



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Servicios para la realización de encuesta de satisfacción KZgunea

Pliego de condiciones técnicas

Fecha: Mayo 2024



Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte
Sociedad Informática del Gobierno Vasco

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkarte – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1.0	31/05/2024	Primera versión	Toñi Maestro	
				Iñaki Astorkua

1	Introducción.....	4
2	Objeto del contrato.....	5
2.1	Objeto y Alcance del Servicio	5
2.2	Descripción del Servicio	5

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto, EJIE debe ser un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet <http://www.ejie.eus>

2 Objeto del contrato

2.1 Objeto y Alcance del Servicio

El objeto del presente pliego de condiciones técnicas es la contratación de los servicios para la realización de encuestas de satisfacción que se realizan anualmente con el fin de valorar los servicios ofrecidos por el programa KZgunea según el modelo actual.

Se contratará a una empresa para que realice el conjunto de tareas necesario para realizar el desarrollo completo de las encuestas de satisfacción de las personas usuarias de los servicios KZgunea. Las principales tareas serán:

- Revisión de la propuesta de encuesta realizada por EJIE – KZgunea y participar en su elaboración final,
- realización de las llamadas para recoger las respuestas y
- elaboración de los informes recogiendo el detalle de los datos y las conclusiones finales.

Los requerimientos principales que ayudan a concretar el alcance de los servicios a prestar se detallan en el siguiente apartado.

2.2 Descripción del Servicio

Los servicios necesarios que deben cubrirse en este contrato consisten en realizar encuestas de satisfacción a las personas usuarias de los centros KZgunea, con el fin de valorar los servicios ofrecidos por el programa KZgunea según el modelo actual. El periodo de valoración será de 1 año.

Se valorarán principalmente cuestiones agrupadas en los siguientes apartados:

- Valoración del personal del centro
- Valoración de la promoción del servicio / comunicación con las personas usuarias
- Valoración del uso del idioma
- Valoración detallada de los servicios de KZgunea
- Valoración global del servicio
- NPS (Net Promoter Score): Índice de recomendación de los servicios de KZgunea por parte de las personas usuarias

Para alcanzar este objetivo, el alcance del proyecto contempla la realización de las siguientes actividades:

1. *Análisis del modelo de encuesta de satisfacción propuesto por KZgunea.*

Con el objeto de identificar posibles deficiencias y áreas de mejora, EJIE presentará a la adjudicataria la plantilla de la encuesta con las preguntas necesarias para recoger la información que se desea obtener para el análisis.

En caso de estimarse conveniente, se reformularán las preguntas de la encuesta con expresiones más comprensibles para las personas usuarias y se propondrán nuevas cuestiones para obtener la información necesaria para valorar el grado de satisfacción de estas. Este modelo de encuesta se trabajará con la adjudicataria una vez formalizado el contrato.

A continuación, se indican algunas características del modelo de encuesta:

- La encuesta contendrá un máximo de 15 preguntas.
- Algunas preguntas contendrán subpreguntas. Esta casuística se dará en un máximo de 10 preguntas.
- Al inicio de la llamada, se deberá preguntar a la persona usuaria en qué idioma desea realizar la encuesta, en euskara o en castellano. La encuesta se realizará en el idioma elegido por la persona usuaria. **Por lo tanto, todas las personas encuestadoras deberán tener dominio de ambos idiomas (euskera y castellano).**
- En la mayoría de las preguntas, las opciones de respuesta serán del 1 a 10, salvo en los siguientes casos:
 - NPS (Net Promoter Score)
 - Selección de opciones predefinidas. En este caso, la última opción será “Otros” y se deberá recoger lo especificado por la persona usuaria.
 - Última pregunta de observaciones y comentarios.

2. *Realización de la encuesta telefónica a 1.000 personas usuarias sobre los servicios ofrecidos en KZgunea.*

EJIE entregará a la empresa adjudicataria un muestreo de alrededor de 5.000 personas usuarias, de este conjunto se deberá realizar la encuesta telefónica a 1.000 personas, de acuerdo con la segmentación y muestra de población requeridas por KZgunea, con el objeto de captar la información cuantitativa y cualitativa de satisfacción de las personas usuarias. Para ello, se realizará un testeo y validación previo de la encuesta con un volumen acotado de 100 personas encuestadas.

En el caso de que el análisis del testeo demuestre alguna deficiencia en las preguntas realizadas y en la forma de formularlas, estas deberán ser reformuladas por parte de la empresa adjudicataria para que sean más comprensibles para las personas usuarias.

Si no es necesario reformular ninguna pregunta el testeo final se hará con 900 personas, y los resultados de las 100 personas encuestadas en el pretesteo, se añadirán a los resultados de la encuesta final.

Si ha habido reformulación en alguna pregunta, se realizará la encuesta final a 1.000 personas, estarán excluidas las 100 personas a las que se realizó el pretesteo.

3. *Análisis de la información, contraste de resultados y elaboración de informes.*

Para ello se presentará, como mínimo, la siguiente información:

- Resultados y conclusiones del grado de satisfacción correspondiente a las personas usuarias mediante valor numérico total y gráficas según la siguiente escala:
 - **Muy insatisfecho/a:** Valores 1 y 2.
 - **Insatisfecho/a:** Valores 3 y 4.
 - **Algo satisfecho/a:** Valores 5 y 6.
 - **Satisfecho/a:** Valores 7 y 8.
 - **Muy satisfecho/a:** Valores 9 y 10.

Se deberán presentar 2 tipos de resultados por cada pregunta:

- **Tasa de Carta de Servicios:** Porcentaje de personas cuyo nivel de satisfacción sea mayor o igual a 7.
- **Media:** El valor medio de los resultados obtenidos.

A título informativo hay que indicar que en la Carta de Servicios de KZgunea, se recogen los compromisos que asume el proyecto con la ciudadanía. El resultado de algunos de ellos se obtiene de esta encuesta de satisfacción. Para estos se utiliza el método de medición: Tasa de Carta de Servicios.

Además del valor total, los resultados anteriores se deberán presentar segmentados según las siguientes categorías:

- **Tipo de centro:** A, B, B1 y C
 - **Territorio histórico:** Araba, Bizkaia, Gipuzkoa
 - **Rango de edad:** menos de 34 años, de 35 a 44 años, de 45 a 54 años, de 55 a 64 años y más de 64 años
 - **Sexo:** Hombre y Mujer
-
- Análisis y valoración de los resultados obtenidos.
 - Comparativa de resultados de los años 2022, 2023 y 2024. Por parte de EJIE se proporcionarán a la adjudicataria los resultados de los años anteriores en ficheros con formato excel.
 - Observaciones sugeridas por las personas usuarias.