

**AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN DE LA FICHA TÉCNICA CONTRATO MENOR**  
**Encuesta de Satisfacción de los Servicios Municipales de la Ciudad de Zaragoza**

Con motivo de las dudas y cuestiones planteadas por los distintos licitadores se concreta y amplía la información referente a la ficha técnica del Contrato Menor.

REFERENCIA EXPTE: 124536

TIPO DE NECESIDAD: SERVICIO

OBJETO DEL CONTRATO: el objeto del contrato es la contratación de una empresa especializada en realización de encuestas telefónicas e investigación sociológica, para conocer la satisfacción y la opinión sobre asuntos de gestión del Ayuntamiento de Zaragoza.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR:

- 1- Adaptación operativa de un único formulario de preguntas, facilitado por el Ayuntamiento. (Se adjunta)
- 2.- Realización de 1.000 encuestas telefónicas, con una duración media aproximada de 8 minutos.

La muestra atenderá a las siguientes cuotas de edad y sexo:

	Hombre	Mujer	Total
Menor 30 años			200-300
30-65 años			400-600
Mayor de 65 años			200-300
Total	450-650	450-650	1000

Los cuestionarios que estén incompletos no se considerarán válidos.

3.- Controles de calidad del trabajo de campo:

- Todas las encuestas realizadas incluirán el número de teléfono de la persona encuestada con objeto de que el Ayuntamiento pueda realizar una comprobación de la veracidad de las llamadas realizadas. La totalidad de cuestionarios estarán a disposición del Ayuntamiento.
- El Ayuntamiento podrá volver a llamar a una muestra de los números de teléfono encuestados con objeto de comprobar que efectivamente en ese número se ha realizado una encuesta.
- Igualmente podrá realizar preguntas de control para confirmar que las respuestas coinciden. En el caso de identificar encuestas falsas se aplicarán las siguientes reducciones:

1-2 encuestas falsas	10 % penalización importe total
3-4 encuestas falsas	25 % penalización importe total
5-6 encuestas falsas	30 % penalización importe total
7-10 encuestas falsas	50 % penalización importe total
Más de 10 encuestas falsas	100 % penalización importe total

- 4.- Los resultados se entregarán en una hoja de cálculo en formato digital.
- 5.- Elaboración de un informe final también entregado en formato digital, que incluya:
- Informe del trabajo de campo.
  - Ficha técnica.
  - Informe de resultados con tablas que desglosen los resultados por sexo y edad.

PRECIO DEL CONTRATO: precio máximo 15.000,00 € (I.V.A. incluido).

CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN: Presentar la oferta más económica y por ello la más ventajosa para los intereses municipales.

OTRAS CONDICIONES DE ADJUDICACIÓN:

- Plazo de realización: 30 días naturales desde la fecha de adjudicación.
- Los encuestadores tendrán una experiencia mínima de 1 año.
- Los trabajos se realizarán de acuerdo con los estándares de ISO 20252.
- Documentación a presentar:
  - Oferta económica. En papel y soporte electrónico.
  - Fotocopia del título de la persona que desarrolle la Dirección Técnica: Licenciado/a o graduado/a universitario/a con más de 3 años de experiencia en metodologías de gestión de proyectos de evaluación de la satisfacción.
  - Listado de proyectos de la Dirección Técnica.
  - Certificado de los trabajos similares realizados durante los 3 últimos años que incluya fecha, importe y solicitante. Deberá ser superior a 10.000,00 € (IVA excluido).
- Presentación de ofertas: en mano o correo postal en sobre cerrado dirigido a:  
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA  
Servicio de Organización y Servicios Generales –.  
Att.: Sección Proyectos de Mejora. (Oferta contrato menor encuestas de satisfacción).  
Pz. Pilar, 18, 3ª Planta  
50071 ZARAGOZA
- Para cualquier duda contactar por email: [jvinado@zaragoza.es](mailto:jvinado@zaragoza.es)

Anexo: se adjunta el cuestionario de preguntas a realizar

**I.C.de Zaragoza, a 28 de septiembre de 2017.**

LA JEFA DEL SERVICIO DE ORGANIZACIÓN  
Y ASUNTOS GENERALES



Fdo.: Carmen Ana Corral Martínez