

Pliego de Bases Técnicas

Estudio 2020 y 2021 de expectativas y satisfacción de personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco (Zuzenean)

Índice:

1. Introducción / antecedentes	1
2. Objeto de la oferta	2
3. Objetivo del estudio.....	4
4. Metodología.....	4
5. Aspectos a considerar después de la adjudicación	8
6. Criterios de calidad.....	9
7. Entrega de los trabajos.....	9
8. Seguimiento de los trabajos.....	10

1. Introducción / antecedentes

Zuzenean es el servicio perteneciente a la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración del Gobierno Vasco que tiene como objetivo ofrecer información y servicios independientemente del canal utilizado.

Es el punto de conexión visible entre la ciudadanía y la Administración. Para ello, Zuzenean cuenta con un equipo de profesionales especializadas y especializados en información e inicio de trámites sobre cualquier servicio administrativo, asegurando en todo momento una respuesta a su solicitud.

Zuzenean nace a finales de 2008 y es un servicio:

- Prestado por personas para personas
- Horizontal e integral
- Multicanal
- Proactivo

Desde su inicio fuimos conscientes de la necesidad de medir la calidad de servicio ofrecida a la ciudadanía por lo que desde 2010, además de continuar explotar los datos ofrecidos por los gestores de esperas, se pone en marcha un modelo de

medición de la percepción de la calidad del Servicio de Atención Ciudadana que continua hasta nuestros días.

La creación de la Carta de Servicios en 2011 (actualmente certificada por Q-Epea) y los avances hacia la consolidación una gestión de calidad acrecientan la necesidad y valor estratégico de este tipo de estudio anual en el cual ha sido invitada a participar.

Desde mediados de 2014 Zuzenean ha asumido la atención al buzón del Gobierno Vasco: Euskadi.eus. En junio de 2015 Zuzenean puso en marcha un nuevo [servicio de atención a través del programa de mensajería instantánea Telegram](#).

En el apartado 9 (referencias) de este documento se facilitan enlaces con los trabajos previos realizados y relativos a la actividad de Zuzenean.

2. Objeto de la oferta

Se ha diseñado una propuesta de trabajo en dos fases¹ que pasamos a resumir de forma esquemática:

- Fase cuantitativa.
 - Diseño de muestra que incluya encuestas a personas usuarias del canal presencial, telefónico (012) e Internet (buzón Euskadi.eus y Telegram)

¹ Se debe diseñar tanto la muestra, como el cuestionario muestral, como la base de datos, como el informe final, teniendo en cuenta la Ley 4/2005 Art 16.– Adecuación de las estadísticas y estudios.

Al objeto de hacer efectivas las disposiciones contenidas en esta ley y que se garantice la integración de modo efectivo de la perspectiva de género en su actividad ordinaria, los poderes públicos vascos en la elaboración de sus estudios y estadísticas, deben:

- a) Incluir sistemáticamente la variable de sexo en las estadísticas, encuestas y recogida de datos que lleven a cabo.
- b) Establecer e incluir en las operaciones estadísticas nuevos indicadores que posibiliten un mejor conocimiento de las diferencias en los valores, roles, situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, su manifestación e interacción en la realidad que se vaya a analizar.
- c) Diseñar e introducir los indicadores y mecanismos necesarios que permitan el conocimiento de la incidencia de otras variables cuya concurrencia resulta generadora de situaciones de discriminación múltiple en los diferentes ámbitos de intervención.
- d) Realizar muestras lo suficientemente amplias como para que las diversas variables incluidas puedan ser explotadas y analizadas en función de la variable de sexo.
- e) Explotar los datos de que disponen de modo que se puedan conocer las diferentes situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres en los diferentes ámbitos de intervención.
- f) Revisar y, en su caso, adecuar las definiciones estadísticas existentes con objeto de contribuir al reconocimiento y valoración del trabajo de las mujeres y evitar la estereotipación negativa de determinados colectivos de mujeres.

del Servicio de Atención Ciudadana (Zuzenean). Mínimo 1.200 encuestas anuales (canal presencial: 809 (Bilbao (349 encuestas); Vitoria-Gasteiz (185 encuestas); Donostia-San Sebastián (275 encuestas)) ; telefónico: 391) + 100 (mensajería instantánea) + 100 buzón Euskadi.eus.

- Diseño de cuestionario muestral (bilingüe, castellano/euskera) para los canales propuestos.
 - Realización del trabajo de campo (personal bilingüe, castellano/euskera)
 - Creación de una BB.DD. con los datos obtenidos y entrega de la misma en formato .xlsx y csv.
 - Redacción del informe final en bilingüe, castellano y euskera)
 - Entrega de informe final en papel y en formato electrónico (en castellano y en euskera)
 - Presentación de resultados a la Dirección de Zuzenean.
- Fase cualitativa.
 - Se realizará prioritariamente el análisis de necesidades y expectativas de la ciudadanía y o en el análisis de la satisfacción relativa al cliente interno (agentes Zuzenean y/o Agentes departamentales).
 - Realización de, al menos, tres dinámicas de grupo o talleres de trabajo anuales, en fechas, lugar y manera a establecer por la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración.
 - Diseño de propuesta de dicha fase.
 - Realización de los trabajos.
 - Entrega de informe final en papel y en formato electrónico (castellano)
 - Presentación de resultados a la Dirección de Zuzenean.

IMPORTANTE: Debido a la pandemia sufrida a causa del COVID-19 los trabajos de encuestación en las oficinas presenciales de Zuzenean para medir la satisfacción con el canal presencial podrían ser sustituidos por entrevistas telefónicas. En este caso, se proporcionará a la empresa adjudicataria una BB.DD. con personas usuarias del servicio presencial de Zuzenean.

Será la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración la que tenga la última palabra a este respecto y dicho cambio no supondrá, en ningún caso, modificaciones al alza en el coste contratado.

Del mismo modo, las dinámicas de grupo o talleres de trabajo podrán celebrarse mediante medios telemáticos si así lo decidiera la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración. Igualmente, dicho cambio no supondrá, en ningún caso, modificaciones al alza en el coste contratado.

3. Objetivo del estudio

Esta oferta tiene por objetivo la medición del grado de satisfacción de la ciudadanía (integrando la perspectiva de género) con el Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean durante el año 2020 y 2021.

Este estudio se enmarca en el compromiso de Zuzenean de realizar una encuesta con carácter anual para medir el nivel de satisfacción de la ciudadanía con el servicio de atención a la ciudadanía Zuzenean y de establecer un canal de comunicación con el objetivo de desarrollar acciones de mejora.

4. Metodología

Pasamos a definir a continuación las dos fases en las que se dividirá el Estudio: la fase cuantitativa y la cualitativa.

Fase cuantitativa

CANALES Y TIPO DE CUESTIONARIO

Consistirá el diseño de un muestra representativa que incluya encuestas a personas usuarias del canal **presencial, telefónico (012)**, Internet (**buzón Euskadi.eus**) y **Servicio de mensajería instantánea** del Servicio de Atención Ciudadana (Zuzenean). Para ello se diseñarán cuatro cuestionarios muestrales (bilingües) que se acordarán con el equipo técnico de Zuzenean; se realizará un pilotaje previo de cuestionarios antes de proceder a la recogida definitiva de información.

En el caso del canal Internet (buzón de Euskadi.eus) y del servicio de mensajería instantánea el cuestionario será digital (formulario web) y estará integrado en una plataforma digital propia o ajena, pero que cuente con las medidas de seguridad suficientes

para garantizar la seguridad y anonimato de los datos recibidos. Dicha plataforma deberá posibilitar la exportación y explotación de la BB.DD. resultante.

La población a estudiar y el procedimiento de muestreo deben ser descritos adecuadamente, así como una estimación de dicha población sobre la población total.

Asimismo, debe describirse el tamaño de la muestra, el método de diseño, duración estimada del cuestionario, y cualquier criterio de ponderación previsto.

El tamaño de la muestra debe escogerse de tal manera que la desviación muestral obtenida tanto en la muestra total como en los subgrupos relevantes para el análisis sea aceptable para los propósitos del proyectos de investigación.

Los ofertas deberán establecer los procedimientos empleados abarcando desde la entrada de datos, codificación, depuración, ponderación, preparación de ficheros y tabulación, hasta cualquier otro aspecto de la gestión y tratamiento de datos.

Finalmente, se crearán las BB.DD., de los cuatro canales de información de Zuzenean: Presencial , Telefónico, Buzón y Mensajería Instantánea, y se procedera a la realización y presentación del informe final.

Se crearán **cuatro tipos de Bases de Datos**: una base de Datos de ciudadanos y ciudadanas, atendidas presencialmente en las oficinas de Bilbao, Donostia, y Vitoria; otra con las atendidas través del teléfono 012; otra, de las personas encuestadas en relación a su satisfacción con las respuestas recibidas a través del buzón Euskadi.eus y, finalmente, otra relativa a personas usuarias del servicio de mensajería instantánea.

Se realizará un diseño muestral y una recogida de datos coherente con la potencial población usuaria de los servicios presenciales de Zuzenean, realizando las segmentaciones que se estimen oportunas (territorio histórico, edad, sexo, etc.)

METODOLOGÍA

El estudio de satisfacción debe ser lo más representativo posible de todo el año 2020 y 2021.

Los trabajos de encuestación se realizarán en una única oleada, previo acuerdo de fechas obligatorio y consensuado con la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración.

El objetivo principal del estudio es valorar la satisfacción con el servicio por lo que se realizará la **captación y encuestación de ciudadanos y ciudadanas en las oficinas de atención presencial** (Bilbao, Vitoria-Gasteiz y Donostia-San Sebastián), tras finalizar su trámite con Zuzenean².

Por lo que respecta a la valoración del canal telefónico 012, **se trasladará a la empresa adjudicataria una BB.DD. de llamadas realizadas al 012 los días previos** y ésta se encargará de contactar con los ciudadanos y ciudadanas que hayan empleado nuestros servicios para realizar las oportunas encuestas telefónicas. La central telefónica de la empresa adjudicataria deberá contar con los recursos necesarios para gestionar adecuadamente estas labores.

Para realizar el estudio relativo al **buzón online y canal de mensajería instantánea**, la empresa adjudicataria proporcionará las URLs de acceso a los cuestionarios online (castellano y euskera). Dichos cuestionarios estarán adaptados al canal online y tendrán una naturaleza más simplificada y específica que los realizados para el canal presencial y telefónico.

Las personas agentes de Zuzenean incluirán las URL de acceso a la encuesta de satisfacción en todas las consultas de buzón respondidas directamente por Zuzenean hasta alcanzar el número de respuestas establecido. Del mismo modo, se incluirán las URL en las todas respuestas efectuadas a través del servicio de mensajería instantánea.

El **sistema de selección de personas usuarias a encuestar**, su **número**, así como el **protocolo de transferencia de llamadas** deberán estar perfectamente definidos por escrito por la empresa adjudicataria.

² **IMPORTANTE:** Debido a la pandemia sufrida a causa del COVID-19 los trabajos de encuestación en las oficinas presenciales de Zuzenean para medir la satisfacción con el canal presencial podrían ser sustituidos por entrevistas telefónicas. Será la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración la que tenga la última palabra a este respecto y dicho cambio no supondrá, en ningún caso, modificaciones al alza en el coste contratado.

A modo de ejemplo se señalan, de una forma no exhaustiva, las siguientes dimensiones de calidad del Servicio Zuzenean que deberían considerarse a la hora de plantear el estudio metodológico:

- Utilización y conocimiento del Servicio.
- Nivel de satisfacción en relación a:
 - El espacio físico (presencial)
 - A la organización de la atención
 - Al personal de atención
 - A la información facilitada
 - Al proceso de atención
 - Satisfacción global con el servicio
- Tiempos de espera y atención
- Resolución de consultas
- Grado de satisfacción en comparación a otros organismos.
- Grado de recomendación
- Análisis de nuevos canales de atención (telemáticos)

Se facilitarán a la empresa adjudicataria los cuestionarios utilizados el año anterior (presencial, teléfono, Internet) para propiciar el seguimiento y evolución en el tiempo de aquellos ítems que se consideren estratégicos. En cualquier caso, se podrán modificar, eliminar e incorporar nuevas preguntas a propuesta de la empresa adjudicataria y consensuándolo previamente con el servicio técnico de Zuzenean.

Los cuestionarios deberán recoger obligatoriamente preguntas que permitan evaluar los indicadores de percepción (preguntas de valoración) de la Carta de Servicios que esté en vigor y que se recogen en el Anexo I para 2018. En 2019 se facilitará a la empresa adjudicataria el nuevo cuadro de indicadores a evaluar, en caso de producirse cambios.

El informe final anual deberá dedicar obligatoriamente una sección al cuadro recogido en el anexo I, indicando el valor obtenido tras el proceso de encuestación en cada uno de los ítems y el cumplimiento o no de los objetivos propuestos.

Fase cualitativa

Para el estudio cualitativo correspondiente a los años 2020 y 2021 se plantea la **realización anual mínima de tres dinámicas de grupo** (focus group) o **talleres de trabajo** (workshops) con personas relacionadas con el servicio Zuzenean (cliente externo y/o interno). Dichas dinámicas o talleres estarán orientados a analizar desde una

perspectiva cualitativa la satisfacción de la ciudadanía en los ámbitos que establezca la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración.

La temática de los mismos será comunicadas en tiempo y forma suficiente a la empresa adjudicataria para su realización a lo largo de dicho año, previo acuerdo de fechas obligatorio y lugar de realización (en cualquier caso en una o varias de las capitales de la CAV) consensado con la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración³.

Con respecto a la posibilidad de que la empresa que resulte finalmente seleccionada ofrezca anualmente la realización de dinámicas de grupo adicionales, los temas de dichas serán igualmente decididos por la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración.

Se deberá dejar también claro el método de captación de las personas a entrevistar, así como el número de personas a entrevistar y/o el número de grupos a realizar así como el número de participantes en cada uno y, en su caso, la representatividad por sexo, edad, etc.

Para la realización de las dinámicas de grupo con ciudadanos y ciudadanas, Zuzenean podrá facilitar gratuitamente salas a disposición de la empresa adjudicataria (en horario de lunes a viernes de 8:00 a 19:30) en las tres capitales vascas.

5. Aspectos a considerar después de la adjudicación

- Realización de pretest de todo el cuestionario y validación previa del mismo por parte del técnico del Servicio Zuzenean.
- Las escalas numéricas irán de 0 a 10.
- Protocolo y documentación relativa a la petición de permiso para el canal presencial (bilingüe, castellano/euskera). a fin de solicitar la colaboración para poder ser encuestado.

³ **IMPORTANTE:** Debido a la pandemia sufrida a causa del COVID-19 las dinámicas de grupo o talleres de trabajo podrán celebrarse mediante medios telemáticos si así lo decidiera la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración. Dicho cambio no supondrá, en ningún caso, modificaciones al alza en el coste contratado.

- Las bases de datos finales deberán entregarse y estar disponibles, al menos, en los formatos siguientes: código XLS y CSV, para incorporarla a un fichero público Opendata en Euskadi.eus.
- Se firmará por parte de la empresa adjudicataria un compromiso de confidencialidad.
- Además de la realización y entrega del informe final (en papel y en formato electrónico), se realizará una sesión conjunta de presentación de resultados (fases cuantitativa y cualitativa) a la Dirección de Zuzenean (una mañana) en la sede de Lakua.
- **El cuestionario propuesto deberá incluir obligatoriamente preguntas que permitan evaluar exactamente los indicadores de percepción que se incluyen en el Anexo I que se adjunta junto con la presente oferta** y que se corresponden con los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios de Zuzenean para 2020 y, cuando este redactada, 2021. El informe final deberá incluir cumplimentada una ficha con los datos finales obtenidos en relación a dichos indicadores de percepción.
- Todos los informes finales deberán ser maquetados con el logotipo de Zuzenean, correspondiendo la titularidad, propiedad y libre de difusión de los mismos al Gobierno Vasco y/o a sus Departamentos. Esta cláusula es de obligada aceptación para todos los licitadores.

6. Criterios de calidad

La empresa adjudicataria deberá comprometerse al cumplimiento de la legislación y los códigos éticos y profesionales relevantes en el ámbito de la investigación de mercado.

7. Entrega de los trabajos

El estudio propuesto deberá realizarse durante los años 2020 y 2021 y ser entregado antes del fin de cada año.

La presentación de resultados a la Dirección se realizará, tras la finalización de los trabajos y la entrega del informe final, en fechas a determinar por la Dirección a la que pertenezca el servicio Zuzenean.

Las propuestas presentadas deberán incluir **un calendario preliminar** que recoja todos los plazos, hitos y responsabilidades relevantes: entregables, aprobación del cuestionario o la guía de discusión, plazos de realización de las encuestas y/o las dinámicas de grupo, etc.

8. Seguimiento de los trabajos

Antes de iniciar los trabajos, la persona responsable del Servicio Zuzenean aprobará la metodología definitiva y el calendario de trabajos definitivo a realizar.

Anexo I

CARTA DE SERVICIOS 2020

COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN 2020

INDICADORES	VALOR OBJETIVO 2020	VALOR REAL 2020
1. OFICINAS Y ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN		
1.1. Valoración media del nivel de satisfacción con las oficinas de atención presencial en relación al espacio, a la accesibilidad, a la temperatura y a la iluminación (canal presencial)	8,0	
1.2. Valoración media del nivel de satisfacción con las oficinas de atención presencial en relación a la máquina de tickets, la gestión y el tiempo de espera y el área destinada al público.	8,0	
1.3. Valoración media del nivel de satisfacción con el servicio de atención telefónico en relación con el número de llamadas para ser atendido, el tiempo de espera y el tiempo dedicado a su consulta.	7,0	
2. PERSONAL DE ATENCIÓN		
2.1. Valoración media del nivel de satisfacción con el personal de atención de Zuzenean con respecto a la amabilidad, preparación y facilidad para entender y solucionar la consulta (canal presencial y telefónico)	8,1	
3. CAPACIDAD DE RESPUESTA		
3.1. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público (presencial y telefónico)	8,4	
3.3. Valoración media de las personas usuarias del servicio de cita previa presencial	7,0	
3.5. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente	7,0	
5. CALIDAD GLOBAL DE SERVICIO		
5.1. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención presencial y telefónico de Zuzenean	8,0	
5.2. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención del buzón de www.euskadi.eus .	6,7	

5.3. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de mensajería instantánea de Zuzenean (Telegram).	7,0	
---	------------	--