



Ajuntament de Calvià
Mallorca

DOCUMENT ELECTRÒNIC

Versió NTI: <http://administracionelectronica.gob.es/ENI/XSD/v1.0/documento-e>
Identificador: 697411
Òrgans: Ajuntament de Calvià
Data Captura: 2021-09-14 12:23:11
Origen: Administració
Estat elaboració: EE01
Tipus documental: Còpia autèntica en paper de document electrònic
Tipus firmes: Xades Internally Detached

Firmant	Perfil	Data	Estat firma
TOVAR JOVER JAIME - [REDACTED]		14/09/2021	Vàlida

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



CAL420040C37J443Y2513D3EDL

CSV:



Ajuntament de Calvià
Mallorca

EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN N°:

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 2021, realizadas a residentes del Municipio.

El objetivo general del presente contrato es 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. 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.

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.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

SEGUNDA.- Descripción del servicio

La evaluación de la calidad de los servicios públicos del Ayuntamiento de Calvià será realizada mediante encuestas telefónicas, dirigidas 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.

No podrá aprovechar ni utilizar las llamadas telefónicas para fines distintos de los que constituyen el objeto del presente contrato.

2.1 Asesoramiento realización encuesta

El adjudicatario realizará el asesoramiento en la definición o diseño de la encuesta (items) a realizar a los residentes. La encuesta será facilitada por el Ajuntament de Calvià a la empresa adjudicataria, pero ésta previamente realizará una tarea de revisión y recomendaciones, especialmente sobre nuevos elementos que se van a introducir (como la gestión de la pandemia de COVID 19).

2.2 Muestra

Las muestras serán obtenidas 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 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.

El licitador presentará 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: Población Total del Municipio (2019): 56.761 habitantes, con la siguiente distribución zonal:

BADIA DE PALMA	1095
CALVIA	2443
CAPDELLA	1079
CAS CATALÀ	1653
ILLETAS	1475
CASTELL DE BENDINAT	490



Ajuntament de Calvià
Mallorca

COSTA D'EN BLANES	2131
COSTA DE LA CALMA	1788
GALATZÓ	1637
MAGALUF	5312
PALMANOVA	7979
PAGUERA	4487
SA PORRASSA	118
PORTALS VELLS	46
PORTALS NOUS	2441
SANTA PONÇA	12961
SOL DE MALLORCA	800
SON FERRER	6318
EL TORO	2508

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 cantidad mínima de encuestas realizadas con éxito será 800 para este colectivo.

2.3 Trabajo de campo y seguimiento

La propuesta de trabajo incluirá una única fase u oleada de recogida de la información.

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 participe en la recogida y tratamiento: encuestadores, inspectores, supervisores, etc., siguiendo las indicaciones facilitadas por los responsables municipales del contrato.

Se realizarán por parte de la empresa adjudicataria inspecciones del control del trabajo de campo desarrollado por los encuestadores, mediante contacto telefónico, y constituirán como mínimo 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



Ajuntament de Calvià
Mallorca

breves, y que será validada por la dirección del contrato. La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la dirección del contrato 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.

2.4 Equipo de trabajo y recursos materiales

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.

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 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 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.

2.5 Calendario

Para la ejecución de este contrato se desplegarán las siguientes fases (algunas pueden simultanearse en el tiempo):



Ajuntament de Calvià
Mallorca

1. Asesoramiento sobre la encuesta propuesta por el Ayuntamiento.
2. Diseño muestral.
3. Trabajo de campo.
4. Grabación, codificación y depuración de datos
5. Entrega del informe final y resto de materiales.

La organización de las semanas de trabajo de campo 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.

Con la propuesta de trabajo los licitadores propondrán 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.

2.4 Informe de resultados

Los licitadores presentarán una propuesta de informe final de resultados. Éste 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. El informe será entregado en los dos idiomas oficiales (catalán y castellano), al menos en la parte de conclusiones finales (los gráficos, imágenes o elementos similares que se obtengan de los aplicativos específicos pueden estar presentados en uno de los idiomas oficiales).

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). La entrega del informe y archivos anexos que se presenten al Ayuntamiento se llevará a cabo de forma totalmente anónima.

El informe deberá entregarse en formato digital y formato papel (2 copias en cada idioma oficial). 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.





Ajuntament de Calvià
Mallorca

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.

2.5 Responsabilidad de la empresa adjudicataria.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria:

- 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.
- Generar y entregar los ficheros generados en el estudio, según el formato de archivo y base de datos acordado con la dirección del contrato, que en todo caso se presentará en un formato reutilizable.

TERCERA.- Protección de datos

La empresa adjudicataria en relación 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, así mismo, responsable de la obtención legítima de los datos y de la licitud de los diferentes tratamientos que realice, todo ello en cumplimiento del REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

3.1 Deber de información en el tratamiento de datos personales

De conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos, se informa que los datos personales facilitados por los licitadores que participan en el



Ajuntament de Calvià
Mallorca

proceso de contratación objeto de este Pliego o, en su caso, por los que resulten adjudicatarios son incorporados en tratamientos responsabilidad del AYUNTAMIENTO DE CALVIÀ (en adelante el AYUNTAMIENTO). Estos datos son recogidos y tratados por el AYUNTAMIENTO, con la finalidad de gestionar el proceso de contratación y controlar la ejecución de los servicios indicados en el presente Pliego, por parte del adjudicatario, y todo ello de conformidad con la normativa de contratación del sector público – Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público-, siendo la licitud del tratamiento el cumplimiento de una obligación legal (artículo 6.1.c del Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos).

La recogida y tratamiento de estos datos, es lícita en base a la necesidad de cumplir con las obligaciones legales de la normativa de contratación del sector público, y en su caso, para gestionar el contrato, cuando resulte adjudicatario. Los datos serán tratados de manera confidencial y solo serán comunicados a entidades de control y fiscalización como el Tribunal de Cuentas y a otros órganos con competencias en la materia, así como a otras o terceros siempre y cuando se cumplan las exigencias establecidas en la vigente legislación de protección de datos. Los datos serán conservados durante los plazos establecidos en las normas de contratación del sector público y otras normas que puedan ser de aplicación.

Las personas titulares de estos datos podrán ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, así como otros derechos contemplados en la vigente normativa de protección de datos, cuando procedan, en los términos previstos en la citada normativa de protección de datos mediante comunicación dirigida al AYUNTAMIENTO con dirección C/ Julià Bujosa Sans, batle, 1 - 07184 Calvià, Illes Balears.

Cuando lo considere pertinente, podrá acudir a la Autoridad de Control en materia de protección de datos personales: Agencia Española de Protección de Datos - C/Jorge Juan, 6 – 28001 MADRID (Madrid) o a través de su Sede Electrónica: sedeagpd.es. Con carácter previo y potestativo podrán ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos a través de la dirección de correo electrónico: dpd@calvia.com.

3.2 Confidencialidad

Toda la información a la que tenga acceso el adjudicatario con ocasión de la ejecución del contrato tiene carácter confidencial. El adjudicatario no puede utilizar para sí con otras finalidades, ni proporcionar a terceros, datos personales o información alguna de los trabajos contratados o a la que tengan acceso con ocasión de su ejecución, sin autorización escrita del Ayuntamiento, estando, por tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado, tanto de la información como de los resultados obtenidos del trabajo. Esta obligación de secreto y confidencialidad subsistirá aún después de finalizar las tareas objeto del presente contrato.



Ajuntament de Calvià
Mallorca

El adjudicatario deberá tratar la información y los datos personales con la única finalidad de ejecutar el objeto del presente contrato, debiendo, en todo caso, responder de las obligaciones de la normativa de protección de datos, respetando los derechos y libertades de las personas afectadas en relación al tratamiento de sus datos personales.

CUARTA.- Presupuesto del contrato

Presupuesto (a tanto alzado):

Base imponible: trece mil setecientos euros (13.700€)

IVA 21%: dos mil ochocientos setenta y siete euros (2.877 €)

TOTAL PRESUPUESTO: DIECISÉIS MIL QUINIENTOS SETENTA Y SIETE EUROS (16.577 €)

Concepto	Cantidad	Importe unitario máximo sin IVA (€)	Presupuest o máximo
Encuesta telefónica válida en base a muestreo	800 (mínimo)	12,00€	9.600,00€
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 según el desglose 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.

QUINTA.- 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 (70 %): máxima puntuación posible x mejor oferta económica / oferta de licitación.
- El proyecto técnico (30 %): Aspectos sobre el diseño y selección de la muestra, del trabajo de campo, del sistema de seguimiento por parte del Ayuntamiento, del equipo y recursos, de la propuesta de informe final de



Ajuntament de Calvià
Mallorca

resultados y la propuesta de calendario (optimización de tiempos previstos). También se valorará el incremento del número de encuestas y la profundización en la perspectiva de género de los resultados obtenidos.

SEXTA.- Plazo de ejecución/entrega

El informe final de resultados deberá ser entregado antes del 23 de diciembre de 2021.

El trabajo de campo deberá realizarse en el plazo que sea necesario para garantizar la disponibilidad del informe final en la fecha límite comentada con anterioridad. Las fechas exactas serán consensuadas en la reunión inicial de arranque del proyecto que se ha mencionado anteriormente.

SÉPTIMA.- Plazo de garantía, en su caso

No se establece.

OCTAVA.- Responsable del contrato

Responsable técnico del área de Calidad del Ajuntament de Calvià.

NOVENA.-Forma de pago

El pago del precio acordado se realizará contra la presentación de la correspondiente factura, antes del 30 de diciembre de 2021, una vez ejecutado el trabajo objeto del contrato y conformado el informe final de forma satisfactoria por la dirección o por el director responsable del contrato con cargo a la siguiente partida presupuestaria "Qualitat i opinió ciutadana" 305.92202.2270604

Calvià,
El responsable técnico del servicio.
Fdo. Jaime Tovar Jover

Calvià,