

FICHA TÉCNICA CONTRATO MENOR
Barómetro de opinión 2019 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.

1.3.- El presente contrato se celebra con el fin de continuar la serie de datos estadísticos, en tanto se tramita la adjudicación del expediente nº 207534/2018 por parte de los servicios municipales.

2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR

2.1.- Se empleará el cuestionario que facilitará el Ayuntamiento.

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, con un total de 16 desagregaciones de 86 encuestas cada una, como mínimo.

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



ID. DOCUMENTO	MTE5LzE0Mjk3ODUvVDE\$	PáGINA	1 / 9
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	Ei/La Técnico/a	22/01/2019	5102458

de reciclaje del personal que preste el servicio. Toda la formación inicial, continua y para el reciclaje será con cargo a la empresa adjudicataria.

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 y Barrios Rurales

5.2.- Plazos:

- De finalización de las encuestas: 30 días naturales desde la fecha de adjudicación.
- Los informes se entregarán en un plazo máximo de 10 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.



ID. DOCUMENTO	MTE5LzE0Mjk3ODUvVDE\$	PáGINA	2 / 9
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	Ei/La Técnico/a	22/01/2019	5102458

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

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 14.999,00 € (IVA excluido) y de 18.148,79 € (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 empresarial del contratista.

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

7.1.- MEDIOS PARA JUSTIFICAR SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL:

- Las empresas licitadoras deberán acreditar su naturaleza de Centro Especial de Empleo bien a través de su inscripción en el correspondiente registro de la Diputación General de Aragón o de la respectiva Comunidad Autónoma.
- 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 y de mercados, con el fin de que aporte experiencia en el tratamiento de los datos y la elaboración de los informes.
- Listado de proyectos del Director Técnico que incluya fecha, importe y destinatario, con el fin de que aporte experiencia en trabajos similares
- Listado de los trabajos similares realizados por la empresa durante los 3 últimos años que incluya fecha, importe y destinatario.

7.2.- CRITERIOS VALORABLES DE FORMA AUTOMÁTICA:

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



ID. DOCUMENTO	MTE5LzE0Mjk3ODUvVDE\$	PáGINA	3 / 9
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	EI/La Técnico/a	22/01/2019	5102458

8.- CRITERIO DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS:

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

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

9.1.- Precio: hasta 70 puntos.

9.1.1.- Las ofertas económicas se puntuarán de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = \frac{\text{Precio base de licitación (sin IVA)} - \text{Oferta a valorar (sin IVA)}}{\text{Precio base de licitación (sin IVA)}} \times \text{Puntuación máxima}$$

9.1.2.- Se valorarán únicamente las ofertas que cumplan todos los requisitos.

9.1.3.- Las ofertas cuyo importe económico sea el de licitación, recibirán cero puntos.

Se ponderará el precio como principal criterio dado que se pretende obtener un coste lo más reducido posible, siempre que cumpla con los requisitos.

9.2.- Mejoras en el número de encuestas anuales: hasta 20 puntos.

Nº de encuestas ofertadas:	Puntos
2030 ó más	20
Hasta 1900	16
Hasta 1770	12
Hasta 1640	8
Hasta 1510	4
1380	0

Se valorará el incremento en el número de encuestas, dado que cuanto mayor sea el número de encuestas, menor será el error de los resultados obtenidos.

9.3.- Aspectos sociales: hasta 10 puntos

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
5 ó más personas a "jornada completa equivalente"	10
4 personas a "jornada completa equivalente"	8
3 personas a "jornada completa equivalente"	6
2 personas a "jornada completa equivalente"	4
1 persona a "jornada completa equivalente"	2

El contrato está reservado a Centros Especiales de Empleo que tienen, como mínimo, un 70 % de personal con minusvalía (a partir del 33 % de minusvalía).

Se valorará el número de trabajadores con minusvalía igual o superior al 65 %, con el fin de favorecer la



ID. DOCUMENTO	MTE5LzE0Mjk3ODUvVDE\$	PáGINA	4 / 9
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	El/La Técnico/a	22/01/2019	5102458

inserción laboral de trabajadores con especiales dificultados de inserción laboral.

10- RESPONSABLE DEL CONTRATO:

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

11- 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.

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

12.1- Los incumplimientos que pueden dar lugar a penalizaciones económicas son los siguientes:

- A) Incumplimientos leves, sancionados con entre 500 y 1.000 euros:
 - a) 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:
 - a) Retraso mayor de un mes en el plazo de realización de las encuestas, informes o el resto de servicios a realizar.
 - b) Haber sido sancionado por tres incumplimientos leves.
 - c) Incumplimiento de los Pliegos que rigen el contrato o de las instrucciones dadas por el Ayuntamiento para la ejecución del contrato.
 - d) 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.
- C) Incumplimientos muy graves, sancionados entre 3.001 y 6.000 euros:
 - a) Retraso mayor de dos meses en el plazo de realización de las encuestas, informes o el resto de servicios a realizar.
 - b) No realización de los trabajos contratados.
 - c) Haber sido sancionado por tres incumplimientos graves en un año
 - d) 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.
 - e) Falsear los datos comunicados al Ayuntamiento
 - f) 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.
 - g) 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

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



MTE5LzE0Mjk3ODUvVDE\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzE0Mjk3ODUvVDE\$	PáGINA	5 / 9
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	El/La Técnico/a	22/01/2019	5102458

siguientes:

- a) No dar comienzo a la prestación del servicio contratado dentro del plazo establecido.
- b) El falseamiento en la información de los informes.
- c) El abandono del servicio, entendiéndose por tal, la no prestación de una parte sustancial de los servicios contratados.
- d) La comisión de una tercera falta muy grave durante el periodo de duración del contrato, incluidas en su caso las prórrogas.
- e) Subcontratar con otras empresas la prestación de servicios de trabajadores en ejecución de los trabajos que afectan al contrato.
- f) 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.

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


MTE5LzE0Mjk3ODUvVDE\$

ID. DOCUMENTO	MTE5LzE0Mjk3ODUvVDE\$	Página	6 / 9
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	EI/La Técnico/a	22/01/2019	5102458

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	MTE5LzE0Mjk3ODUvVDE\$	PáGINA	7 / 9
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	Ei/La Técnico/a	22/01/2019	5102458

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.

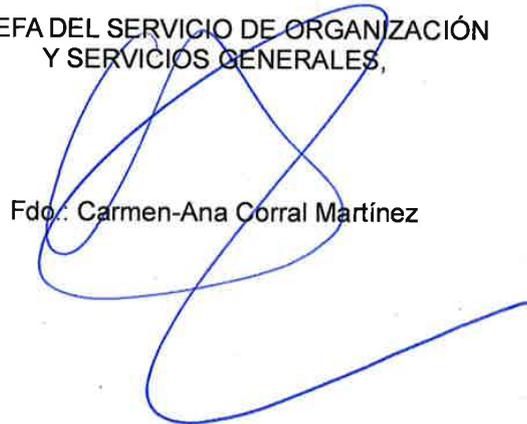
I.C. de Zaragoza, a 10 de enero de 2019

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



ID. DOCUMENTO	MTE5LzE0Mjk3ODUvVDE\$	PÁGINA	8 / 9
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	El/La Técnico/a	22/01/2019	5102458

Anexo: Modelo de oferta a presentar

EMPRESA LICITADORA:	
----------------------------	--

1.- N° DE ENTREVISTAS ANUALES A REALIZAR:

Precio tipo licitación anual (sin IVA)	Precio tipo licitación anual (con IVA)	Precio anual ofertado (sin IVA)	Precio anual ofertado (con IVA)
14.999,00	18.148,79		

2.- MEJORAS EN EL NÚMERO DE ENCUESTAS A REALIZAR:

Marcar una de las opciones siguientes:

N° de encuestas ofertadas:	
2030 ó más	
Hasta 1900	
Hasta 1770	
Hasta 1640	
Hasta 1510	
1380	

3.- N° DE PERSONAS CON MINUSVALÍA IGUAL O SUPERIOR AL 65 % ASIGNADAS AL PROYECTO:

Marcar una de las opciones siguientes:

6 ó más personas a jornada completa equivalente (8 horas)	
5 personas a jornada completa equivalente (8 horas)	
4 personas a jornada completa equivalente (8 horas)	
3 personas a jornada completa equivalente (8 horas)	
2 personas a jornada completa equivalente (8 horas)	
1 persona a jornada completa equivalente (8 horas)	
Ninguna persona a jornada completa equivalente (8 horas)	

Firma y sello de la empresa



ID. DOCUMENTO	MTE5LzE0Mjk3ODUvVDE\$	PáGINA	9 / 9
FIRMADO POR	CARGO FIRMANTE	FECHA FIRMA	ID. FIRMA
17149389Z AURORA SANCHEZ ESCANILLA	Ei/La Técnico/a	22/01/2019	5102458