

FICHA TÉCNICA CONTRATO MENOR
Encuesta de Satisfacción 2018 de los Servicios Municipales de la Ciudad de Zaragoza
REFERENCIA EXPTE:

TIPO DE NECESIDAD: SERVICIO

1.- OBJETO.

1.1.- Será objeto del contrato a que se refieren estos pliegos la realización de encuestas e investigación sociológica, para conocer la satisfacción y la opinión sobre la gestión del Ayuntamiento de Zaragoza y la inserción laboral de personas con discapacidad.

1.2.- El presente contrato estará reservado a Centros Especiales de Empleo.

2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR

2.1- Se empleará el cuestionario que aparece en el anexo, en el que podrán variar los proyectos de futuro, que serán propuestos antes de cada oleada por el Ayuntamiento con un máximo de tres temas.

2.2.- Realización de un mínimo de 1380 entrevistas telefónicas con una duración aproximada de 9 minutos.

2.3.- Distribución por Juntas y Barrios rurales, considerando todos los barrios rurales como una junta más.

2.4.- Análisis de los resultados. Los resultados de la toma de datos se entregarán en una hoja de cálculo en formato digital. (xls y SPSS)

2.5.- Elaboración de informes mediante tablas y gráficos en color al finalizar cada encuesta (5 ejemplares en papel y formato electrónico):

- Ficha técnica. Datos de campo. Características de la muestra.
- Principales problemas de la ciudad de Zaragoza.
- Satisfacción general, desagregado por sexo, Juntas municipales y tramos de edad.
- Satisfacción de cada uno de los Servicios, equipamientos y actuaciones del Ayuntamiento de Zaragoza, globales y por Juntas municipales, desagregados por sexo y tramos de edad.
- Presentación informática.
- Dossier de prensa
- Presentación en la web.
- Comparación con los datos publicados de Madrid, Barcelona, Bilbao, Sevilla, Málaga, Oviedo, Roma, etc
 - Principales problemas de la ciudad.
 - Satisfacción de cada uno de los Servicios.
 - Índice de satisfacción.
- Elaboración de datos para su inclusión en el Euro barómetro.
- Entrega de los datos resultado del estudio (matriz y documentos de marginales y cruces).

3.- FORMACIÓN DEL PERSONAL

3.1.- La empresa adjudicataria diseñará y ejecutará un plan de formación tanto inicial como continua y de reciclaje del personal que preste el servicio. Toda la formación inicial, continua y para el reciclaje será con cargo a la empresa adjudicataria.



ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzYxMjkvVDE\$	PÁGINA	1 / 17
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	El/La Técnico/a	14/05/2018	4477443

4.- DESARROLLO DEL CONTRATO Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

4.1.- Los trabajos se realizarán bajo la supervisión de la Jefatura del Servicio de Organización y Servicios Generales, que dirigirá la ejecución del contrato, cursando a la empresa adjudicataria las instrucciones oportunas

4.2.- La empresa adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que se originen durante la ejecución del contrato tanto para la Administración como para terceros, por defectos o insuficiencias técnicas de su trabajo, o por los errores materiales, omisiones o infracciones de preceptos legales o reglamentarios en los que el trabajo haya incurrido. ,

4.3.- Serán, en todo caso, obligaciones de la empresa adjudicataria:

- La prestación del servicio en las condiciones previstas en este pliego
- Contar con el personal necesario para la realización del objeto del contrato, respecto del que ostentará, a todos los efectos, la condición de empresario, debiendo cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social, y de seguridad e higiene en el trabajo.
- Designar una persona responsable de la buena marcha de los trabajos y el comportamiento profesional del personal.
- Presentar los informes y estadísticas establecidos para el control de la calidad del servicio, sin perjuicio de las que el Ayuntamiento pueda requerir en cualquier momento.

4.4.- El Ayuntamiento podrá realizar aquellas revisiones que considere necesarias para valorar la correcta prestación del servicio.

5.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1.- Universo: mayores de edad que lleven viviendo en Zaragoza más de 6 meses. Incluyendo las Juntas vecinales y Barrios Rurales

5.2.- Plazos:

- De finalización de las encuestas: 50 días naturales desde la fecha de adjudicación.
- Los informes se entregarán en un plazo máximo de 20 días.

5.3.- Los/las encuestadores/as tendrán una experiencia mínima de 1 año, salvo el personal discapacitado de nueva incorporación, que realizará un curso de formación de 50 horas como mínimo.

5.4.- Los trabajos se realizarán de acuerdo con los estándares de ISO 20252.

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

	Hombre	Mujer	Total
De 18 a 30 años			Más del 15 %
30-65 años			Más del 50 %
Mayor de 65 años			Más del 20 %
Total	40-60 %	40-60 %	

Los cuestionarios que estén incompletos no se considerarán válidos.

El Ayuntamiento de Zaragoza no proporcionará ninguna base de datos para la encuestación, siendo por cuenta del adjudicatario.

5.6.- Se incluirán tanto teléfonos fijos como móviles, estos últimos en una proporción del 15 %.



ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzYxMjkvVDE\$	PÁGINA	2 / 17
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	Ei/La Técnico/a	14/05/2018	4477443

5.7.- Controles de calidad del trabajo telefónico:

- Todas las encuestas realizadas incluirán el número de teléfono del encuestado 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.
- La empresa realizará el control de calidad de las llamadas.
- 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

5.8.- Medios técnicos: la empresa pondrá a disposición del contrato al menos 6 cabinas CATI para llevar a cabo las llamadas del estudio.

5.9.- Medios humanos: un/a técnico/a responsable y 6 entrevistadores/as como mínimo.

6.- PRESUPUESTO DEL CONTRATO:

El presupuesto máximo de contrato 15.000,00 € (IVA excluido) y de 18.150,00 € (IVA incluido del 21 %). En el mencionado precio se entienden contemplados todos los conceptos, incluidos impuestos o gastos que puedan resultar aplicables, así como gastos de desplazamiento, formación y el beneficio industrial del contratista.

7.- DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR: en papel y soporte electrónico

a) MEDIOS PARA JUSTIFICAR SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL:

7.1.-Fotocopia del título del Director técnico: Licenciado o graduado universitario con más de 3 años de experiencia en metodologías de gestión de proyectos de evaluación de la satisfacción.

7.2.-Listado de proyectos del Director Técnico.

7.3.- Certificado (emitido por el cliente) de los trabajos similares realizados durante los 3 últimos años que incluya fecha, importe y destinatario. El importe acumulado deberá ser superior a 20.000,00 € (IVA excluido).

Constituirá acreditación suficiente de la solvencia económica, financiera y técnica del empresario disponer de la clasificación siguiente:

Grupo L "Servicios administrativos" Subgrupo 3 "Encuestas, toma de datos y servicios análogos". Con categoría B.

7.4.- Certificado de inscripción en el Registro de Centros Especiales de Empleo sin ánimo de lucro.

b) CRITERIOS VALORABLES DE FORMA AUTOMÁTICA:

Deberá incluirse debidamente cumplimentado, el modelo que figura en el Anexo del presente pliego.

7.5.- Propuesta de "Número de entrevistas telefónicas a realizar" en papel y soporte

7.6.- Aspectos sociales:



ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzYxMjkvVDE\$	PÁGINA	3 / 17
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	Ei/La Técnico/a	14/05/2018	4477443

- Número de personas con minusvalía igual o superior al 33 %, a "jornada completa equivalente" (de 8 horas diarias) vinculadas al objeto del contrato.
- Número de personas con minusvalía igual o superior al 65 %, a "jornada completa equivalente" (de 8 horas diarias) vinculadas al objeto del contrato

8-. CRITERIO DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS:

La puntuación máxima será de 100 puntos. Realizándose toda la valoración mediante criterios objetivos.

9. CRITERIOS OBJETIVOS: Se otorgará un máximo de 100 puntos, con el siguiente desglose:

9.1.- Número de entrevistas a realizar: hasta un máximo de 80 puntos.

El tipo de licitación es 1380 entrevistas telefónicas como mínimo, los ofertantes podrán ofertar al alza el número de entrevistas telefónicas.

La oferta que incorpore un mayor número de entrevistas se le asignarán 80 puntos, al resto se les asignarán los puntos de forma inversamente proporcional de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P = (80 \times Of) / Max$$

donde "Of" es el número de entrevistas de la oferta correspondiente al licitador que se valora,
 "Max" es el la oferta que incorpore mayor número de entrevistas.
 "P" es la puntuación obtenida.

9.2.- Aspectos sociales: hasta un máximo de 20 puntos

9.2.1.- Se valorará el nº de personas con minusvalía igual o superior al 33 %, a "jornada completa equivalente" (de 8 horas diarias) vinculadas al objeto del contrato. De acuerdo con el siguiente baremo:

Nº de personas con minusvalía igual o superior al 33 %	Puntos
7 o más personas a "jornada completa equivalente"	10
6 personas a "jornada completa equivalente"	8
5 personas a "jornada completa equivalente"	6
4 personas a "jornada completa equivalente"	4
Menos de 4 personas a "jornada completa equivalente"	0

9.2.2.- Se valorará el nº de personas con minusvalía igual o superior al 65 %, a "jornada completa equivalente" (de 8 horas diarias) vinculadas al objeto del contrato. De acuerdo con el siguiente baremo:

Nº de personas con minusvalía igual o superior al 65 %	Puntos
6 ó más personas a "jornada completa equivalente"	10
5 personas a "jornada completa equivalente"	8
4 personas a "jornada completa equivalente"	6
3 personas a "jornada completa equivalente"	4



ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzYxMjkvVDE\$	PÁGINA	4 / 17
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	Ei/La Técnico/a	14/05/2018	4477443

2 personas a "jornada completa equivalente"	2
1 persona a "jornada completa equivalente"	1

Una misma persona con minusvalía igual o superior al 65 % puntuaría en los dos apartados (9.2.1 y 9.2.2).

10- SUBCONTRATACIÓN:

Queda totalmente prohibida la subcontratación a otra empresa de los servicios contratados. Todo el personal que realice las llamadas telefónicas serán de la propia empresa.

11- RESPONSABLE DEL CONTRATO:

Es responsable municipal del contrato la Jefatura del Servicio de Organización y Servicios Generales.

12- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

La empresa adjudicataria será responsable de los daños o perjuicios que pudieran derivarse para terceros como consecuencia de la ejecución de las tareas objeto del contrato.

13-CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO PARCIAL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO:

13.1- En el caso de que la empresa adjudicataria realizara defectuosamente el objeto del contrato, el Órgano de Contratación podrá optar por resolver el contrato con incautación de la garantía constituida o bien imponer una penalización económica proporcional a la gravedad del incumplimiento, en una cuantía que podrá alcanzar el 10 por 100 del presupuesto del contrato.

13.2- Cuando la empresa adjudicataria, por causas imputables a ella, dejase de prestar el servicio o hubiere incumplido parcialmente la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato, el Órgano de Contratación podrá optar, indistintamente, por su resolución o por imponer las penalizaciones económicas que se acuerden de conformidad con lo señalado en el párrafo anterior.

13.3- Además de lo señalado, los incumplimientos que pueden dar lugar a penalizaciones económicas son los siguientes:

- A) Incumplimientos leves, sancionados con entre 500 y 1.000 euros:
- Retraso mayor de una semana y menor de un mes en el plazo de realización de las encuestas, informes o el resto de servicios a realizar.
- B) Incumplimientos graves, sancionados con entre 1.101 y 3.000 euros:
- Retraso mayor de un mes en el plazo de realización de las encuestas, informes o el resto de servicios a realizar.
 - Haber sido sancionado por tres incumplimientos leves.
 - Incumplimiento de los Pliegos que rigen el contrato o de las instrucciones dadas por el Ayuntamiento para la ejecución del contrato.
 - Incumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal o el uso incorrecto de la información.
 - Prestación defectuosa o irregular del servicio contratado, cuando a juicio del Ayuntamiento afecte de forma sustancial a la ejecución de los trabajos a realizar de acuerdo con las prescripciones del PPT y de la oferta adjudicada.
 - El incumplimiento de la normativa laboral, cuando con arreglo a esta constituya infracción



ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzYxMjkvVDE\$	PÁGINA	5 / 17
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	El/La Técnico/a	14/05/2018	4477443

calificada como leve.

- C) Incumplimientos muy graves, sancionados entre 3.001 y 6.000 euros:
- Retraso mayor de dos meses en el plazo de realización de las encuestas, informes o el resto de servicios a realizar.
 - No realización de los trabajos contratados.
 - Haber sido sancionado por tres incumplimientos graves en un año
 - Incumplimiento del compromiso de dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes para ello indicados en el Pliego de condiciones y la oferta.
 - Falsear los datos comunicados al Ayuntamiento
 - Incumplimiento de las obligaciones laborales o de Seguridad Social, así como en lo referido a la Higiene y Seguridad en el Trabajo.
 - El incumplimiento de la normativa laboral, cuando con arreglo a esta constituya infracción no calificada como leve.
 - El incumplimiento del convenio colectivo estatal.
 - El incumplimiento de la ley orgánica de libertad sindical
 - El incumplimiento de derechos fundamentales recogidos en la C.E.
 - La inobservancia de la normativa específica en materia de protección de la seguridad y salud de las trabajadoras durante los períodos de embarazo y lactancia.
 - No proporcionar o proporcionar de manera incompleta al Ayuntamiento la información solicitada en el plazo de 15 días naturales o en el plazo de 7 días naturales cuando la solicitud especifique su carácter de urgencia.

13.4.- El importe de las penalizaciones se hará efectivo mediante deducción en la correspondiente factura que se expida para el pago de los trabajos y servicios realizados.

13.5.- La imposición de penalidad no excluye la indemnización a que pueda tener derecho la Administración por los daños y perjuicios ocasionados por la empresa adjudicataria.

14.- CAUSAS DE RESOLUCIÓN:

Serán causas de resolución del contrato, además de las recogidas en la legislación vigente, las siguientes:

- No dar comienzo a la prestación del servicio contratado dentro del plazo establecido.
- El falseamiento en la información de los informes.
- El abandono del servicio, entendiéndose por tal la no prestación de una parte sustancial de los servicios contratados.
- La comisión de una tercera falta muy grave durante el periodo de duración del contrato, incluidas en su caso las prórrogas.
- Subcontratar con otras empresas la prestación de servicios de trabajadores en ejecución de los trabajos que afectan al contrato.
- La reincidencia en la infracción consistente en el incumplimiento de la condición especial de ejecución de pago a los/as trabajadores/as adscritos a la ejecución del contrato de los salarios pactados o legalmente establecidos.



ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzYxMjkvVDE\$	PÁGINA	6 / 17
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	Ei/La Técnico/a	14/05/2018	4477443

15.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

15.1.- La empresa adjudicataria y todo el personal que intervenga en la ejecución del contrato quedan sujetos a la obligación de guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos, datos y otros elementos a los que tengan acceso con motivo de la prestación del servicio, con sometimiento a la L.O. 15/1999.

15.2.- La empresa adjudicataria y todo el personal a su cargo está obligada a tratar estos datos de acuerdo con las instrucciones de los/las responsables municipales, no aplicando o utilizando dichos datos para otros fines que los especificados por el Ayuntamiento y no comunicarlos ni siquiera para su conservación, a otras personas.

15.3.- Bajo ninguna circunstancia la empresa adjudicataria conservará, copiará, comunicará, publicará o revelará dato alguno a cualquier persona ajena a esta actividad, obligación que subsiste aún después de finalizar la relación contractual existente con el Ayuntamiento. Dicha obligación afecta tanto a la empresa adjudicataria como a cualquier persona que pueda tener acceso a los datos de carácter personal en virtud del contrato firmado entre ambas partes.

15.4.- En cumplimiento del artículo 9 de la Ley Orgánica de Protección de Datos, la empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la total seguridad de los datos de carácter personal, evitando cualquier alteración, pérdida, tratamiento o acceso no consentido a los mismos.

15.5.- En ningún caso se llevará a cabo registro alguno de datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones técnicas de seguridad reglamentariamente determinadas.

15.6.- Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al Ayuntamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

15.7.- En el caso de que la empresa adjudicataria destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones determinadas en el contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

16.- PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS:

16.1.- El Ayuntamiento de Zaragoza será propietario de todos los trabajos desarrollados por la empresa adjudicataria. La propiedad de estos trabajos abarca tanto la documentación que debe ser objeto de entrega, como sus diseños, contenidos y cualquier tipo de documentación preparatoria, técnica y el uso que se desarrolle con ocasión de la misma. Por consiguiente, la empresa adjudicataria cede en exclusiva al Ayuntamiento de Zaragoza todos los derechos de explotación sobre los trabajos realizados y cualquier creación de propiedad intelectual que pudiera derivarse de los mismos, con carácter mundial y por la duración que permita la Ley.

16.2.- El Ayuntamiento podrá ejercer estos derechos en la forma más amplia que la Ley permita comprendiendo ello su reproducción, distribución transformación, comunicación pública y puesta a disposición, en cualquier soporte, formato e idioma y con los efectos que las leyes determinen. En consecuencia, la empresa adjudicataria se abstendrá de comercializar, reproducir, transmitir y publicar o difundir, total o parcialmente el contenido de los trabajos sin el consentimiento expreso del Ayuntamiento de Zaragoza. Igualmente se compromete a no utilizar los resultados de sus trabajos ni reproducirlos, transmitirlos, modificarlos o divulgarlos sin autorización previa del Ayuntamiento de Zaragoza.



ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzYxMjkvVDE\$	PÁGINA	7 / 17
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	Ei/La Técnico/a	14/05/2018	4477443

16.3.- La Empresa adjudicataria no podrá mantener relación institucional, hacer declaraciones a medios de comunicación o entregar documentación o datos, sobre temas concernientes a los trabajos realizados, sin la autorización del Ayuntamiento de Zaragoza.

Anexos:

- Modelo de oferta a presentar.
- Cuestionario de las preguntas a realizar.

I.C. de Zaragoza, a 16 de abril de 2018

EL JEFE DE PROYECTOS DE MEJORA,
DISEÑO Y CONTROL DE GESTIÓN



Fdo.: José Pascual Viñado Bernal

LA JEFA DEL SERVICIO DE ORGANIZACIÓN
Y SERVICIOS GENERALES,



Fdo.: Carmen-Ana Corral Martínez

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificacionAction.action
Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzExNzYxMjkvVDE\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzYxMjkvVDE\$	PÁGINA	8 / 17
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	El/La Técnico/a	14/05/2018	4477443

CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA RESPECTO A LA GESTIÓN MUNICIPAL EN LA CIUDAD DE ZARAGOZA

Documento firmado digitalmente. Para verificar la validez de la firma acceda a null/VerificacionAction.action Ayuntamiento de Zaragoza - <http://www.zaragoza.es>



MTE5LzExNzYxMjkvVDE\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzYxMjkvVDE\$	PÁGINA	10 / 17
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	Ei/La Técnico/a	14/05/2018	4477443

INSTRUCCIONES:

- LEE LITERALMENTE LAS PREGUNTAS SIGUIENDO LAS INDICACIONES EN EL CASO DE QUE LAS HAYA.
- TODAS LAS RESPUESTAS SE LEEN EXCEPTO AQUELLAS EN LAS QUE EXISTE RESPUESTA ESPONTÁNEA O ESCALAS NUMÉRICAS, EN QUE SE LEEN O SE RECUERDAN EN CASO DE BATERÍAS LARGAS, LOS EXTREMOS.
- APUNTA TODAS AQUELLAS INCIDENCIAS QUE OCURRAN A LO LARGO DEL TRANSCURSO DE LA ENTREVISTA TELEFÓNICA, AUNQUE NO PAREZCAN IMPORTANTES (INTERRUPCIONES, DUDAS, SILENCIOS, PREGUNTAS, COMENTARIOS DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS...) EN LA HOJA QUE SE ADJUNTA.
- EN ESTE CASO LA EMPRESA ES EL COLEGIO DE POLITÓLOGOS Y SOCIÓLOGOS.
- ESCRIBE LAS RESPUESTAS DEL ENCUESTADO EN LOS CUADROS DISPUESTOS PARA ELLO, BIEN LITERALMENTE EN EL CASO QUE ASÍ SE INDIQUE, BIEN EL CÓDIGO CORRESPONDIENTE.
- PARA PROBAR EL TEMA DE RESIDENCIA APUNTA EL BARRIO EN EL QUE DIGA LA PERSONA QUE RESIDA Y ANOTA EL DATO DE CALLE SI LO CONOCES
- ADECUA EL GÉNERO DE LAS PREGUNTAS AL GÉNERO DEL ENTREVISTADO



ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzYxMjkvVDE\$	PÁGINA	11 / 17
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	El/La Técnico/a	14/05/2018	4477443

BUENAS DÍAS/TARDES. SOY <NOMBRE ENTREVISTADOR/A> DE (EMPRESA)

ESTAMOS REALIZANDO UNA ENCUESTA BREVE, ANÓNIMA Y CONFIDENCIAL PARA EL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA ACERCA DE SU OPINIÓN SOBRE LA GESTIÓN Y LA POLÍTICA MUNICIPAL.

PREGUNTA FILTRO. ¿LLEVA USTED RESIDIENDO 6 MESES O MÁS EN LA CIUDAD DE ZARAGOZA?

SI	NO

C.1. y C.2. ¿PODRÍA DECIRME CUÁL ES SU EDAD Y GÉNERO? (no leer)

EDAD	GÉNERO *		
	Masc	Fem	Otros
	1	2	3

ENTRANDO AHORA EN LOS CONTENIDOS DE LA ENCUESTA,

P.1. SEGÚN SU OPINIÓN, Y EN ORDEN DE IMPORTANCIA, ¿CUÁLES DIRÍA USTED QUE SON LOS TRES PRINCIPALES PROBLEMAS EN LA CIUDAD DE ZARAGOZA?
(Anotar la respuesta literal)

1º	
2º	
3º	



ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzYxMjkvVDE\$	PÁGINA	12 / 17
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	Ei/La Técnico/a	14/05/2018	4477443

P.2. EN UNA ESCALA DE UNO A DIEZ, DÍGAME POR FAVOR EN QUÉ MEDIDA ESTÁ SATISFECHO/A CON LA GESTIÓN EN LOS SIGUIENTES SERVICIOS MUNICIPALES DE ZARAGOZA, siendo 1 que está usted "nada satisfecho/a" y 10 que está usted "totalmente satisfecho/a". SI USTED NO LOS USA O NO LOS CONOCE PUEDE RESPONDER NO SABE/NO CONTESTA. (Las filas sombreadas no se evalúan pero se leen como introducción: "en primer lugar valoramos la movilidad..., ahora medioambiente..., pasamos a los servicios sociales...").

		Nada satisfecho								Totalmente satisfecho	NS/NC	
		1	2	3	4	5	6	7	8			9
1.	ÁREA DE MOVILIDAD											
1.1	Autobús urbano											
1.2	Tranvía											
1.3	Bicicleta											
1.4	Zonas peatonales											
2.	ÁREA DE MEDIOAMBIENTE											
2.1	Parques y Jardines											
2.2	Recogida de basuras y gestión de residuos											
3.	SERVICIOS SOCIALES											
3.1	Ludotecas y Centros de Tiempo Libre											
3.2	Centros de Convivencia de la Tercera Edad											
3.3	Casas de Juventud											
3.4	Actividades en los Centros Cívicos											
4.	DEPORTES											
4.1	Instalaciones deportivas municipales											
4.2	Programas de actividades deportivas											
5.	SEGURIDAD CIUDADANA											
5.1	Policía Local											
5.2	Bomberos											
6.	URBANISMO											
6.1	Ordenación y Planificación Urbanística											
6.2	Asfaltado y conservación de calles y mobiliario urbano											
6.3	Accesibilidad y barreras arquitectónicas											
7.	TURISMO											
7.1	Fiestas Populares											
7.2	Promoción del turismo											
8.	AGUA											
8.1	Gestión del agua (suministro, depuración, etc.)											



ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzYxMjkvVDE\$	PÁGINA	13 / 17
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	Ei/La Técnico/a	14/05/2018	4477443

		Nada Satisfecho								Totalmente Satisfecho	NS/NC	
		1	2	3	4	5	6	7	8			9
9.	RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN											
9.1	Servicio 010											
9.2	Atención al ciudadano en las oficinas y servicios municipales											
10.	SATISFACCIÓN GENERAL CON LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES											

P.3. EN UNA ESCALA DE UNO A DIEZ, DÍGAME POR FAVOR EN QUÉ MEDIDA ESTÁ SATISFECHO/A CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA CIUDAD DE ZARAGOZA, siendo 1 que está usted "nada satisfecho/a" y 10 que está usted "totalmente satisfecho/a".

		Nada Satisfecho								Totalmente Satisfecho	NS/NC	
		1	2	3	4	5	6	7	8			9
A.	Contaminación del Aire											
B.	Ruido											
C.	Seguridad ciudadana											
D.	Limpezas de calles y plazas											

P.4. SI DE USTED DEPENDIERA EXCLUSIVAMENTE, ¿CREE QUE SE DEBERÍAN DESARROLLAR LOS SIGUIENTES PROYECTOS? (Leer)

		SI	NO	NS/NC
1	Implantación de la recogida selectiva de materia orgánica			
2	Remunicipalización de servicios públicos actualmente externalizados			
3	Ampliación de la red de carriles bici			
4	Denegación de permiso de apertura de nuevas superficies comerciales			

P.4.a. ¿PODRÍA DECIRME OTRO PROYECTO QUE CONSIDERA USTED QUE DEBERÍA SER DESARROLLADO DE FORMA PRIORITARIA? (Anotar respuesta literal)



ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzYxMjkvVDE\$	PÁGINA	14 / 17
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	Ei/La Técnico/a	14/05/2018	4477443

P.8. ¿ME PODRÍA DECIR RESPECTO A LAS ÚLTIMAS ELECCIONES MUNICIPALES DE MAYO DE 2015, CUÁL FUE SU VOTO? (No leer, respuesta espontánea)

		Recuerdo voto
01	PP	
02	PSOE	
03	Zaragoza en Común	
04	Ciudadanos	
06	CHA	
07	PAR	
30	Otro (especificar)	
77	Voto nulo	
95	No votó por edad	
96	Voto en blanco	
97	No votó (abstención)	
98	No recuerda	
99	No contesta	

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

C.3. ¿ESTÁ USTED EMPADRONADO/A EN ZARAGOZA?

1. Sí.
2. No.
3. No sabe/no contesta.

C.4. ACTUALMENTE, ESTÁ CONVIVIENDO:

1. Solo/a.
2. Solo/a con sus hijos/as (con o sin otros parientes).
3. Con su cónyuge o pareja (con o sin hijos/as u otros parientes).
4. Con su padre y/o madre (con o sin otros parientes).
5. Otra situación.
6. No contesta.

C.5. ¿EN CUÁL DE LAS SIGUIENTES SITUACIONES SE ENCUENTRA USTED ACTUALMENTE?

1. Trabaja.
2. Jubilado/a o pensionista (anteriormente ha trabajado).
3. Pensionista (anteriormente no ha trabajado).
4. Parado/a (anteriormente ha trabajado).
5. Parado/a (en busca de su primer empleo).
6. Estudiante.
7. Trabajo doméstico no remunerado.
8. Otra situación. ¿Cuál? _____
9. No contesta.



ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzYxMjkwVDE\$	PÁGINA	16 / 17
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	El/La Técnico/a	14/05/2018	4477443

C.6. CON RESPECTO A LA NACIONALIDAD, USTED TIENE:

1. Sólo la nacionalidad española.
2. La nacionalidad española y otra.
3. Sólo otra nacionalidad.

C.7. EL NIVEL DE ESTUDIOS MÁXIMO ALCANZADO POR USTED HA SIDO:

1. Menos de 5 años de escolarización.
2. Educación primaria.
3. Cualificación profesional grado inicial (FP grado inicial)
4. Educación secundaria inferior.
5. FP de grado medio.
6. Bachillerato.
7. FP de grado superior.
8. Estudios universitarios medios.
9. Estudios universitarios superiores.
10. Estudios oficiales de posgrado y doctorado.
11. Otros.
12. NS/NC.

C.8. RESIDENCIA:

1. Barrio.
2. Distrito.
3. CP.

El apartado de residencia se preguntará según el interés del Ayuntamiento y de si finalmente se considera o no estratificar por zona de residencia (por lo tanto sería únicamente uno de estos apartados).

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ID. DOCUMENTO	MTE5LzExNzYxMjkwVDE\$	PÁGINA	17 / 17
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	El/La Técnico/a	14/05/2018	4477443