

## **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DE ASISTENCIA PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS EN EL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA**

### **0. INTRODUCCIÓN**

La declaración de la Política de la Calidad de la Gerencia Municipal de Urbanismo incluye entre sus principios los de:

- garantizar una óptima atención al Ciudadano, así como a la entrega de los servicios que le proporcionamos
- asegurar la Satisfacción total del Cliente a través de todas nuestras acciones.

Entre los Objetivos de la Calidad de 2015, que la Gerencia Municipal de Urbanismo ha asumido, figura el compromiso de aplicar, mantener y mejorar el sistema generalizado de conocimiento del grado de Satisfacción de los Ciudadanos con encuestas realizadas tanto con medios internos como externos.

En el Procedimiento General 10 "Evaluación de la satisfacción", apartado 5 se recogen los distintos métodos de evaluación externos (encuestas, índices de percepción de la calidad...), que normalmente se realizan en el último trimestre del año y que sirven para valorar los resultados del ejercicio y planificar el siguiente.

Por otro lado, el Marco Estratégico de la Calidad en el Ayuntamiento de Zaragoza, aprobado por Acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 19 de noviembre de 2004, estableció los principios y líneas de actuación en materia de calidad. Una de estas líneas es la evaluación de la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos, sobre todo de la satisfacción de los usuarios de los servicios municipales.

Así mismo, en el Programa de Actuaciones para la mejora de la Calidad en el Ayuntamiento elaborado por la Comisión de Gestión de la Calidad en desarrollo del citado Marco Estratégico, se incluye la evaluación de la satisfacción de los usuarios en relación con los procesos comprendidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad certificado por AENOR en la Gerencia de Urbanismo.

En consecuencia con lo anterior, se muestra un firme y decidido convencimiento por medir la calidad del servicio y evaluar la satisfacción de los usuarios, lo que se lleva a cabo a través de distintas investigaciones:

- Evaluación de la Satisfacción de los usuarios de los Procedimientos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Índice de Percepción de la Calidad del Servicio (IPCS).

Es fundamental destacar la importancia de disponer y mantener series históricas con datos estadísticos en este tipo de actuaciones, por lo que suponen de consolidación del modelo y de seguimiento de la evolución de la satisfacción de los usuarios, situación que en la Gerencia de Urbanismo arranca del año 2004, manteniéndose hasta la actualidad.

Por otro lado la Ordenanza municipal de Medios de Intervención en la Actividad Urbanística dedica el art. 8º a la Calidad en la gestión de los servicios, al sistema de gestión, a la evaluación y difusión de resultados:

1. *En todos los servicios municipales encargados de la tramitación de solicitudes y licencias, comunicaciones previas, declaraciones responsables y controles posteriores, de carácter urbanístico, se podrán implantar sistemas de gestión de la calidad, con evaluaciones internas y externas, publicando periódicamente los resultados obtenidos.*
2. *Por los servicios competentes se elaborarán con carácter anual estadísticas que contengan datos de interés urbanístico referentes a las mismas.*

Por todo ello, el mantenimiento y revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a la Norma ISO 9001, implantado y certificado por AENOR en la Gerencia de Urbanismo obliga, entre otros requisitos, a la evaluación periódica de la satisfacción de los usuarios de los procedimientos que se han certificado, si bien ajustados a las características y usuarios de cada uno, con aplicación de encuestas de forma proporcional a cada proceso.

En concordancia con lo previsto en la Ordenanza municipal de Medios de Intervención en la Actividad Urbanística y en la Ordenanza sobre Transparencia y Libre acceso a la información, tras dar cuenta en el Consejo de Gerencia de la Memoria de Gestión administrativa anual, se ponen a disposición de los ciudadanos en la web municipal los cuadros de indicadores de actividad y de evaluación de la satisfacción.

La progresiva implantación de la administración electrónica en diversos procedimientos urbanísticos (comunicación y declaración responsable de obras menores, comunicación de apertura de actividades, licencia urbanística y de apertura, inspección técnica de la edificación, señalamiento de alienaciones y rasantes, cambio de titular de actividades no clasificadas, urbanísticas de reforma, etc), lleva a considerar la oportunidad de comenzar a utilizar de modo progresivo las nuevas tecnologías para la realización de dichas encuestas y en este sentido explorar nuevos canales de comunicación (on line) que permitan incrementar el número de encuestados, reduciendo determinados costes y ampliando en la medida de lo posible los propios plazos de ejecución de dicha evaluación.

La realización de la encuesta de satisfacción comporta, en primer lugar el diseño del contenido del cuestionario que se utilice, en segundo lugar la realización material de las entrevistas con los usuarios seleccionados al azar y en tercer lugar la tabulación y elaboración de los correspondientes informes de resultados. La materialización de las dos últimas fases requiere contar con equipo de encuestadores y con las herramientas de tratamiento estadístico más adecuadas a esta finalidad.

Por ello, al carecer de los medios personales y técnicos para asegurar la realización de la encuesta anual de satisfacción a usuarios de los 44 procedimientos actuales en la Gerencia de Urbanismo, con una previsión de crecimiento en los próximos años, se estima necesario realizar un contrato mayor por un importe anual de 6.942 euros, IVA incluido.

## **1º OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente concurso, es la contratación de los servicios de empresa especializada en investigación sociológica, con objeto de conocer la opinión de los usuarios sobre la calidad percibida en la prestación de determinados servicios a través de los procedimientos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia Municipal de Urbanismo, permitiendo evidenciar el cumplimiento de la Norma UNE – EN - ISO 9001.

## **2º AMBITO Y CONTENIDO DEL CONTRATO**

### **2.1. Ámbito**

El ámbito del estudio comprende los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Urbanismo y, en su caso, aquellos que se vayan incorporando sucesivamente en el mismo, a través de las diferentes auditorías de Seguimiento o Renovación, en la estructura actual del Área o en la que pudiera agregarse o desarrollarse.

El Coordinador General del Área, a través de la Dirección de Servicios de Información y Organización, (DSIO) facilitará la relación de los procedimientos y usuarios a encuestar que utilizan dichos procesos.

### **2.2. Contenido**

El contenido del contrato comprende la realización de las diferentes encuestas, según planificación conjunta con el equipo de Dirección, tendentes al análisis de la situación actual, obtención de indicadores de

satisfacción de los usuarios del mayor número de entre los 44 procedimientos actuales, y de los que se vayan incorporando en los próximos años, incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia Municipal de Urbanismo, propuesta de mejoras, Fichas por procesos e Informe final, que permitan el seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad actual en la Gerencia Municipal de Urbanismo, permitiendo evidenciar el cumplimiento de la Norma UNE – EN - ISO 9001.

Comprende diferentes tareas o módulos a realizar, que consisten, básicamente, en:

- Análisis de la situación actual, de las previsiones de crecimiento y diseño de la investigación.
- Modelo de análisis, revisión metodológica, elaboración, modificación e integración de cuestionarios, especialmente en el ámbito de Equipamientos y Cementerios
- Inclusión y elaboración en su caso de cuestionarios (telefónicos y on line)
- Realización de encuestas (telefónicas y on line), sobre un mínimo de 600
- Grabación, codificación, tabulación y análisis
- Elaboración de fichas por procesos y usuarios (ciudadanos y profesionales)
- Elaboración de informe final y cuadro global, conclusiones y propuestas de mejora.

En la Propuesta Técnica se especificará el número de encuestas y tipo (telefónica / on line), su progresiva conversión en electrónicas, con su desagregación por procesos, actuales y futuros, metodología o enfoque del trabajo, personal y medios materiales disponibles, tiempo de ejecución, calendario, informes y cuadros comparativos y mejoras, atendiendo a la situación actual y evolución del Sistema, acreditando que la solución propuesta para la asistencia técnica ha sido contrastada, en supuestos y servicios similares prestados para las Administraciones Públicas y trabajos realizados y relacionados con este ámbito.

### **3º EJECUCIÓN Y GESTIÓN**

#### **3.1 Equipo de trabajo**

La empresa adjudicataria designará un jefe de proyecto y al menos dos encuestadores. El jefe de proyecto asumirá la dirección de su equipo de trabajo en la ejecución y realizará las labores de seguimiento e interlocución con la Dirección de Servicios de Información y Organización (DSIO) de la Gerencia de Urbanismo. El jefe de proyecto con experiencia en metodologías de gestión de proyectos de evaluación de la satisfacción y de mercados de tres años y los encuestadores con experiencia de 1 año, todo ello acreditado con certificado de participación en proyectos similares.

La ejecución, seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases de carácter general:

- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas del grupo de trabajo que se establezca, integrado por el director técnico del proyecto y otros técnicos de la DSIO, el director de proyecto designado por la empresa adjudicataria y miembros del equipo de la empresa adjudicataria.
- Seguimiento continuado de la evolución del proyecto entre el director técnico y el director de proyecto de la empresa adjudicataria
- En función de las actividades a realizar que se especifican, la empresa adjudicataria aportará el personal especializado suficiente en número y perfil profesional que garantice la realización de los trabajos y que cuenten con experiencia demostrable en la realización de este tipo de estudios y asistencias.

El Ayuntamiento de Zaragoza definirá un equipo de trabajo compuesto por Responsables Técnicos municipales que colaborará con el equipo del adjudicatario a lo largo de todo el desarrollo del proyecto.

#### **3.2 Planificación de los trabajos**

Se realizarán reuniones con una periodicidad al menos trimestral para planificar los trabajos a realizar, definir requerimientos y metodología, revisar material y cuestionarios y plazos.

El adjudicatario se comprometerá a realizar los documentos de las tareas o módulos comprometidos. La planificación y seguimiento de los trabajos será accesible en todo momento a los responsables corporativos, siendo supervisada por la DSIO.



### 3.3 Características de la encuesta

- Se realizará mediante medios telefónicos o bien on line, aplicando cuestionario específico elaborado por la empresa adjudicataria y autorizado por la Gerencia de Urbanismo. El cuestionario constará en torno a 15-20 preguntas (cerradas y algunas abiertas).
- Los Procedimientos objeto de estudio serán los incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Gerencia de Urbanismo, certificados por AENOR en cada año:  
<http://www.zaragoza.es/ciudad/urbanismo/gerencia/calidad.htm>
- El muestreo será aleatorio y el número mínimo de encuestas será de 600 desglosadas por tipo de proceso y medio de ejecución.

### 3.4. Trabajo a realizar

La empresa adjudicataria realizará al menos:

1. Diseño del Modelo de análisis
2. Elaboración de cuestionarios y diseño muestral
3. Preparación y formación de los encuestadores y responsables de equipo
4. Trabajo de campo (encuestas telefónicas y on line)
5. Grabación y validación de los datos
6. Explotación de los datos
7. Elaboración del estudio e informes que incluya:
  - Procedimiento utilizado
  - Incidencias producidas
  - Tablas y gráficos
  - Informe, conclusiones y comentario pormenorizado sobre los resultados obtenidos

### 3.5. Documentación e Informes

Como resultado del proyecto, durante su ejecución y al finalizar éste, deberán entregarse los siguientes Documentos, en soporte papel y en soporte informático:

1. Plan de proyecto. Contendrá principalmente la identificación de tareas, cuestionarios por procesos, plazos y el plan de calidad.
2. Informes de Seguimiento: su objetivo será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto y en su caso actas de reunión con resumen de los acuerdos alcanzados en las mismas.
3. Informe provisional de resultado de pruebas: indicando calendario y encuestas realizadas y resultado de su ejecución para cada una de las instalaciones realizadas.
4. Informe Memoria Final: indicará la ficha técnica, encuestas realizadas y resultado de su ejecución, con sus diferentes apartados, usuarios, perfiles, cuadros y conclusiones.
  - La elaboración de informes comprenderá tablas estadísticas y gráficos, presentando comentarios pormenorizados sobre los resultados obtenidos. Antes de la elaboración definitiva de los informes la empresa adjudicataria proporcionará a DSIO un informe resumen previo para su valoración.
  - Asimismo proporcionará un informe global del trabajo de campo en el que se incluyan fechas de las entrevistas y/o mediciones, número de encuestas y/u observaciones realizadas y excluidas, controles de depuración utilizados, haciendo especial mención en el análisis de encuestas no válidas y pérdidas.

I.C. de Zaragoza, 31 de agosto de 2015  
 EL DIRECTOR DE SERVICIOS  
 DE INFORMACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Fdo.: José Abadía Tirado