



Ajuntament de Calvià
Mallorca

DOCUMENT ELECTRÒNIC

Versió NTI: <http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>
 Identificador: 348406
 Òrgans: Ajuntament de Calvià
 Data Captura: 2019-10-22 14:21:56
 Origen: Administració
 Estat elaboració: EE01
 Tipus documental: Còpia autèntica en paper de document electrònic
 Tipus firmes: Xades Internally Detached

Firmant	Perfil	Data	Estat firma
PICORNELL YANES MARTA LORETO - 43038183P		22/10/2019	Vàlida
PECOS QUINTANS MARCOS - 43106940H		22/10/2019	Vàlida

Pot recuperar el document introduint el codi CSV a: <https://www.admonline.calvia.com/csv>



CAL033457A066409413YD3TGD70

CSV:



Ajuntament de Calvià
Mallorca

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN Nº:

TIPO DE CONTRATO: Servicios. Contrato Menor.

OBJETO: Evaluación de la calidad de los servicios mediante encuestas a la ciudadanía.

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: Teniente de Alcalde de Transparencia, Innovación y servicios Económicos por delegación según Decreto de Alcaldía de 17 de junio de 2019

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MEDIANTE ENCUESTAS A LA CIUDADANÍA

PRIMERA.- Objeto del contrato

Será objeto de este contrato la preparación de bases de datos, la obtención de registros, cumplimentación de cuestionarios, depuración, grabación de datos, realización de llamadas y registro de respuestas, así como elaboración de ficheros de resultados de las encuestas y explotación de datos de la Encuesta de Calidad de los Servicios Públicos del Ayuntamiento de Calvià 2019.

Desde el área de Calidad se puso en marcha en el año 2012, un Sistema Continuo de Evaluación de la Calidad de los Servicios Públicos prestados por el Ayuntamientos de Calvià. Todos los informes hasta el año 2018 están publicados y a disposición de todos los ciudadanos en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento, concretamente en su apartado de [Calidad de los Servicios](#).

El objetivo general del presente contrato es dar continuidad en el año 2019 a la evaluación mediante encuesta de la calidad de los servicios públicos que presta el Ayuntamiento de Calvià, para conocer el grado de satisfacción, expectativas y nuevas necesidades ciudadanas, de forma que se pueda disponer de elementos para la toma de decisiones.

Son objetivos específicos del presente contrato:

- Preparar, ejecutar y controlar el trabajo de campo correspondiente en cada ámbito de aplicación. La información que se recoja deberá permitir, por su cantidad y calidad, el análisis consistente de los datos en los ámbitos de conocimiento relevantes dando continuidad a los estudios de calidad llevados a cabo desde el Ayuntamiento de Calvià hasta la fecha. Dado que Calvià es un término heterogéneo y disperso, el estudio realizado deberá tener en cuenta los distintos núcleos que lo componen.
- Depurar, tabular y analizar los datos obtenidos.
- Elaborar los correspondientes informes de resultados.





Ajuntament de Calvià
Mallorca

Reglamento (CE) No 213/2008 de la Comisión de 28 de noviembre de 2007 que modifica el Reglamento (CE) no 2195/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, por el que se aprueba el Vocabulario común de contratos públicos (CPV), y las Directivas 2004/17/CE y 2004/18/CE del Parlamento Europeo y del Consejo sobre los procedimientos de los contratos públicos, en lo referente a la revisión del CPV (Vocabulario común de contratos): 79320000-3 Servicios de encuestas de opinión pública.

SEGUNDA.- Descripción del servicio

La evaluación de la calidad de los servicios públicos del Ayuntamiento de Calvià será realizada mediante encuestas telefónicas y/o presenciales, dirigida a residentes nacionales o extranjeros, mayores de 18 años. La propuesta debe tener en cuenta los estudios previos realizados por el Ayuntamiento de Calvià en esta materia e integrarlos adecuadamente para poder realizar un análisis de la evolución en el tiempo, en todos aquellos aspectos que esto sea posible.

Los estudios realizados hasta la fecha, y cualquier otra información que disponga el Ayuntamiento en este sentido, serán facilitados al adjudicatario.

El servicio consistirá en realizar una encuesta facilitada por el Ajuntament de Calvià, una propuesta de diseño y selección de la muestra, que debe tener en cuenta: sexo, zona de residencia en el Municipio y edad (sobre residentes mayores de 18 años). El muestreo deberá estratificarse por zona, o por agrupaciones de zonas, según la siguiente información: Santa Ponça: 11.999; Urbanización Es Galatzó. 1.630; Palmanova - Son Caliu: 7.487; Son Ferrer: 6.218; Magaluf: 4.645; Bahía de Palma: 976; Sa Porrassa: 116; Peguera: 4.328; Ca's Català: 3.380; Ses Illetes: 3.380; Portals Nous: 2.437; Bendinat: 464; Calvià Vila: 2.694; El Toro: 2.461; Portals Vells: 40; Costa de'n Blanes: 2.098; Costa de la Calma: 1.644; Es Capdellà: 1.065; Sol de Mallorca: 794. TOTAL: 54.576 Datos actualizados 2017.08.31. Padrón municipal de Calvià. Los grupos de edad se ajustarán a los siguientes intervalos: entre 18 y 30 años, de 31 a 45, de 46 a 65, y más de 65 años.

La muestra será obtenida por el adjudicatario a través de los medios legítimos que tenga a su disposición. En todo caso, la información para contactar con los ciudadanos deberá extraerse de fuentes accesibles al público en los términos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

La propuesta de trabajo incluirá una única fase u oleada de recogida de la información, con un mínimo de 800 encuestas realizadas, que dará como resultado un informe, a entregar antes del 20 de diciembre de 2019.

La empresa deberá elaborar los modelos de control y seguimiento del trabajo de campo y de la muestra establecida, y las credenciales de todo el personal que





Ajuntament de Calvià
Mallorca

participe en la recogida y tratamiento: encuestadores, inspectores, supervisores, etc., siguiendo las indicaciones facilitadas por el Teniente de Alcalde Marcos Pecos Quintans delegado de Transparencia, Innovación y Servicios Económicos.

Para la realización de los trabajos del presente contrato, la empresa seleccionada deberá contar con el personal adecuado y suficiente que permita abordar con garantías el desarrollo del proyecto. Se deberán dedicar al menos a dos personas para la realización de las encuestas, así como una persona que garantice el control y planificación en su realización, quien actuará como coordinadora de proyecto.

Se realizarán por parte de la empresa adjudicataria inspecciones del control del trabajo de campo desarrollado por los encuestadores, mediante contacto telefónico o presencial en el domicilio de los informantes, y constituirán un 5% de las encuestas realizadas. Las cuotas de inspección se ajustarán a la representatividad de la muestra. La empresa presentará una propuesta de cuestionario de inspección que deberá constar de 3 o 4 preguntas breves, y que será validada por la Dirección General de Transparencia e Innovación.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Dirección General de Transparencia e Innovación toda la información solicitada sobre la evolución de la encuesta y los sistemas de control establecidos. Por su parte, el Ajuntament facilitará el trabajo de campo de la empresa adjudicataria anunciando en los medios de comunicación municipales y en la web la elaboración de este estudio.

El trabajo de campo deberá realizarse en el plazo máximo de un mes y de forma continuada. Por parte del Ajuntament de llevará a cabo el seguimiento del trabajo de campo que recoja el nivel de cumplimentación de las encuestas y la consecución de las muestras acordadas.

La empresa definirá en la propuesta que presente, el equipo y los recursos puestos a disposición del servicio a contratar. Para esto será responsable de la selección, formación y entrenamiento de los trabajadores de campo (encuestadores). Este personal, al igual que el resto asignado al contrato, dependerá exclusivamente del adjudicatario, que tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario, dependiendo de la empresa adjudicataria en todo ámbito de dirección y organización (retribuciones, horario, instrucciones, etc.), siendo ésta la única responsable y obligada al cumplimiento de cuantas disposiciones legales resulten aplicables al caso, en especial en materia de contratación, Seguridad Social, Prevención de riesgos laborales y Tributaria. En ningún caso habrá vinculación jurídico-laboral de este personal con el Ajuntament de Calvià.

El licitador deberá detallar el número de personas que va a poner a disposición de este servicio, así como sus perfiles, siendo imprescindible que el citado equipo cuente con encuestadores que hablen castellano y catalán. De igual forma, deberán contar, como mínimo, con un profesional que acredite titulación específica en el campo de





Ajuntament de Calvià
Mallorca

realización de estudios de opinión así como la cualificación y experiencia de sus componentes en trabajos similares, que deberá responsabilizarse de supervisar presencialmente el trabajo de los encuestadores, transmitir pautas, aclaraciones o recomendaciones para cumplimentar las encuestas, facilitar estrategias para resolver situaciones de conflicto, llevar a cabo el seguimiento de los resultados.

La organización de las semanas de trabajo tendrá en cuenta que las encuestas se deberán realizar de lunes a sábado en horario de mañana y tarde, no antes de las 9 ni después de las 20 horas.

La empresa adjudicataria deberá disponer del material necesario, hardware y software, para la recogida, codificación, depuración, análisis y tratamiento de los datos, así como de las medidas de seguridad que garanticen la confidencialidad de los datos.

Con esta propuesta de trabajo se propondrá un calendario de ejecución de las diferentes fases contratadas: diseño muestral, trabajo de campo, grabación, codificación, depuración y explotación de datos, entrega de informe y entrega del resto de materiales e información (archivos con datos en bruto) del estudio. Este calendario deberá contemplar una reunión inicial entre el responsable de la empresa adjudicataria y el director del contrato para confirmar los objetivos, el alcance y la planificación de los procesos. Se llevará a cabo en la primera semana a partir del día de la firma del contrato. Se determinará el resto de hitos o fases indicadas en el párrafo anterior.

También se presentará una propuesta de informe final de resultados. El informe de resultados contendrá de manera integrada una parte descriptiva de los datos, desagregados por preguntas del cuestionario, y de las diferentes variables (edad, sexo, zonas geográficas), pero también incluirá el análisis e interpretación de los resultados, así como las conclusiones finales del estudio. Este modelo de informe deberá dar continuidad a los informes realizados en años anteriores.

Se entregará, junto al informe final de resultados, un fichero de datos de la encuesta, en el que estén grabados el conjunto de datos que se generen en la realización de las encuestas, de acuerdo con las especificidades que se recogen en este documento de condiciones técnicas, y al menos en los formatos sav (spss), xls (excel) y txt (texto).

El informe deberá entregarse en formato digital y formato papel (2 copias). Se acompañará de una memoria sobre el desarrollo del contrato en el que se relacionen las incidencias que hayan podido generarse durante el proceso y original o copia del documento de compromiso de quienes tengan acceso a los datos, sobre el cumplimiento del secreto estadístico.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria:





Ajuntament de Calvià
Mallorca

- Nombrar un interlocutor que se reunirá con la dirección del contrato, para establecer todos los aspectos necesarios concernientes a la revisión de los procedimientos de trabajo, el trabajo de campo, la cumplimentación, codificación y depuración de los cuestionarios.
- Nombrar y comunicar a la dirección del contrato, antes de siete días desde la formalización del mismo, el nombre de la persona responsable de las intervenciones de inspección del trabajo de campo.
- Elaborar listados de control de cobertura, informes, partes de trabajo e incidencias de la recogida, así como el seguimiento del personal encuestador.
- Codificar y depurar los datos, así como subsanar errores y omisiones.
- Llevar a cabo la explotación y análisis estadístico de la encuesta y elaborar el informe final que deberá entregarse con fecha límite el 15 de diciembre de 2019.
- Generar y entregar los ficheros generados en el estudio, según el formato de archivo y base de datos acordado con la Dirección General de Transparencia e Innovación, que en todo caso se presentará en un formato reutilizable.

El Ayuntamiento de Calvià será propietario de todos los trabajos desarrollados por la empresa adjudicataria. La propiedad de estos trabajos abarcan tanto la documentación que debe ser objeto de entrega que se define en el contrato, así como sus diseños, contenidos, y cualquier tipo de documentación preparatoria, técnica y el uso que se desarrolle con ocasión de la misma.

La empresa adjudicataria no podrá utilizar los datos y/o los resultados del trabajo, ni reproducirlos, transmitirlos, modificarlos, o divulgarlos sin autorización previa y expresa del Ayuntamiento de Calvià.

La empresa adjudicataria en la realización de los trabajos objeto del presente contrato, es el único responsable de los datos de carácter personal que haya podido utilizar, tratar y almacenar en los diferentes soportes, siendo asimismo responsable de la obtención legítima de dichos datos, en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los datos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio. Informará a sus empleados de que sólo pueden tratar la información obtenida para cumplir los servicios objeto de este pliego. No podrá aprovechar ni utilizar las llamadas telefónicas para fines distintos de los que constituyen el objeto del presente contrato.

TERCERA.- Presupuesto máximo del contrato.

Concepto	Cantidad	Importe unitario máximo sin IVA (€)	Presupuest o máximo
Encuesta telefónica válida sobre	800	12,00€	9.600,00€



Ajuntament de Calvià
Mallorca

listado nominal en base a muestreo			
Diseño y elaboración de la muestra	1	800€	800€
Tabulación Básica de Resultados	1	800€	800€
Análisis Multivariantes	1	1.000€	1.000€
Informe descriptivo de resultados	1	500€	500€
Informe en profundidad de resultados	1	1.000€	1.000€

Se establece un presupuesto máximo según el precio unitario detallado en la tabla, de trece mil setecientos euros (13.700,00€) para un número total de encuestas completas y válidas de 800.

La tabla anterior es orientativa, y se ha diseñado teniendo en cuenta los costes directos del servicio objeto de contratación.

BASE IMPONIBLE: Trece mil setecientos euros (13.700,00€)

21% IVA: Dos mil ochocientos setenta y siete euros (2.877,00 €)

TOTAL: Dieciséis mil euros (16.577,00 €)

CUARTA.- Persona adjudicataria. La persona adjudicataria será la que presente la oferta que ofrezca una mejor relación calidad precio en base a los siguientes criterios/aspectos:

- La oferta económica (90%): máxima puntuación posible x mejor oferta económica / oferta de licitación.
- El proyecto técnico (10%): propuesta de informe final de resultados, la propuesta de diseño y selección de la muestra, la propuesta de trabajo de campo, la propuesta de sistema de seguimiento por parte del Ayuntamiento del trabajo de campo, la propuesta de equipo y recursos y la propuesta de calendario. Valoración de un 10% máximo mediante juicio de valor.

QUINTA.- Plazo de ejecución/entrega

El trabajo de campo deberá realizarse en el plazo máximo de un mes y de forma continuada, a partir de la firma del contrato. El informe de resultado con la documentación generada se entregará con fecha límite del 20 de diciembre de 2019.

SEXTA.- Plazo de garantía, en su caso

No se establece.

SÉPTIMA.- Responsable del contrato

Teniente de Alcalde Marcos Pecos Quintans delegado de Transparencia, Innovación y Servicios Económicos.





Ajuntament de Calvià
Mallorca

OCTAVA.- Condiciones especiales para la ejecución del contrato, en su caso

No se establecen.

NOVENA.- Forma de pago: El pago del precio acordado se realizará contra la presentación de la correspondiente factura, antes del 30 de diciembre de 2019, una vez ejecutado el trabajo objeto del contrato y conformado el informe, debiendo estar conformado por el técnico responsable del contrato con cargo a la siguiente partida presupuestaria "Qualitat i opinió ciutadana" 305.92202.2270604

Calvià,
El/la responsable técnico del servicio.
Fdo.

Calvià,
Conforme,
El Teniente de alcalde de Transparencia, Innovación y servicios Económicos por delegación según Decreto de Alcaldía de 17 de junio de 2019.
Fdo.

