtenidos ya validados y depurados, los elevadores obtenidos y los programas utilizados para la elevación.

8) Tabulación de las encuestas

Previo aceptación por parte de HARTABE de los ficheros de microdatos, el contratista procederá a la generación de las tablas –con números absolutos, porcentajes verticales y horizontales– con arreglo al modelo que le suministre HARTABE, y entregará a HARTABE las tablas generadas, los gráficos necesarios en formato xls y los programas utilizados.

9) Presentación de resultados e informe comparativo

Además de los informes finales indicados en el apartado de actuaciones específicas, el contratista elaborará:

- un único resumen ejecutivo de resultados de las tres (3) encuestas en formato pdf, Word y pptx, que deberá presentar a HARTABE en una reunión presencial
- un informe comparativo entre las dos (2) encuestas de satisfacción con servicios electrónicos siguiendo el modelo que figura en el sitio web Satisfacción de las empresas y de la ciudadanía con la administración electrónica del Gobierno Vasco y sus OOAA. Comparación. 2019, al que se añadirá un apartado de evolución temporal y otro de transparencia

III.– CONDICIONES DE EJECUCIÓN

III.I.– LINGÜÍSTICAS

Las entrevistas y la cumplimentación telemática de cuestionarios se realizarán en la lengua oficial que elija la persona encuestada.

III.II. – PROGRAMA DE TRABAJO

El contratista deberá presentar en el plazo máximo de siete (7) días hábiles desde la fecha de formalización del contrato un programa de trabajo que detalle la metodología y el calendario de ejecución de las actuaciones que comprende cada una de las encuestas, que deberá ser aprobado por HARTABE.

III.III. – SISTEMAS INFORMÁTICOS Y TELEFÓNICOS

- 1) Los recursos informáticos mínimos requeridos son los ordenadores precisos para el correcto uso de la aplicación de la grabación de cuestionarios y hojas de ruta, teniendo en cuenta las vías de captura de información.
- 2) El programa facilitado por HARTABE funcionará a través de Internet y enlazará con un programa de Entrevista Telefónica Asistida por Ordenador (CATI) que aportará el contratista para la realización de toda la gestión y control de los contactos que se establezcan.
- 3) Se deberá garantizar que la velocidad de acceso a Internet para poder acceder a la aplicación de grabación de encuestas facilitada por HARTABE sea lo suficientemente potente para permitir el correcto funcionamiento de la aplicación.

Así mismo, para la grabación de las encuestas realizadas a través de la aplicación elaborada por HARTABE, se deberá disponer de una conexión a Internet, compatible con la infraestructura tecnológica existente en el Gobierno Vasco y lo suficientemente potente para hacer frente al volumen de trabajo planteado.

- 4) El contratista dispondrá de sus propios teléfonos, equipos de ordenadores y medios de comunicación de acceso a los sistemas informáticos facilitados por HARTABE, así como de acceso al software de grabación, mediante sus propias claves.
- 5) El contratista facilitará un número de teléfono durante todo el período de encuesta, tanto al propio equipo de campo como a las personas encuestadas (línea 900) y una dirección de correo electrónico para aclaraciones relativas a la encuesta.

III.IV. – CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE TRATAMIENTO DE DATOS

- 1) Aunque los cuestionarios no incluyen datos de identidad de las personas y además se han eliminado los que puedan dar lugar a la identificación, todo el personal de campo evitará al ponerse en contacto con las personas entrevistadas, utilizar nombre u otras identificaciones, además de no recogerlos en la hoja de ruta.
- 2) Todos los tratamientos de datos deberán realizarse en un entorno de máxima seguridad, por lo tanto, todos los equipos informáticos destinados a la operación (o sus redes) deberán tener claves de acceso personal y tener bloqueados todos los puertos, de tal forma que los movimientos de información estén siempre bajo control de las mismas personas.
- 3) El contratista se atenderá a los requerimientos de HARTABE respecto a los modos de encriptación y envío y a los soportes de archivo de las tablas y mantendrá a disposición de HARTABE un registro actualizado de todos los ficheros y tablas que contengan información asociada a los trabajos contratados, indicando los nombres, las versiones, el o los soportes.

- 4) Los intercambios de información entre el contratista y HARTABE se realizarán siguiendo el protocolo establecido en el Documento de Seguridad de HARTABE, teniendo en cuenta que los intercambios electrónicos se efectuarán por Internet y/o correo electrónico.