

PLIEGO DE CONDICIONES DEL CONTRATO MENOR DE “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA-USUARIA DE LOS CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES – C.M.S.S.”

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la elaboración de un informe diagnóstico que permita a la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas conocer el grado de satisfacción de la ciudadanía que es usuaria de los Centros Municipales de Servicios Sociales. Dicho informe deberá realizarse a partir de las encuestas realizadas aplicando el cuestionario facilitado por el Ayuntamiento en archivo adjunto a este Pliego.

2. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO A REALIZAR

2.1-. Aplicación en entrevistas presenciales en los CMSS del cuestionario facilitado por el Ayuntamiento en el Anexo.

2.2-. Realización de un mínimo de 1710 entrevistas presenciales, con una duración estimada de 8 minutos por entrevista.

Los cuestionarios que estén incompletos no se considerarán válidos.

2.3-. Distribución de las entrevistas a realizar por CMSS, considerando de forma específica los CMSS que cuentan con varios puntos de atención, en los que se realizarán entrevistas en los diferentes puntos que se especifican en el apartado 4 del presente documento.

2.4-. Análisis de los resultados. Los resultados de la toma de datos se entregarán al Ayuntamiento en una hoja de cálculo en formato digital.

2.5-. Elaboración de un informe que será entregado en papel (5 ejemplares en color) y en formato digital y que incluirá:

- Informe del trabajo de campo.
- Ficha técnica del trabajo de campo. Datos de campo y características de la muestra.
- Análisis de cada uno de los ámbitos en los que se estructura el cuestionario. Tablas y gráficos.
- Dossier de prensa.
- Presentación para web.

3-. PLAZO DE EJECUCIÓN

- Para la finalización de las encuestas: 45 días naturales desde la fecha de adjudicación.
- Para la entrega de los informes: 15 días a partir de la finalización de las encuestas; es decir, 60 días naturales desde la fecha de adjudicación.

4-. CONTROLES DE CALIDAD DEL TRABAJO DE CAMPO

Los trabajos se realizarán bajo la supervisión de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Zaragoza, que dirigirá la ejecución del contrato, cursando a la empresa adjudicataria las instrucciones oportunas.

Todas las encuestas realizadas incluirán el número de teléfono de la persona encuestada con objeto de que el Ayuntamiento, a través de la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas pueda realizar una comprobación de la veracidad de las encuestas realizadas.

La totalidad de las encuestas realizadas estarán a disposición del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento podrá realizar llamadas a una muestra de las personas encuestadas con objeto de comprobar la efectiva realización de las entrevistas completas. Igualmente podrá realizar preguntas de control para confirmar la coincidencia de las respuestas. En caso de identificar encuestas falsas se aplicarán las siguientes reducciones:

1 – 5 encuestas falsas	10% de penalización del importe total
6 – 10 encuestas falsas	25% de penalización del importe total
11 – 15 encuestas falsas	30% de penalización del importe total
16 – 20 encuestas falsas	50% de penalización del importe total
Más de 20 encuestas falsas	100% de penalización del importe total

5.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1-. Universo: personas mayores de edad, usuarias de la red de Centros Municipales de Servicios Sociales de Zaragoza.

5.2-. Muestra: La muestra atenderá a las siguientes cuotas de CMSS / Puntos de recogida de datos:

- Criterios respecto de la dimensión de la muestra:

CMSS	Número de entrevistas
Actur	92
Arrabal	94
Centro	93
Delicias1	96
Delicias 2	96

Universidad - Casablanca	Universidad	92
	Casablanca	90
La Almozara		93
La Jota – Santa Isabel	La Jota	91
	Santa Isabel	71
Torrero		94
Las Fuentes		95
San José		97
Oliver – Valdefierro-Mira Ibueno	Oliver	91
	Valdefierro	82
	Miralbueno	58
La Magdalena		96
San Pablo		97
Barrios Rurales	Casetas	46
	Montañana	46
TOTAL		1710

- Puntos de realización de las entrevistas:

CMSS		Dirección
Actur		C/ Alberto Duce, 2. 50018
Arrabal		Pza. San Gregorio, s/n (Centro Cívico). 50015
Centro		C/ Casa Jiménez, 5 (edif. Casa Jiménez). 50004
Delicias 1		Vía Universitias, 28. 50017
Delicias 2		C/ Vicente Berdusán (urb. Parque Roma Bq.2). 50010
Universidad - Casablanca	Universidad	Avd. Violante de Hungría, 4. 50009
	Casablanca	C/ Viñedo Viejo, 1 (Centro Cívico). 50009
La Almozara		Avda. Puerta Sancho, 30 (Centro Cívico). 50003
La Jota – Santa Isabel	La Jota	C/ María Virto, s/n (Centro Cívico Mayores). 50014
	Santa Isabel	Avda. Santa Isabel, 100. 50071
Torrero		C/ Monzón, 3 (Centro Cívico). 50007
Las Fuentes		C/ Miguel Servet, 55-57 (Centro Cívico). 50013
San José		Pza. Mayor, 2 (Centro Cívico). 50008
Oliver – Valdefierro-Mira Ibueno	Oliver	C/ Lucio Anneo Séneca, 78. 50011
	Valdefierro	Pza. de la Inmaculada, 3 (Centro Cívico). 50012
	Miralbueno	Camino del Pílon, 146 (Centro Cívico). 50011
La Magdalena		C/ Heroísmo, 5. 50002
San Pablo		C/ Armas, 61,63. 50003
Barrios Rurales	Casetas	Pza. del Castillo, 7. 50620
	Montañana	Avda. Montañana, 374. 50059

- Selección de las personas entrevistadas: la determinación de las personas que conformarán la muestra en cada uno de los puntos de realización de las entrevistas se hará de forma aleatoria, siguiendo como criterio la indicación de que deberán distribuirse las entrevistas en los diferentes puntos de atención de forma homogénea entre todos los días de la semana que haya atención al público (con carácter general, de lunes a viernes), con objeto de obtener una distribución de la muestra lo más diversa posible en cuanto al tipo de demanda. Se registrará en cada una de las entrevistas el motivo de la visita al CMSS, de acuerdo con las categorías siguientes:

INFO	Información	Primera información sobre recursos o prestaciones.
AU	Ayuda de urgencia	Entrega documentación, solicitud, información, cita.
IAI	Ingreso Aragonés de Inserción	Cita seguimiento, solicitud, entrega documentación.
PSD/D	Prestac. Sociales Domiciliarias y Dependencia: Servicio Ayuda a Domicilio, Teleasistencia, Comida a domicilio, Dependencia	Entrega documentación, solicitud, información, revisión de puntuación, cita.
PAF	Programa de apoyo a la familia	Cita educador familiar, cita equipo PAF.
EVAM	Estudio de menores	Entrevista, citación.
TRAM	Trámites	Bonificación autobús, bono social, empadronamiento CMSS
OTR	Otros	Demanda diferente a las indicadas en otras casillas.

5.3-. El Ayuntamiento de Zaragoza no proporcionará ninguna base de datos para la realización del trabajo, debiendo seleccionarse a las personas encuestadas aleatoriamente, siguiendo las siguientes indicaciones:

- En cada CMSS se hará una selección de entre las personas usuarias que salgan del mismo, esto es, después de la atención recibida.
- En cada CMSS se establecerá un calendario para la realización de las encuestas que garantizará una correcta distribución de la muestra a lo largo de un periodo de 30 días naturales.
- Una vez finalizado dicho periodo se podrá establecer una segunda ronda de entrevistas para garantizar la cumplimentación de las cuotas establecidas en el apartado 5.2. Esta segunda ronda tendrá una duración máxima de 15 días naturales.

5.4-. Plazos:

- Para la finalización de las encuestas: 45 días naturales desde la fecha de adjudicación.
- Para la entrega de los informes: 15 días a partir de la finalización de las encuestas; es decir, 60 días naturales desde la fecha de adjudicación.

5.5-. Los encuestadores habrán realizado trabajos similares durante un periodo mínimo de un año.

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

6-. PRECIO DEL CONTRATO:

El presupuesto máximo del contrato es de 10000 euros (IVA excluido) y de 12100 euros (IVA incluido).

En el mencionado precio se entienden incluidos todos los conceptos, también impuestos y gastos que puedan resultar aplicables, así como gastos de desplazamiento, formación y beneficio industrial del adjudicatario.

7-. DOCUMENTACION A PRESENTAR

A) Justificación de la solvencia técnica o profesional:

- Fotocopia del título académico de la persona que desarrolle la Dirección Técnica: licenciatura o grado universitario en Sociología con más de tres años de trabajos similares en metodologías de gestión de Proyectos de evaluación de la satisfacción.
- Listado de proyectos dirigidos por dicha Dirección Técnica.
- Certificado (emitido por el cliente) de los trabajos similares realizados durante los tres últimos años, que incluya: fecha importe y solicitante. El importe acumulado deberá ser superior a 20000 euros (IVA excluido).

B) Oferta económica. En papel y soporte electrónico.

Las ofertas podrán presentarse en una de las siguientes opciones:

- a) En la sede administrativa del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios sito en Plaza San Carlos 1, Palacio de los Morlanes, 2ª planta.
- b) En documento electrónico (pdf) dirigido al correo electrónico oficinabuenaspracticas@zaragoza.es, debidamente firmado y sellado, indicando su N.I.F., dirección y teléfono de contacto..

8-. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Presentar la oferta más económica y por tanto la más ventajosa para los intereses municipales, respetando siempre las condiciones exigidas en este Pliego de Condiciones.

9.- SUBCONTRATACIÓN:

Queda totalmente prohibida la subcontratación de los servicios adjudicados. El personal que realice el trabajo deberá estar contratado por la empresa adjudicataria.

10.- RESPONSABLE DEL CONTRATO

Es responsable municipal del contrato la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas del Ayuntamiento de Zaragoza.

11.- CUMPLIMIENTO DEFECTUOSO O INCUMPLIMIENTO PARCIAL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

11.1.- 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% del presupuesto del contrato.

11.2.- 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 que se acuerden, de conformidad con lo señalado en el apartado anterior.

11.3.- 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.

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

12.- CAUSAS DE RESOLUCIÓN

Serán causas de resolución del contrato, además de las recogidas en la legislación vigente, las 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 a este contrato.
- f) La reincidencia en la infracción consistente en la ejecución del pago a los/as trabajadores/as adscritos a la ejecución del contrato de los salarios pactados o legalmente establecidos.

13-. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

13.1-. 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, datos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, con sometimiento a la L.O. 15/1999.

13.2-. La empresa adjudicataria y todo el personal a su cargo estará obligada a tratar esos datos de acuerdo con las instrucciones de los/as 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.

13.3-. Bajo ninguna circunstancia la empresa adjudicataria conservará, copiará, comunicará o revelará dato alguno a cualquier persona ajena a esta actividad, obligación que subsiste incluso después de finalizar la relación contractual existente con el Ayuntamiento. Esta 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.

13.4-. En cumplimiento del artículo 9 de la L.O. 15/1999, la empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizarla total seguridad de los datos de carácter personal, evitando cualquier alteración, pérdida, tratamiento o acceso no consentido a los mismos.

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

13.6-. 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.

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

14-. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

14.1-. El Ayuntamiento de Zaragoza será propietario de todos los trabajos desarrollados por la empresa adjudicataria en el marco del contrato de adjudicación del servicio descrito en este Pliego de Condiciones. La propiedad de los 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.

14.2-. El Ayuntamiento de Zaragoza podrá ejercer estos derechos en la forma más amplia que la Ley permita, comprendiendo en 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 expresa del Ayuntamiento de Zaragoza.

14.3-. 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 autorización del Ayuntamiento de Zaragoza.

15-. ANEXO

- Cuestionario de las preguntas a realizar.

I.C. de Zaragoza, a 22 de abril de 2.019.

**LA JEFA DE SERVICIO DE
SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS**

Fdo.: Teresa Yago Simón.



El cuestionario

Buenos días, el Ayuntamiento de Zaragoza está interesado en conocer su opinión sobre los Servicios Sociales, con el fin de poder mejorar en el futuro la atención que damos a los ciudadanos.

Para ello, hemos elaborado una encuesta y le pedimos que nos dedique unos minutos para que nos dé su opinión sobre una serie de aspectos de los Servicios Sociales.

La encuesta es totalmente anónima y nadie sabrá qué ha contestado cada una de las personas entrevistadas. Por ello, a la hora de contestar a las preguntas, le pedimos que lo haga con total sinceridad

En cada pregunta consiste en una afirmación y le pedimos que nos diga en qué grado está de acuerdo con ella. Si está en total desacuerdo con el enunciado marque el número 1 y si está totalmente de acuerdo, marque el número 5. Si su opinión no está muy definida marque uno de los números intermedios entre esos dos valores (2, 3 o 4).

Recuerde que no existen respuestas correctas ni incorrectas, sino simplemente son su opinión sobre cada frase:

Dimensión de la "confiabilidad"		Máximo desacuerdo			Máximo acuerdo	
		1	2	3	4	5
1	Cuando acudo a los Servicios Sociales con un problema, tengo la sensación de que las personas que me atienden muestran un sincero interés por resolverlo					
2	Cuando las personas que me atienden me indican que van a hacer algo en cierto tiempo, cumplen lo indicado					
3	Pienso que las instalaciones del Centro de Servicios Sociales al que voy son seguras, sin riesgos ni amenazas.					
4	Creo que los profesionales que me atienden en el Centro de Servicios Sociales realizan bien su trabajo desde la primera vez, no teniendo que ir más veces de las necesarias					
5	Los profesionales del Centro de Servicios Sociales me informan de una manera clara y comprensible					
6	Cuando acudo la segunda, tercera o más veces, me da la sensación de que los profesionales del Centro de Servicios Sociales tienen toda la información que les he dado anteriormente y no tengo que volver a repetirla					

Dimensión de la "capacidad de respuesta"		Máximo desacuerdo				Máximo acuerdo
		1	2	3	4	5
7	Las personas que me atienden en el Centro de Servicios Sociales responden rápidamente a mis peticiones y no tengo que esperar más de lo razonable					
8	Las personas que me atienden en el Centro de Servicios Sociales me informan con precisión y claridad sobre el momento en el que terminará el servicio (prestación) que me han ofrecido					
9	Normalmente, más allá de las citas previstas, es decir, cuando surge una urgencia, las personas que me atienden en el Centro de Servicios Sociales se encuentran disponibles para atenderme					
10	En las primeras entrevistas, la toma de datos y la petición de documentación sobre mi situación persona y/o familiar se realiza con prontitud y rapidez					

Dimensión de la "seguridad"		Máximo desacuerdo				Máximo acuerdo
		1	2	3	4	5
11	El comportamiento de las personas que me atienden en el Centro de Servicios Sociales me inspira confianza					
12	Creo que las personas que me atienden en el Centro de Servicios Sociales están totalmente cualificadas para las tareas que realizan					
13	En general, las personas que me atienden en el Centro de Servicios Sociales se muestran dispuestos a ayudarme, y me tratan de forma amable					
14	Cuando tengo que hacer una queja o una sugerencia como usuario/a, las personas que me atienden en el Centro de Servicios Sociales me lo facilitan, y la recogen de forma adecuada					

Dimensión de la "empatía"		Máximo desacuerdo				Máximo acuerdo
		1	2	3	4	5
15	Las personas que me atienden en el Centro de Servicios Sociales me tratan de manera personal, teniendo en cuenta mi situación particular y no como si fuera un número más					
16	El Centro de Servicios Sociales tiene horarios que me vienen bien como usuario					
17	En general, las personas que me atienden en el Centro de Servicios Sociales comprenden cuáles son mis necesidades y problemas					

Dimensión de los "elementos tangibles"		Máximo desacuerdo			Máximo acuerdo	
		1	2	3	4	5
18	Las instalaciones del Centro de Servicios Sociales son agradables y atractivas					
19	Las personas que me atienden en el Centro de Servicios Sociales presentan buen aspecto y van aseados					
20	El Centro de Servicios Sociales cuenta con un equipamiento moderno					
21	En general, los materiales, folletos explicativos y carteles que hay en el Centro de Servicios Sociales son visualmente atractivos y comprensibles					

A continuación le voy a hacer unas preguntas sobre usted:

22. Edad: _____

23. Sexo: _____

24. Primera atención o posteriores: _____

25. En el caso de primera entrevista: ¿acudía al CMSS conociendo el funcionamiento del mismo?: Sí/No/Ns

26. En el caso de la primera entrevista, ¿se han cumplido sus expectativas en cuando a plazos para la cita, solicitudes, requisitos, etc.?: Sí/No/Ns

27. Motivo de la asistencia (tipo de demanda): _____

28. Centro Municipal de Servicios Sociales: _____