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 2023.

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 2023.

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 2023 en sus diferentes modalidades y canales.

Se considera imprescindible garantizar la trazabilidad de los indicadores frente a mediciones anteriores. Se realizará una propuesta de indicadores clave para mantener su trazabilidad y de indicadores nuevos en caso de que existieran novedades en los procesos de atención y servicios a la ciudadanía durante la campaña de la Renta 2023.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ZWEV-UFKQ-2Y16-5VUZ
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

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 2023 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, al inicio, a media campaña y al cierre de campaña.
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.

3. DESARROLLO DE LOS TRABAJOS

3.1 Metodología.

Las empresas licitadoras definirán la metodología a aplicar en cada caso, ya sea cuantitativa o cualitativa con el fin de obtener los objetivos pretendidos, indicando 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.

El horario para realizar las encuestas de tipo presencial estará supeditado al horario de la oficina del departamento de Hacienda y Finanzas correspondiente.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ZWEV-UFKQ-2Y16-5VUZ
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

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 asistencia (presencial o telemáticamente), así como con el resto de áreas del departamento de Hacienda y Finanzas que se puedan ver afectadas.

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 personas usuarias, estableciendo como mínimo la segregación por sexo, edad, y tipo de uso. 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

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ZWEV-UFKQ-2Y16-5VUZ
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- 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 con la cita previa y las guías asistenciales publicadas en la web. • Indagar en el grado de recomendación del servicio
Servicio de Atención telefónica	• Determinar la satisfacción global con el servicio y la satisfacción con 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 telemática	• Determinar la satisfacción global con el servicio y la satisfacción con 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.

El periodo de ejecución de este contrato será, desde la firma del contrato finalizando el 31 de octubre de 2024, no comenzando los trabajos antes del 1 de enero de 2024.

Los trabajos de campo se llevarán a cabo durante la campaña de Renta 2023 (durante los meses de abril, mayo y junio de 2024), garantizándose la realización de los mismos durante toda la campaña.

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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ZWEV-UFKQ-2Y16-5VUZ
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

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.

4. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo de la empresa adjudicataria estará formado por un equipo técnico y un equipo de campo. El equipo técnico estará formado por una persona responsable, así como por todas las personas que la empresa adjudicataria considere necesario para el óptimo desarrollo del contrato.

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. La persona interlocutora en la DFB será la persona o personas asignadas de la Sección de Organización e Innovación del DHF.

Además, conformará el equipo de campo, el resto de las personas que la empresa adjudicataria considere oportuna para llevar a cabo la ejecución del contrato.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ZWEV-UFKQ-2Y16-5VUZ
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

5. 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 Foral de Bizkaia 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.

6. PERSPECTIVA DE GÉNERO.

De conformidad con lo dispuesto en la Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, la persona y/o entidad contratista o subcontratista realizará a la fecha fin del plazo de ejecución del contrato, una Memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias y del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: ZWEV-UFKQ-2Y16-5VUZ
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Sin./Fdo.: AINARA MENCHACA IZAGUIRRE 2023-11-10
ANTOLAKETAKO ETA BERRIKUNTZA ATALEKO BURUA
JEFE/A SECCIÓN DE ORGANIZACIÓN E INNOVACIÓN

Sin./Fdo.: MARIA CARMEN ZAMALLOA ORTEGA 2023-11-10
ANTOLAKETA, BERRIKUNTZA ETA ARGITALPENEN ZERBITZUKO BURUA
JEFE/A SERVICIO DE ORGANIZACIÓN,INNOVACIÓN Y PUBLICACIONES