



## **MEMORIA QUE EMITE LA DIRECCION DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INNOVACIÓN Y MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN EN RELACIÓN CON LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE TIENEN POR OBJETIVO LA MEDICIÓN ANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA – ZUZENEAN**

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](#).

La contratación de este servicio tiene por objetivo la medición anual del grado de satisfacción de la ciudadanía (integrando la perspectiva de género) con el Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean.

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. Se ha diseñado una propuesta de trabajo en dos fases: fase cuantitativa y cualitativa.

Existe una carencia de recursos personales y de medios materiales propios para poder realizar el Estudio 2020 y 2021 de expectativas y satisfacción de personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco (Zuzenean).

Además, existe la necesidad de evaluar anualmente la calidad de servicio para comprobar su evolución. La elaboración de este tipo de estudio con carácter anual es un requisito obligatorio recogido en la actual Carta de Servicios de Zuzenean.



En la actualidad la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración carece de recursos personales y de medios materiales propios para poder realizar el presente trabajo.

Las prescripciones técnicas contenidas en el pliego de prescripciones técnicas están redactadas de conformidad con lo dispuesto en la normativa de contratación pública por lo que permiten a todo operador económico interesado acceder en condiciones de igualdad al procedimiento de contratación y no crean ningún obstáculo injustificado a la competencia.

Se ha optado por tramitar el presente expediente por el procedimiento abierto, uno de los dos procedimientos ordinarios previstos en la ley, al no requerirse requisitos especiales respecto a la solvencia de las empresas licitadoras.

Respecto a la solvencia requerida, entendemos que la misma se adecúa al objeto del contrato, siendo la clasificación optativa para aquellas empresas que se hallan clasificadas.

A efectos de determinar la mejor oferta, se ha optado por adoptar unos criterios de adjudicación comúnmente utilizados en procedimientos cuyo objeto principal versa sobre encuestas de opinión. Respecto a la fórmula para valorar el criterio objetivo del precio, se ha optado por una fórmula lineal que refleja fielmente las diferencias entre las diferentes posibles ofertas.

Para la determinación del valor estimado se han tenido en cuenta el importe total, así como las eventuales prórrogas del contrato.

Asimismo, informar, respecto a la posibilidad de establecer lotes, que el estudio de expectativas y satisfacción de personas usuarias del servicio de atención ciudadana del Gobierno Vasco (Zuzenean) consta anualmente de dos fases sucesivas y complementarias: una fase cuantitativa (que analiza por medio de encuestas la percepción de la ciudadanía) y una fase cualitativa (que profundiza en los resultados obtenidos en la fase cuantitativa previa y sirve para aclarar conceptos y buscar explicaciones sobre todas aquellas cuestiones en que las técnicas cuantitativas, por sus características, no consiguen profundizar). Por tanto, debido a la dificultad técnica de la ejecución en lotes y al riesgo de sesgos en los resultados finales, existente en una posible coordinación diferenciada de las dos fases indisolubles del trabajo, se estima oportuno que no se licite la división en lotes de ambas fases.

A la hora de valorar las propuestas se tendrán en cuenta los siguientes factores:

#### **FORMULAS:**

**1. Tamaño de las muestras (9%).** Se considera que para el canal presencial y telefónico el tamaño mínimo de la muestra está establecido en 1.200 encuestas: 391 encuestas para valorar la atención telefónica y 809 encuestas para valorar la atención presencial por oficina distribuidas de la siguiente forma:

- o Bilbao (348 encuestas)
- o Vitoria-Gasteiz (185 encuestas)
- o Donostia-San Sebastián (275 encuestas)



Además, se deberán realizar:

- 100 encuestas anuales online específicas para valorar la satisfacción con el servicio de mensajería instantánea Telegram.

- 100 encuestas anuales online específicas para valorar la satisfacción con el servicio de atención al correo electrónico corporativo de Euskadi.eus gestionado por Zuzenean.

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

Se valorará con 3 puntos cada aumento anual de 100 encuestas sobre el mínimo de 1.200 encuestas para medir la satisfacción con los canales presencial y telefónico hasta un máximo de 9 puntos. No se prevé aumentar el número de encuestas de los dos canales on-line.

La distribución de las encuestas extraordinarias para los canales presencial y telefónico se distribuirá proporcionalmente en base a la distribución muestral inicialmente establecida.

**2. Dinámicas de grupo o talleres de trabajo (6%).** Se prevén un mínimo de 3 dinámicas de grupo o talleres de trabajo anuales con personas relacionadas con el servicio Zuzenean (cliente externo y/o interno). Dichas dinámicas o talleres estarán orientadas 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.

Las dinámicas de grupo o talleres de trabajo se realizarán en un único periodo anual, previo acuerdo de fechas obligatorio y lugar o modo de realización (en cualquier caso, en el ámbito administrativo de la CAV), consensuado con la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración.

Se valorará con 6 puntos cada dinámica de grupo o taller de trabajo adicional anual, hasta un máximo de 1 dinámica adicional por año. Máximo 6 puntos.

Los temas de las posibles dinámicas adicionales o talleres de trabajo serán decididos por la Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración.

**3. Precio (35%).** Se aplicará la siguiente fórmula de ponderación aplicable en función de las ofertas económicas presentadas:



Puntuación = 35 x

Siendo:

Tipo de licitación: 56.870 € (IVA incluido).

Oferta: Oferta ofrecida por el licitador.

Oferta mínimo: Oferta mínima presentada en la licitación.

Ponderación total de este grupo: 50 *puntos*.

### **JUICIOS DE VALOR:**

#### **1. Planteamiento metodológico (25%)**

a) Programa de Trabajo. Cronograma, desagregado por fases y tareas.

b) Diseño de recogida. Tratamientos muestrales: extracción, distribución y ejecución de muestras y de resto de cuestionarios

c) Control de recogida. Procedimientos para optimizar la cobertura de las muestras, mejora en el número, tipo y distribución horaria y diaria de contactos. Equipo de campo: distribución de personal de recogida por tareas, canales, oficinas y periodos de recogida. Procedimientos de inspección y evaluación de la calidad de la información recogida y captura informática de la información.

d) Tratamiento de no respuesta: Procedimientos para la corrección y mejora de los tratamientos de falta de respuesta y de negativas.

e) Diseño de cuestionarios. Aportaciones y mejoras sobre los cuestionarios publicados.

El cumplimiento de cada ítem se valorará con 5 puntos, su incumplimiento con 0 puntos. No se otorgarán valores intermedios.

#### **2. Explotación y tratamiento de datos (25%)**

a) Procedimientos utilizados para el tratamiento de la información: validación, depuración, corrección e imputación.

b) Diseño del análisis de la información: técnicas estadísticas univariantes y multivariantes.

c) Índice del informe del estudio cuantitativo. Aportaciones y mejoras previstas sobre los informes publicados.

d) Índice del informe del estudio cualitativo. Aportaciones y mejoras previstas sobre los informes publicados.

e) Incorporación de sistemas de aseguramiento de gestión de calidad a lo largo de todo el proceso.



El cumplimiento de cada ítem se valorará con 5 puntos, su incumplimiento con 0 puntos. No se otorgarán valores intermedios.

Ponderación total de este grupo: 50 *puntos*.

## **PRESUPUESTO**

El presupuesto total de licitación asciende a 47.000 euros + 9.870 euros de IVA, resultando un importe total de 56.870 euros.

Distribuidos, en su caso, en las siguientes anualidades:

- Año 2020: 23.500 euros + 4.935 euros de IVA. Total: 28.435 euros.
- Año 2021: 23.500 euros + 4.935 euros de IVA. Total: 28.435 euros.

## **FORMA DE ADJUDICACIÓN**

El procedimiento de adjudicación es el abierto.

## **PLAZO DE EJECUCIÓN**

Anualmente (2020 y 2021), el trabajo de campo de la fase cuantitativa y cualitativa deberá estar concluido antes del 30 de noviembre de cada año. El informe final deberá estar finalizado y ser remitido a Zuzenean antes del 31 de diciembre.

## **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.

## **FORMA DE PAGO**

Los pagos parciales se efectuarán con la siguiente periodicidad:

- Año 2020: 23.500 euros + 4.935 euros de IVA. Total: 28.435 euros.
- Año 2021: 23.500 euros + 4.935 euros de IVA. Total: 28.435 euros.



En ambos casos el pago se realizará anualmente una vez se entreguen y presenten de los informes finales.

## **CONTACTO**

### Responsable del contrato:

- Persona responsable del Servicio de Atención a la Ciudadanía.

### Contacto para atender consultas sobre aspectos técnicos:

- javier-gonzalez@euskadi.eus
- nº de teléfono: 945018165

Por todo lo expuesto, solicitamos a la Dirección de Servicios se proceda al inicio del correspondiente expediente a efectos de contratar los servicios para la Realización del estudio anual de satisfacción del servicio ZUZENEAN.

En Vitoria-Gasteiz, a 25 de mayo de 2020.

Javier González Martínez  
TÉCNICO

Javier Bikandi Irazabal  
Vº Bº  
DIRECTOR DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA E INNOVACIÓN Y MEJORA DE LA  
ADMINISTRACIÓN