



## CONDICIONES BÁSICAS PARA LA REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS DE CAMPO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS, CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA GESTIÓN DE LAS DEMANDAS. EXPEDIENTE 2015/PCD-GEN-MCP/000035

Pamplona, febrero de 2015

Breve descripción	Realización de los trabajos de campo de las encuestas de satisfacción con los servicios a los usuarios domésticos y a los negocios/empresas y con la atención al cliente y la gestión de las demandas en 2015.
CPV	79320000
Valor estimado	28.500 € IVA excluido
Solvencia económica	Informe de entidad financiera sobre la adecuada situación económica y financiera de la empresa y, en el caso de profesionales, un justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales
Solvencia técnica	<ul style="list-style-type: none"><li>- Certificados que acrediten haber realizado al menos 3 estudios de opinión, mercado o satisfacción (o los trabajos de campo de estos estudios) de un importe superior a 8.000€ por estudio en los últimos cinco años.</li><li>- Para concurrir en el LOTE II, uno de los estudios presentados en el apartado anterior deberá haber sido realizado para encuestas de opinión, mercado o satisfacción a empresas o negocios.</li><li>- Curriculum del Director Técnico: titulado superior con especialización técnica en el campo de los estudios de opinión o de mercado y con una experiencia de al menos 3 años en la realización de estudios de opinión, mercado o satisfacción.</li><li>- Curriculum del Jefe de campo con una experiencia mínima de 3 años como jefe de campo en encuestas telefónicas de opinión, mercado o satisfacción.</li></ul>
Plazo fin recepción ofertas	A las 14 horas del 25 de febrero
Garantía definitiva	4% del importe de adjudicación
Contacto	contratacion@mcp.es

## 1. OBJETO

Es objeto del contrato con Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. (en adelante SCPSA) el trabajo de campo de las Encuesta de Satisfacción que se detallan a continuación conforme al alcance y condiciones técnicas recogidas en el presente condicionado.

El contrato se compone de tres lotes:

- LOTE I: el TRABAJO DE CAMPO (realización de las entrevistas telefónicas y grabación de los datos en soporte informático) de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios Domésticos con los servicios del Ciclo Integral del Agua, la Recogida y Tratamiento de los Residuos Urbanos y el Parque Fluvial de 2015.
- LOTE II: el TRABAJO DE CAMPO (realización de las entrevistas telefónicas y grabación de los datos en soporte informático) de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de Empresas y Negocios con los servicios del Ciclo Integral del Agua y la Recogida y Tratamiento de los Residuos Urbanos de 2015.
- LOTE III: la realización del TRABAJO DE CAMPO (realización de las entrevistas y grabación de los datos en soporte informático) del Estudio de Satisfacción con la Atención al Cliente y la Gestión de las Demandas.

## 2. VALOR ESTIMADO

El valor estimado del contrato asciende a 28.500 € IVA excluido. El procedimiento se compone de los siguientes Lotes:

Descripción	Valor Estimado/Lote
<b>LOTE I:</b> el trabajo de campo de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios Domésticos	9.000 € IVA excluido
<b>LOTE II:</b> el trabajo de campo de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de Empresas y Negocios	10.500 € IVA excluido
<b>LOTE III:</b> la realización del trabajo de campo del Estudio de Satisfacción con la Atención al Cliente y la Gestión de las Demandas	9.000 € IVA excluido

No será admitida ninguna oferta que supere el importe establecido para cada uno de los lotes.

### 3. IDENTIFICACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN Y LA UNIDAD GESTORA

El órgano de contratación es el Director del Área de Recursos y la Unidad Gestora estará formada por:

- Un técnico de investigación social
- Una letrada
- Una economista
- Un técnico de Compras

### 4. PROCEDIMIENTO, FORMA DE ADJUDICACIÓN Y PUBLICIDAD

De acuerdo a la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio de Contratos Públicos (LFC) se utilizará el Procedimiento Abierto sin publicidad comunitaria recayendo la adjudicación en el licitador que haga la proposición más ventajosa de acuerdo a los criterios establecidos en el punto 9 y sin perjuicio del derecho de SCPSA a declararlo desierto.

La adjudicación de cada uno de los lotes se realizará de manera independiente.

El anuncio de licitación se publicará en el Portal de Contratación de Navarra ([www.navarra.es](http://www.navarra.es)) y en la Sede Electrónica de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona <https://sedeelectronica.mcp.es/>.

La participación en la presente licitación implica la aceptación voluntaria de dar transparencia institucional a todos los datos derivados del proceso de licitación, adjudicación y ejecución hasta la finalización.

### 5. LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

Las empresas que deseen participar en el procedimiento presentarán sus ofertas antes de las 14,00 horas del día 25 de febrero de 2015 en el Registro General de MCP, calle General Chinchilla, 7 de Pamplona, (entrada por C/Marqués de Rozalejo) de las 9:00 a las 14:00 horas.

Podrán enviarse proposiciones a través de Oficinas de Correos, dentro del plazo establecido, en cuyo caso el interesado deberá justificar la fecha y hora de imposición del envío, remitiendo antes de que acabe el plazo de presentación de ofertas, por correo electrónico: [mcp@mcp.es](mailto:mcp@mcp.es), o Fax 948423230, el resguardo correspondiente. No obstante, transcurridos 10 días naturales desde la terminación del plazo de presentación, no será admitida ninguna proposición enviada por correo.

Los interesados podrán solicitar aclaraciones sobre el contenido del contrato en el email: [contratacion@mcp.es](mailto:contratacion@mcp.es). Las contestaciones serán enviadas al interesado directamente y

publicadas en el Portal de Contratación de Navarra y en la Sede Electrónica de la MCP si se consideran de interés.

## 6. CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y REQUISITOS DE SOLVENCIA

Podrán tomar parte en la licitación las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y cuenten con los siguientes niveles de solvencia económica, financiera y técnica:

### **a. Solvencia económica.**

Cada licitador deberá poseer solvencia económica y financiera suficiente para la ejecución del contrato, entendiendo por ella la adecuada situación económica y financiera de la empresa para que la correcta ejecución del contrato no corra peligro de ser alterada por incidencias de carácter económico o financiero.

El cumplimiento de este requisito se hará constar en la declaración responsable (Anexo I), correspondiendo únicamente al licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación mediante la presentación del informe de una entidad financiera sobre la adecuada situación económica y financiera de la empresa para que la correcta ejecución del presente contrato no corra peligro de ser alterada por incidencias de carácter económico o financiero.

### **b. Solvencia técnica:**

Se entiende por ella la capacitación técnica o profesional para la adecuada ejecución del contrato, bien por disponer de experiencia anterior en contratos similares o por disponer del personal y medios técnicos suficientes.

El cumplimiento de los requisitos establecidos a continuación se hará constar en la declaración responsable (Anexo I), correspondiendo únicamente al licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación mediante la presentación de los siguientes documentos que se indican en cada apartado:

#### **a) Experiencia a nivel de empresa:**

Deberá haber realizado al menos 3 estudios de opinión, mercado o satisfacción (o los trabajos de campo de estos estudios) de un importe superior a 8.000€ por estudio en los últimos cinco años. Se acreditará esta experiencia con los correspondientes certificados de buena ejecución emitidos por los destinatarios de los trabajos en el que conste su importe, fecha, cliente y personal de contacto.

Para concurrir en el LOTE II, uno de los estudios presentados en el apartado anterior deberá haber sido realizado a empresas o negocios. Se acreditará esta experiencia con los correspondientes certificados de buena ejecución emitidos por el destinatario de este trabajo en el que conste su importe, fecha, cliente y personal de contacto.

#### **b) Experiencia demostrable del equipo técnico y medios:**

Los licitadores deberán contar con personal especializado para el desarrollo objeto de estos trabajos, disponiendo como mínimo de los siguientes recursos personales y materiales que se aplicarán a este contrato:

- Director Técnico: titulado superior con especialización técnica en el campo de los estudios de opinión o de mercado y con una experiencia de al menos 3 años en la realización de estudios de opinión, mercado o satisfacción. El cumplimiento de este requisito se acreditará mediante la presentación del curriculum.
- Un Jefe de campo con una experiencia mínima de 3 años como jefe de campo en encuestas telefónicas de opinión, mercado o satisfacción. El cumplimiento de este requisito se acreditará mediante la presentación del curriculum.
- Para concurrir en el LOTE I, además de los anteriores requisitos, disponer en los últimos tres años de un sistema informático integrado para la gestión de entrevistas telefónicas (CATI) con un mínimo de 5 puestos. Se acreditará mediante la presentación de facturas o contrato de mantenimiento con la empresa proveedora.

Conforme al artículo 15 de la LFC, los licitadores podrán basarse en la solvencia de otras empresas, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas.

En el supuesto de personas jurídicas dominantes de un grupo de sociedades se podrán tener en cuenta las sociedades pertenecientes al grupo, siempre y cuando aquéllas acrediten que tienen efectivamente a su disposición los medios, pertenecientes a dichas sociedades, necesarios para la ejecución de los contratos.

En el caso de que la solvencia se acredite mediante la subcontratación, el licitador deberá aportar un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con los subcontratistas para la ejecución del contrato, sumándose en este caso la solvencia de todos ellos. Asimismo deberá acreditar, en la forma y condiciones establecidas en los artículos 13 y 14, que los subcontratistas disponen de los medios necesarios para la ejecución del contrato.

Será requisito, asimismo, para poder presentar oferta, que la finalidad o actividad que desarrolle el licitador tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos Estatutos o reglas fundacionales y se acredite debidamente y disponer de una organización con elementos materiales y personales necesarios para la ejecución del contrato.

## 7. REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL.

Este contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente en el sector en el que se encuadre la actividad de la empresa contratista.

La oferta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente al coste derivado de la aplicación del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

En caso de incumplimiento por parte del contratista de estas cláusulas sociales, el órgano de contratación podrá optar por:

- a) Resolver el contrato e inhabilitar al contratista para contratar con las entidades sometidas a la presente ley foral por un periodo de 5 años.
- b) Continuar con la ejecución del contrato por el mismo contratista con la imposición de una penalidad del 35 por ciento del precio del contrato.

## 8. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

El licitador podrá presentar oferta para un único lote o para varios. En cualquier caso, las proposiciones se realizarán de manera independiente, indicando en el sobre el número del lote al que corresponden.

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición y no se admitirá la presentación de variantes o alternativas. La infracción de esta condición supondrá la exclusión de todas las ofertas presentadas.

Las solicitudes se presentarán en tres sobres cerrados en los que figurará la siguiente leyenda: "Realización de Encuestas de Satisfacción. Expediente 2015/PCD-GEN-MCP/000035", el número de Lote, los datos del licitador (nombre, dirección, e-mail, teléfono) y el título de cada sobre, que será, respectivamente:

SOBRE 1: DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

SOBRE 2: DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

SOBRE 3: PROPOSICIÓN ECONÓMICA

### **SOBRE 1 - DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA. Contendrá**

- a. **Declaración responsable.**

Conforme al Anexo I y firmada por persona debidamente apoderada. Caso de ser empresas que concurren conjuntamente la declaración responsable deberá ser por cada una de las empresas.

- b. Si se trata de **empresas que concurren conjuntamente**, deberá presentarse la documentación prevista en el art. 10.2 de la LFC.

## **SOBRE 2 - DOCUMENTACIÓN TÉCNICA. Contendrá**

Memoria recogiendo los contenidos que permitan realizar la valoración técnica de acuerdo a los criterios de adjudicación establecidos en el apartado 9 del presente condicionado.

Se deberá entregar una memoria específica para cada lote y no deberá exceder de 20 páginas por lote.

## **SOBRE 3 - PROPOSICIÓN ECONÓMICA**

Conforme al Anexo II y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de empresas que concurren conjuntamente, la proposición económica será única a nombre de todas las empresas.

La inclusión de cualquier referencia al importe de la oferta económica en los sobres 1 ó 2 dará lugar a la exclusión de la empresa en esta licitación.

## **9. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN**

Para la selección del adjudicatario se tendrán en cuenta los siguientes criterios y sus correspondientes ponderaciones, redondeando las valoraciones a dos decimales.

### **LOTE I – USUARIOS DOMÉSTICOS**

#### **OFERTA ECONÓMICA. Hasta 70 puntos**

La puntuación de la oferta económica se obtendrá en base a la siguiente fórmula:

$$\text{Valoración} = 70 - [70 * (O_i - O_{\min}) / 9.000]$$

Donde:

O<sub>i</sub>: Oferta a valorar

O<sub>min</sub>: Oferta más baja

#### **OFERTA TÉCNICA. Hasta 30 puntos**

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización y operativa de trabajo que se va a seguir, en las tareas previas a la realización del trabajo, en la gestión de la base de datos telefónica, indicando la base de datos que se va a utilizar, en la gestión de cuotas, en la relación gabinete y call center (máximo 4 puntos)</li> </ul>	hasta 4 puntos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensionamiento del equipo propuesto para este trabajo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de apoyo en gabinete: asignación de tareas y dedicación en horas del Director Técnico y del Jefe de Campo y del personal adicional de apoyo a la realización de las encuestas. (máximo 2 puntos)</li> <li>- Dimensionamiento del equipo de entrevistadores asignados a este trabajo, indicando: número de entrevistadores y estimación del número de entrevistas por entrevistador y día, amplitud de los horarios de realización de las entrevistas, duración de la jornada y número de jornadas de trabajo previstas. Se valorará el equipo por encima del mínimo exigido y su adecuación al cumplimiento de las jornadas que se proponen. (máximo 8 puntos)</li> </ul> </li> </ul>	hasta 10 puntos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propuesta de formación a los encuestadores <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de horas de formación (máximo 4 puntos)</li> <li>- Descripción de los contenidos y manual del encuestador (máximo 4 puntos)</li> </ul> </li> </ul>	hasta 8 puntos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de los mecanismos de control para garantizar la calidad del trabajo de campo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los controles que proponen aplicar a para garantizar la calidad en el cumplimiento del diseño muestral (máximo 2 puntos)</li> <li>- Controles para garantizar la correcta realización de las entrevistas (máximo 2 puntos)</li> <li>- Informes del desarrollo del trabajo de campo a entregar a SCPSA, indicando el contenido de los informes y los momentos en los que se van a entregar (máximo 4 puntos)</li> </ul> </li> </ul>	hasta 8 puntos

La puntuación de la valoración técnica será causa de exclusión, en el caso de no alcanzar un mínimo de 15 puntos sobre los 30 máximos.

## LOTE II – USUARIOS NEGOCIOS/EMPRESAS

### OFERTA ECONÓMICA. Hasta 70 puntos

La puntuación de la oferta económica se obtendrá en base a la siguiente fórmula:

$$\text{Valoración} = 70 - [70 * (O_i - O_{\min}) / 10.500]$$

Donde:

$O_i$ : Oferta a valorar

$O_{\min}$ : Oferta más baja

### OFERTA TÉCNICA. Hasta 30 puntos

<ul style="list-style-type: none"><li>- Descripción de la organización y operativa de trabajo que se va a seguir, en las tareas previas a la realización del trabajo, en la gestión de la base de datos de clientes de SCPSA y la configuración de la base de datos con la muestra de empresas y negocios a encuestar, la gestión de cuotas, en la relación gabinete y call center (máximo 4 puntos)</li></ul>	hasta 4 puntos
<ul style="list-style-type: none"><li>- Dimensionamiento del equipo propuesto para este trabajo:<ul style="list-style-type: none"><li>- Personal de apoyo en gabinete: asignación de tareas y dedicación en horas del Director Técnico y del Jefe de Campo y del personal adicional de apoyo a la realización de las encuestas. (máximo 2 puntos)</li><li>- Dimensionamiento del equipo de entrevistadores asignados a este trabajo, indicando: número de entrevistadores y estimación del número de entrevistas por entrevistador y día, amplitud de los horarios de realización de las entrevistas, duración de la jornada y número de jornadas de trabajo previstas. Se valorará el equipo por encima del mínimo exigido y su adecuación al cumplimiento de las jornadas que se proponen. (máximo 8 puntos)</li></ul></li></ul>	hasta 10 puntos
<ul style="list-style-type: none"><li>- Propuesta de formación a los encuestadores<ul style="list-style-type: none"><li>- Nº de horas de formación (máximo 4 puntos)</li><li>- Descripción de los contenidos y manual del encuestador (máximo 4 puntos)</li></ul></li></ul>	hasta 8 puntos
<ul style="list-style-type: none"><li>- Descripción de los mecanismos de control para garantizar la calidad del trabajo de campo:<ul style="list-style-type: none"><li>- Los controles que proponen aplicar a para garantizar la calidad en el cumplimiento del diseño muestral (máximo 2 puntos)</li><li>- Controles para garantizar la correcta realización de las entrevistas (máximo 2 puntos)</li><li>- Informes del desarrollo del trabajo de campo a entregar a SCPSA, indicando el contenido de los informes y los momentos en los que se van a entregar (máximo 4 puntos)</li></ul></li></ul>	hasta 8 puntos

La puntuación de la valoración técnica será causa de exclusión, en el caso de no alcanzar un mínimo de 15 puntos sobre los 30 máximos.

### LOTE III – ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DEMANDAS

### OFERTA ECONÓMICA. Hasta 70 puntos

La puntuación de la oferta económica se obtendrá en base a la siguiente fórmula:

$$\text{Valoración} = 70 - [70 * (O_i - O_{\min}) / 9.000]$$

Donde:

$O_i$ : Oferta a valorar

$O_{\min}$ : Oferta más baja

## OFERTA TÉCNICA. Hasta 30 puntos

<ul style="list-style-type: none"><li>- Descripción de la organización y operativa de trabajo que se va a seguir, en las tareas previas a la realización del trabajo, en la gestión de las bases de datos Telefónica y Telemática/Escritas, en la toma de teléfonos y configuración de la base de datos de la Atención Presencial, gestión de cuotas, operativa de trabajo en gabinete y call center (máximo 4 puntos)</li></ul>	hasta 4 puntos
<ul style="list-style-type: none"><li>- Dimensionamiento del equipo propuesto para este trabajo:<ul style="list-style-type: none"><li>- Personal de apoyo en gabinete: asignación de tareas y dedicación en horas del Director Técnico y del Jefe de Campo. Equipo (número de personas y horas previstas) y medios para la configuración de las bases de datos de la Atención Presencial, Telefónica y Telemática o Escrita previas a la realización de las encuestas. (máximo 5 puntos)</li><li>- Dimensionamiento del equipo de entrevistadores asignados a este trabajo, indicando: número de entrevistadores y estimación del número de entrevistas por entrevistador y día, amplitud de los horarios de realización de las entrevistas, duración de la jornada y número de jornadas de trabajo previstas. Se valorará el equipo por encima del mínimo exigido y su adecuación al cumplimiento de las jornadas que se proponen. (máximo 5 puntos)</li></ul></li></ul>	hasta 10 puntos
<ul style="list-style-type: none"><li>- Propuesta de formación a los encuestadores<ul style="list-style-type: none"><li>- Nº de horas de formación (máximo 4 puntos)</li><li>- Descripción de los contenidos y manual del encuestador (máximo 4 puntos)</li></ul></li></ul>	hasta 8 puntos
<ul style="list-style-type: none"><li>- Descripción de los mecanismos de control para garantizar la calidad del trabajo de campo:<ul style="list-style-type: none"><li>- Los controles que proponen aplicar a para garantizar la calidad en el cumplimiento del diseño muestral (máximo 2 puntos)</li><li>- Controles para garantizar la correcta realización de las entrevistas (máximo 2 puntos)</li><li>- Informes del desarrollo del trabajo de campo a entregar a SCPSA, indicando el contenido de los informes y los momentos en los que se van a entregar (máximo 4 puntos)</li></ul></li></ul>	hasta 8 puntos

La puntuación de la valoración técnica será causa de exclusión, en el caso de no alcanzar un mínimo de 15 puntos sobre los 30 máximos.

## 10. OFERTA ANORMALMENTE BAJA

Podrá presumirse que una oferta es anormalmente baja cuando el importe ofertado sea inferior en 20 puntos porcentuales al valor estimado de cada uno de los lotes, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en la LFC respecto al procedimiento y consideraciones a seguir para resolver la admisibilidad o rechazo de dicha oferta:

*“Cuando en un procedimiento de licitación se presente una oferta anormalmente baja respecto de las prestaciones del contrato que haga presumir que no va ser cumplida regularmente, la*

*Administración antes de rechazar la oferta comunicará dicha circunstancia a todos los licitadores afectados para que en el plazo de cinco días presenten las alegaciones oportunas.*

*A la vista de las alegaciones de los licitadores y previo el asesoramiento técnico oportuno se resolverá motivadamente sobre la admisión de la oferta, pudiendo solicitarse un informe de la Junta de Contratación Pública en circunstancias excepcionales.”*

## 11. CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Concluido el plazo de presentación de proposiciones se procederá, en acto interno, a la calificación de la documentación presentada por los licitadores en los sobres 1 y 2.

Si la Unidad Gestora observara que la documentación fuera incompleta u ofreciese alguna duda, podrá conceder un plazo de entre 5 y 10 días naturales para que el licitador lo subsane. Si la documentación contuviese defectos sustanciales o deficiencias no subsanables, se rechazará la proposición.

La Unidad Gestora podrá solicitar, antes de formular su propuesta, cuantos informes considere precisos y se relacionen con el objeto del contrato.

## 12. APERTURA DE LAS PROPOSICIONES

La Unidad Gestora, en acto público a celebrar en el lugar y día que se publicará en el Portal de Contratación de Navarra y en la Sede Electrónica de MCP, dará cuenta del resultado de la calificación de la documentación presentada por los licitadores en los sobres 1 y 2 indicando los licitadores excluidos y las causas de su exclusión.

A continuación, se procederá a la apertura del sobre 3 dándose lectura a las proposiciones económicas formuladas en ellos, levantando el Acta correspondiente con la propuesta de adjudicación.

Si se produjera empate en la puntuación entre dos o más licitadores, tal y como establece el art. 51.3 de la LFC, éste se dirimirá a favor de la empresa que tenga un mayor porcentaje de trabajadores con discapacidad, siempre que éste no sea inferior al 3 por 100; en su defecto o persistiendo el empate, a favor de la empresa con un menor porcentaje de trabajadores eventuales, siempre que éste no sea superior al 10 por 100 y, en su defecto o persistiendo empate, a favor de la empresa que acredite la realización de buenas prácticas en materia de género.

A tal efecto, la unidad gestora del contrato requerirá la documentación pertinente a las empresas afectadas, otorgándoles un plazo mínimo de cinco días naturales para su aportación.

En los casos en que en aplicación de los criterios anteriores persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.

En el plazo máximo de siete días naturales desde la notificación de la propuesta de adjudicación, el licitador propuesto deberá presentar los siguientes documentos:

**a. Documentación acreditativa de la personalidad:**

- Si el licitador fuera una persona física, deberá presentar copia auténtica (compulsada notarial o administrativamente) del Documento Nacional de Identidad.
- Si el licitador fuera persona jurídica deberá presentar copia auténtica de la escritura de constitución, y en su caso, modificación, debidamente inscritas en el registro correspondiente, de conformidad con la norma que la regule.
- Copia auténtica del poder a favor de la persona que firme la proposición en nombre del licitador y del DNI de la persona apoderada. Si el licitador fuera persona jurídica, el poder deberá figurar inscrito en el Registro correspondiente, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación que le sea aplicable.
- De conformidad con el D.F. 174/2004, por el que se regula el Registro de Licitadores de la Comunidad Foral, podrá sustituirse la documentación de este apartado por el certificado de inscripción en el Registro expedido por su encargado, sin perjuicio de recabar del Registro la exhibición de dicha documentación, suponiendo la presentación a ésta licitación autorización suficiente para que se solicite de oficio esta documentación.

**b. Obligaciones tributarias**

- Alta y último recibo del Impuesto sobre Actividades Económicas completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del citado impuesto.
- Certificado del Departamento de Economía y Hacienda de los órganos competentes de las Administraciones Públicas respecto de las cuales el licitador tenga obligaciones tributarias, acreditativos de que se halla al corriente de las mismas, expedido con una antelación no superior a seis meses de la fecha de expiración del plazo de presentación de proposiciones.

**c. Certificado expedido por la seguridad social**

Acreditativo de estar inscritas en el sistema de Seguridad Social, estar afiliados o haber afiliado y dado de alta a los trabajadores, haber presentado los documentos de cotización correspondientes y hallarse al corriente en el pago de las obligaciones de la Seguridad Social que le imponen las disposiciones vigentes (salvo el supuesto de que el licitador no esté comprendido obligatoriamente dentro de su ámbito de aplicación), expedido con una antelación no superior a seis meses de la fecha de expiración del plazo de presentación de proposiciones.

**d. Solvencia:**

El licitador deberá aportar la documentación detallada en el punto 8 del condicionado.

La falta de aportación de la documentación necesaria en dicho plazo supondrá la exclusión del licitador del procedimiento, con abono por parte de éste de una penalidad equivalente al 5 por 100 del importe estimado del contrato e indemnización complementaria de daños y perjuicios en todo lo que exceda dicho porcentaje.

### 13. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El Órgano de Contratación resolverá la adjudicación, pudiendo declarar el procedimiento desierto si ninguna de las proposiciones se estima adecuada.

Transcurridos los 10 días naturales de suspensión desde la notificación de la adjudicación, y en el plazo máximo de 15 días naturales se formalizará el contrato previa presentación por el adjudicatario de la documentación que se indica a continuación:

**a. Seguro de responsabilidad civil**

El Adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se puedan causar a terceros, incluyendo a MCP y a SCPSA, como consecuencia de la ejecución del servicio objeto de este contrato.

El Adjudicatario contratará una póliza de Responsabilidad Civil con una cobertura mínima de 150.000 € incluyendo la Responsabilidad Civil de Explotación y la Patronal, ésta última con un límite mínimo por víctima de 150.000 €, considerándose tanto a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona como a Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. y los empleados de ambas, terceros frente al adjudicatario.

Para ello, deberá presentar antes de la realización de los trabajos un certificado de la compañía aseguradora que acredite la vigencia de dicha póliza y de estar al corriente de pago.

La responsabilidad del Adjudicatario en ningún caso quedará condicionada por el límite máximo de indemnización, de las franquicias, exclusiones o limitaciones que establezca el contrato suscrito por el adjudicatario con su compañía de seguros

**b. Garantía definitiva:**

4% del importe de adjudicación del contrato.

Esta garantía podrá constituirse de cualquiera de las formas previstas en el art. 95 de la LFC y responderá de las obligaciones que para el contratista se derivan de este contrato, incluidas las penalizaciones en que pudiera incurrir por demora en las entregas o cualesquiera otros incumplimientos.

**c. Prevención:**

Antes de la formalización del contrato el adjudicatario contactará con el Servicio de Prevención de SCPSA (948423216) para concretar los mecanismos para el cumplimiento del Real Decreto 171/2004, de 30 de enero.

**d. Acreditación de la disposición de medios:**

Curriculum del equipo de encuestadores propuesto para la ejecución del contrato en el que conste el cumplimiento de los requisitos establecidos en el punto 14.

## 14. MEDIOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

En las propuestas para los LOTES I y II un equipo mínimo de 5 encuestadores con una titulación mínima de Bachiller terminado y que hayan realizado encuestas para al menos 3 estudios de opinión mercado o satisfacción en los últimos tres años. En las propuestas para el LOTE III parte de este equipo se puede emplear en la toma de contacto en las oficinas del SAC o en apoyo en gabinete. El cumplimiento de este requisito se acreditará mediante la presentación del curriculum de cada encuestador en el que consten los estudios realizados.

Para concurrir a los tres lotes se deberá disponer de un sistema de escucha remota de las entrevistas, facilitando un acceso a la dirección del estudio en SCPSA. La disposición de este recurso deberá ser contrastado antes de la formalización del contrato.

## 15. RIESGO Y VENTURA. DAÑOS Y PERJUICIOS

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista y serán por cuenta de éste las pérdidas, averías o perjuicios que experimente durante la ejecución del contrato, sin perjuicio de su aseguramiento por el interesado.

Serán imputables al adjudicatario los daños y perjuicios que se causen con motivo de la ejecución de este contrato, con excepción de los que sean consecuencia de una orden inmediata y directa de SCPSA.

## 16. SUBCONTRATACIÓN

El contrato deberá ser ejecutado directamente por el adjudicatario, sin que éste pueda concertar con terceros la realización parcial del mismo, salvo que SCPSA lo autorice expresamente con carácter previo y por escrito.

En este caso, los subcontratistas no podrán estar incurso en causa de exclusión para contratar con la administración y deberán reunir los requisitos de solvencia económica y técnica adecuados a la prestación objeto de subcontratación.

El adjudicatario será el único responsable del correcto cumplimiento del contrato ante SCPSA, siendo el único obligado ante los subcontratistas.

## 17. PENALIDADES

Podrán ser objeto de penalización:

- La demora respecto del plazo de entrega del trabajo. Se establece una penalización de 50€/día natural de retraso.
- El incumplimiento de la formación propuesta para los encuestadores. Se establece una penalización de 300 €.
- El incumplimiento del dimensionamiento del equipo propuesto. Se establece una penalización de 500 €.

Los importes de las penalidades se harán efectivos mediante deducción de los pagos pendientes al contratista, así como de las garantías en los casos en que excedieran del importe de aquellos.

La imposición de estas penalidades no excluye la eventual indemnización a SCPSA como consecuencia de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la demora culpable del contratista.

## 18. FACTURACIÓN Y PAGO

El adjudicatario emitirá factura a la finalización del trabajo. El pago se efectuará a 40 días desde la fecha de factura, mediante transferencia.

Las facturas deberán contemplar únicamente los trabajos correspondientes a dicho contrato y deberán indicar el número de 2015/PCD-GEN-MCP/000035.

La factura será remitida por correo ordinario a la dirección calle General Chinchilla, 7 de Pamplona, (entrada por C/Marqués de Rozalejo) o al correo electrónico: [compras@mcp.es](mailto:compras@mcp.es).

## 19. CONFIDENCIALIDAD Y SIGILO

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 23 de la LFC, se informa a los licitadores que la documentación que aporten a la licitación tendrá "carácter de confidencial" en el caso de que la hayan designado como tal. Esta circunstancia deberá reflejarse claramente (sobreimpresa, al

margen o de cualquier otra forma) en el propio documento señalado como tal, sin que sean admisibles declaraciones genéricas que afecten a la totalidad de la oferta.

Igualmente, al amparo del artículo 23, SCPSA exigirá a la empresa adjudicataria obligación de guardar sigilo respecto a datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato.

## 20. PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario deberá contemplar todos los aspectos legales e implicaciones relacionados con la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos (LOPD), así como con el Reglamento de Desarrollo de dicha Ley, aprobado por el Real Decreto 1720/2007 de 21 de diciembre, o cualquier otra disposición que viniera a sustituir o complementar a las anteriores y que pudiera afectar a los trabajos contratados.

## 21. PERSONAL

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en el condicionado (en los casos en los que se establezcan requisitos de titulación y experiencia), formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de SCPSA del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a SCPSA.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante de su equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa contratista velará especialmente porque sus trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin exlimitarse en las funciones desempeñadas respecto a la actividad delimitada en el condicionado como objeto del contrato.

La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones.

El contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable (según las características del servicio externalizado pueden establecerse distintos sistemas de

organización en este punto), quien integrado en su propia plantilla tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a SCPSA, canalizando la comunicación entre SCPSA y el personal adscrito a la ejecución del contrato, respecto a las cuestiones derivadas de dicha ejecución
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartirles las órdenes e instrucciones de trabajo necesarias para la ejecución del contrato.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante de equipo adscrito al contrato de las funciones que tienen desempeñadas, así como el control de la asistencia a su puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo coordinarse para ello con SCPSA, a los efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar a SCPSA sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

## 22. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Este contrato podrá ser objeto de resolución cuando concurra alguna de las siguientes causas:

- a) La muerte o incapacidad sobrevenida del contratista individual o la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista, salvo que se acuerde la continuación del contrato con sus herederos o sucesores. En los casos de fusión, escisión, aportación o transmisión de empresas o ramas de la empresa se entenderá subrogada en los derechos y deberes del contratista la entidad resultante o beneficiaria siempre que conserve la solvencia requerida para la formalización del contrato.
- b) La declaración de insolvencia en cualquier procedimiento y, en caso de concurso, la apertura de la fase de liquidación, salvo que, en este último caso, el contratista preste las garantías suficientes a juicio de SCPSA para la ejecución del mismo.
- c) El mutuo acuerdo entre SCPSA y el contratista, siempre que no concurra otra causa de resolución imputable al contratista y razones de interés público hagan innecesaria o inconveniente la permanencia del contrato.
- d) La falta de ejecución en plazo cuando éste tenga carácter esencial.
- e) Cuando las penalidades por demora alcancen el 20 por 100 del importe del contrato.
- f) La falta de formalización del contrato en el plazo establecido.

g) El incumplimiento de los requerimientos de carácter social o medioambiental para la ejecución del contrato.

h) El incumplimiento de las restantes obligaciones contractuales esenciales.

El contrato se resolverá automáticamente cuando las modificaciones en el mismo, aunque fueran sucesivas, impliquen aislada o conjuntamente alteraciones en el precio en cuantía superior, en más o en menos, al 20 por 100 del precio de adjudicación con exclusión del Impuesto sobre el Valor Añadido.

### 23. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cuando la resolución del contrato obedezca a mutuo acuerdo los derechos de las partes se acomodarán a lo estipulado.

Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable del contratista, éste deberá indemnizar los daños y perjuicios ocasionados a SCPSA, lo que se determinará en resolución motivada atendiendo a la existencia, entre otros factores, de un retraso en la inversión proyectada o en la prestación del servicio a terceros o al público en general y los mayores gastos que se imputen a los fondos públicos. Cuando se hayan constituido garantías para el cumplimiento de obligaciones, éstas serán incautadas en la cuantía necesaria para cubrir los daños y perjuicios que se hayan acreditado. Si éstas resultasen insuficientes SCPSA podrá detraer los importes correspondientes de las cantidades de pago pendientes al contratista.

### 24. JURISDICCIÓN Y RECURSOS

Contra los actos que se aprueben en relación con la licitación de este contrato podrá interponerse, la reclamación en materia de contratación pública establecida en el Libro III de la Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos, cuando concurren los requisitos establecidos en el mismo, o el recurso ante el Presidente de la Mancomunidad regulado en el artículo 4 del Reglamento de relaciones entre Mancomunidad de la Comarca de Pamplona y Servicios de la Comarca de Pamplona.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre interpretación, modificación, resolución y efectos de este contrato serán resueltas por el Órgano de Contratación, cuyos acuerdos podrán ser recurridos ante el Presidente de la Mancomunidad, mediante el recurso citado en el apartado anterior o, directamente ante la jurisdicción civil, de conformidad con el artículo 21 de la Ley de Contratos del Sector Público.

## 25. INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO

Los datos facilitados se recogen y tratan en ficheros responsabilidad de SCPSA, con la única finalidad del mantenimiento de la relación contractual derivada de la adjudicación de este contrato. Puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos, dirigiendo un escrito al “Registro” de SCPSA, sito en la calle Gral. Chinchilla, 7 31002-Pamplona, en el e-mail [mcp@mcp.es](mailto:mcp@mcp.es), o en la sede electrónica de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona <https://sedeelectronica.mcp.es>, manifestando su petición al efecto.

## ANEXO I. DECLARACIÓN RESPONSABLE

Nombre:

---

NIF:

---

en representación de la empresa

Nombre:

---

NIF:

---

Domicilio:

---

E-mail para notificaciones:

---

Teléfono de contacto:

---

enterado de las condiciones básicas para la contratación del “Realización de Encuestas de Satisfacción. Expediente 2015/PCD-GEN-MCP/000035”

### DECLARA

Que reúne las condiciones para contratar exigidas en la Ley Foral 6/2006 de Contratos Públicos y en el presente Condicionado.

Que cumple con lo establecido en el art. 38.1 de la Ley de Integración Social de los Minusválidos.

Que no presenta a licitación más de una oferta, ni en su nombre ni mediante empresas vinculadas, de acuerdo con la definición recogida en el artículo 16 de la Ley Foral de Contratos.

Que cumple con las obligaciones que establece la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Que cumple con las obligaciones que establece la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

Que cumple los criterios de solvencia exigidos en el condicionado.

\_\_\_\_\_ a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015

Firma \_\_\_\_\_

## ANEXO II. PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Nombre:

---

NIF:

---

en representación de la empresa

Nombre:

---

NIF:

---

Domicilio:

---

enterado de las condiciones básicas para la contratación del “Realización de Encuestas de Satisfacción. Expediente 2015/PCD-GEN-MCP/000035” se compromete a su realización de acuerdo al condicionado, a su oferta y a lo establecido en el contrato, al siguiente precio IVA excluido:

Descripción	Importe IVA excluido
<b>Lote I:</b> el trabajo de campo de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios Domésticos	
<b>Lote II:</b> el trabajo de campo de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de Empresas y Negocios	
<b>Lote III:</b> la realización del trabajo de campo del Estudio de Satisfacción con la Atención al Cliente y la Gestión de las Demandas	

\_\_\_\_\_ a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015

Firma \_\_\_\_\_

## ANEXO III. ALCANCE DEL LOTE I

### 1. OBJETO

Es objeto del contrato con Servicios de la Comarca de Pamplona, S. A. (en adelante SCPSA) el TRABAJO DE CAMPO de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios Domésticos con los servicios del Ciclo Integral del Agua, la Recogida y Tratamiento de los Residuos Urbanos y el Parque Fluvial en 2015.

Únicamente se contrata el trabajo de campo, (realización de las entrevistas telefónicas y grabación de los datos en soporte informático). Las encuestas serán grabadas en spss.sav y las preguntas abiertas vendrán en literal y codificadas.

SCPSA proporcionará el cuestionario y su cumplimentación tiene una duración aproximada de 15 minutos.

La Dirección técnica de SCPSA asistirá al curso de formación de encuestadores.

La ficha técnica para este estudio es:

<b>TÉCNICA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN</b>	Entrevista individual telefónica realizada mediante cuestionario estructurado.
<b>UNIVERSO</b>	Personas mayores de 18 años y residentes en los municipios atendidos por la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona en los servicios de Agua y Residuos. Total habitantes 290.000 mayores de 18 años.
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	870 entrevistas. 800 para el conjunto de la población y otras 70 en la zona con recogida neumática del Casco Antiguo de Pamplona
<b>MARCO ESTADÍSTICO DE LA MUESTRA</b>	Información de los Padrones Municipales elaborada por el INE tanto en lo que hace referencia al número de habitantes como su distribución y caracterización por secciones censales. Padrón de 2014. En todo caso se deberán respetar las cuotas cruzadas por sexo y edad.
<b>TIPO DE MUESTREO</b>	Muestreo aleatorio estratificado. La muestra se distribuye proporcionalmente al peso de la población de los distintos municipios, y en cada municipio se distinguen las entidades con más de 500 habitantes y se agrupan las que tienen un tamaño menor de 500. En cada municipio se mantendrá la proporción en los dos tipos de entidad.  En Pamplona la muestra es proporcional al peso de la población por distritos. Se realizarán 70 encuestas adicionales en la zona con recogida neumática en el Casco Viejo de Pamplona.  Se proporciona la distribución de la muestra por Entidades de Población.
<b>SELECCIÓN UNIDADES DE ANÁLISIS</b>	Método de selección aleatorio de los hogares a entrevistar a partir de base de datos telefónica. Se deberá especificar qué base de datos se utiliza. Selección de la persona a entrevistar por cuotas cruzadas de sexo y edad.

## DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

MUNICIPIO	ENTIDAD DE POBLACIÓN	Hombres			Mujeres			Total
		De 18 a 34	De 35 a 54	55 o más	De 18 a 34	De 35 a 54	55 o más	
Ansoáin	Ansoáin<>Antsoain	2	6	3	2	6	3	23
Aranguren	Mutilva	3	4	2	3	4	2	17
Burlada	Burlada<>Burlata	5	8	6	5	8	8	40
Cendea Cizur	Cizur Menor	1	1	0	1	1	0	4
Egües	Gorráiz	1	2	1	1	2	1	7
	Olaz	0	0	0	0	0	0	2
	Sarriguren	3	9	1	4	7	1	25
Noain valle de	Noáin	2	3	2	2	3	2	14
Esteribar	Olloki	0	1	0	0	1	0	2
Ezcabarte	Arre	0	1	0	0	1	0	2
Galar	Cordovilla	0	0	0	0	0	0	1
Huarte	Huarte<>Uharte	2	4	2	2	3	2	14
Cendea de Olza	Ororbía	0	0	0	0	0	0	2
Pamplona	Pamplona<>Iruña	54	81	77	54	83	103	452
Villava	Villava<>Atarrabia	3	4	4	3	4	4	23
Barañáin	Barañáin	7	8	8	6	9	9	47
Berrioplano	Artica	1	2	1	1	2	1	8
	Berrioplano	0	0	0	0	0	0	1
	Berriosuso	0	1	0	0	0	0	2
Berriozar	Berriozar	3	5	3	3	5	3	20
Beriáin	Beriáin	1	2	1	1	2	1	8
Orkoien	Orkoien	1	2	1	1	2	1	8
Zizur Mayor	Zizur Mayor<>Zizur Nagusia	4	6	4	4	7	4	30
COMARCA RURAL CUENCA: ENTIDADES DE LOS MUNICIPIOS DE Aranguren, Berrioplano, Biurrun Olcoz, Cizur, Egües, Galar, Elorz, Olza, Tiebas Muruarte de Reta, Zabalza MUNICIPIOS DE Adios, Añorbe, Belascoain, Bidaurreta, Ciriza, Echarrri, Eneriz, Legarda, Muruzabal, Tirapu, Ucar, Uterga		3	7	5	3	6	5	30
COMARCA RURAL NORTE: ENTIDADES DE Esteribar, Ezcabarte, Iza, Juslapeña, Olló		2	4	4	2	4	3	19
<b>DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA EN PAMPLONA (A las 452 que le corresponde se añaden las 70 a realizar en la zona con recogida neumática)</b>		Hombres			Mujeres			Total
		De 18 a 34	De 35 a 54	55 o más	De 18 a 34	De 35 a 54	55 o más	
DISTRITO 1 CASCO VIEJO (incluidas las 70 más )		11	21	14	11	20	19	96
DISTRITO 2 ENSANCHE		5	8	8	5	8	13	46
DISTRITO 3 SAN JUAN - ERMITAGAÑA - MENDEBALDEA		10	13	18	10	14	24	88
DISTRITO 4 ITURRAMA - ABEJERAS - AZPILAGAÑA		12	11	18	12	12	23	88
DISTRITO 5 MILAGROSA - ARROSADIA		5	7	6	5	7	8	38
DISTRITO 6 CHANTREA		5	8	9	5	8	11	46
DISTRITO 7 ROCHAPEA - SAN JORGE		12	23	13	12	22	16	97
DISTRITO 8 MENDILLORRI		3	6	2	2	7	2	23

## 2. PLAZO MÁXIMO DE ENTREGA

El plazo máximo de entrega de este trabajo será de 20 días hábiles (en el cómputo se incluyen los sábados y se excluyen los domingos y los festivos) a partir de la fecha de entrega del cuestionario que se prevé para la 2ª quincena de abril. Se tienen previsto realizar este trabajo entre abril y mayo.

## ANEXO IV. ALCANCE DEL LOTE II

### 1. OBJETO

Es objeto del contrato con Servicios de la Comarca de Pamplona, S. A. (en adelante SCPSA) el TRABAJO DE CAMPO (realización de las entrevistas telefónicas y grabación de los datos en soporte informático) de la Encuesta de Satisfacción de los Usuarios de Empresas y Negocios con los servicios del Ciclo Integral del Agua, la Recogida y Tratamiento de los Residuos Urbanos de 2015.

Las encuestas serán grabadas en spss.sav y las preguntas abiertas vendrán en literal y codificadas.

SCPSA proporcionará el cuestionario y su cumplimentación tiene una duración aproximada de 15 minutos.

La Dirección técnica de SCPSA asistirá al curso de formación de encuestadores.

La ficha técnica para este estudio es:

<b>TÉCNICA DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN</b>	Entrevista telefónica realizada con cuestionario estructurado al responsable del establecimiento, o al que éste designe por su competencia en los temas que se tratan.
<b>UNIVERSO</b>	Abonados en la Base de Datos de Clientes con usos comerciales e industriales excepto los ubicados en polígonos industriales y centros comerciales.
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	650 entrevistas
<b>MARCO ESTADÍSTICO DE LA MUESTRA</b>	Base de Datos de la aplicación informática de Clientes de SCPSA en la que constan todos los abonados. Se proporcionará en fichero EXCEL con la dirección y teléfono, área de actividad y municipio.

<b>TIPO DE MUESTREO</b>	<p>Se han distinguido cinco áreas de actividad:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hostelería</li> <li>2. Comercios de alimentación</li> <li>3. Otros comercios excepto alimentación</li> <li>4. Oficinas</li> <li>5. Empresas industriales ubicados en Cascos Urbanos</li> </ol> <p>Se realizarán 120 entrevistas por área de actividad para obtener una representación mínima por área.</p> <p>Dentro de cada área de actividad, se han establecido cuatro cuotas en función del percentil (25, 50, 75) del importe anual de residuos y se realizarán 30 entrevistas por cuota. En la base de datos que se proporcionará desde la Mancomunidad hay número suficiente de establecimientos para garantizar estas cuotas sin problemas.</p> <p>Se realizarán 50 entrevistas adicionales en los Negocios del Casco Viejo de Pamplona</p>
<b>SELECCIÓN UNIDADES DE ANÁLISIS</b>	<p>Se ordenan los registros de la Base de Datos de Clientes en función de las cuotas establecidas y el municipio donde se localiza el negocio o empresa. La selección del negocio a entrevistar se realiza con arranque aleatorio y saltos sistemáticos hasta completar cada cuota.</p>

## 2. PLAZO MÁXIMO DE ENTREGA

El plazo máximo de entrega de este trabajo será de 20 días hábiles a partir de la entrega del cuestionario y de la Base de Datos de Clientes por parte de SCPSA. Se tiene previsto que este trabajo se realice entre marzo y abril.

## ANEXO V. ALCANCE DEL LOTE III

### 1. OBJETO

Es objeto del contrato con Servicios de la Comarca de Pamplona, S. A. (en adelante SCPSA) la realización del TRABAJO DE CAMPO (realización de las entrevistas y grabación de los datos en soporte informático) del Estudio de Satisfacción con la Atención al Cliente y la Gestión de las Demandas.

El objetivo general de este estudio es conocer el grado de satisfacción con la atención recibida en el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) en los tres canales de relación (atención presencial, telefónica y telemática) y el grado de satisfacción con la gestión de las demandas atendidas en los distintos servicios (Agua, Transporte, Residuos, etc.) de SCPSA.

### 2. CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO:

Los aspectos del servicio relativos a la atención al cliente y la gestión de las demandas se miden a través de encuestas telefónicas a los usuarios que se han puesto en contacto con la Mancomunidad a través de los canales de relación del SAC:

- Atención Presencial
- Atención Telefónica
- Atención Telemática y Escrita.

Se realizarán un total de 1.200 entrevistas telefónicas distribuidas entre estos tres canales con la metodología que se describe más adelante.

Las entrevistas serán grabadas en spss.sav y las preguntas abiertas vendrán en literal y codificadas.

Asimismo se entregarán en formato EXCEL las bases de datos que se deberán elaborar para la selección de las personas a entrevista en los tres canales de atención.

SCPSA proporcionará los cuestionarios, que será común para las tres encuestas excepto en los aspectos relativos a la forma de contacto, y su cumplimentación tiene una duración aproximada de 7 minutos.

La Dirección técnica de SCPSA asistirá al curso de formación de encuestadores.

## **A) ENCUESTA EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL**

Se realizarán 400 entrevistas telefónicas a una muestra representativa de los usuarios que han acudido a las oficinas del SAC que la Mancomunidad tiene en Navas de Tolosa. Se distribuyen de la siguiente forma:

### **1. Muestra de usuarios atendidos directamente en las oficinas del SAC (300 entrevistas):**

La empresa adjudicataria deberá elaborar un registro de todas las personas que han acudido a las oficinas del SAC durante tres semanas. En las tres primeras semanas de mayo un encuestador estará en las oficinas del SAC de lunes a viernes y en horario de 8:30 a 18:00 registrando sistemáticamente todas las personas que acuden a estas oficinas y el tipo de gestión que han realizado. Asimismo, les entregará una carta y les tomará sus datos de contacto para, posteriormente, realizar una entrevista telefónica. A partir de este registro se realizará una selección aleatoria de los usuarios que van a ser entrevistados en los días posteriores.

La distribución de la muestra de Atención Presencial es proporcional al registro de atenciones en las áreas de Gestión Rápida, Contratación, Tramitación Tarjetas y Consultas y Reclamaciones.

### **2. Muestra de usuarios cuyas demandas no han sido resueltas por el personal del SAC y han sido transferidas a los servicios para su resolución (Agua, Residuos, Transporte, Departamentos Técnicos) a través de las aplicaciones de gestión demandas (100 entrevistas).**

Una parte de las atenciones en el SAC se derivan a los distintos servicios de SCPSA. SCPSA proporcionará una relación de las demandas transferidas a los distintos departamentos para su resolución. La empresa adjudicataria elaborará con esta documentación una base de datos por servicios y tipos de demandas a partir de la cual se realizarán las entrevistas telefónicas.

## **B) ENCUESTA EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Se realizarán 400 entrevistas telefónicas a una muestra representativa de los usuarios que han llamado por teléfono a la Unidad Telefónica del SAC. Se distribuyen de la siguiente forma:

### **1. Muestra de usuarios atendidos directamente en la unidad telefónica del SAC (250 entrevistas):**

SCPSA proporcionará un registro de todas las llamadas recibidas en la unidad del SAC durante el mes de Mayo y Junio. La empresa adjudicataria ordenará los registros por número de teléfono día y hora y por un procedimiento aleatorio se seleccionaran los teléfonos a entrevistar. Se elaborará un listado principal y un segundo para sustituir los

números de teléfono que no se ha obtenido respuesta. No se tienen en cuenta las llamadas con una duración inferior a un minuto porque la mayoría responden a una función de centralita. Por este procedimiento se realizarán 250 entrevistas.

2. **Muestra de usuarios cuyas demandas** no han sido resueltas en la unidad telefónica del SAC y **han sido transferidas a los servicios para su resolución** (Agua, Residuos, Transporte, Departamentos Técnicos) a través de las aplicaciones de gestión demandas (150 entrevistas).

Una parte de las atenciones telefónicas en el SAC se derivan a los servicios. SCPSA proporcionará información sobre las demandas transferidas a los distintos departamentos. La empresa adjudicataria elaborará con esta documentación una base de datos por servicios y tipos de demandas a partir de la cual se realizarán las entrevistas telefónicas.

### C) MUESTRA DE ATENCIÓN TELEMÁTICA Y ESCRITA

Se realizarán 400 entrevistas on-line o telefónicas a una muestra representativa de los usuarios que se han puesto en contacto con SCPSA/MCP a través de la Web o el correo electrónico.

1. **Muestra de usuarios atendidos directamente en la unidad del SAC** (200 entrevistas):

SCPSA proporcionará un registro de todos los correos recibidos en la unidad del SAC durante marzo, abril y mayo y la empresa adjudicataria elaborará una base de datos ordenando las demandas por servicios y tipos. Se extraerá una muestra representativa y se realizarán las encuestas on-line siempre que sea posible y si no se obtiene respuesta on-line se hará la encuesta por teléfono.

La empresa adjudicataria se encargará de transcribir el cuestionario on-line, enviar a las direcciones seleccionadas y recoger la información.

2. **Muestra de usuarios cuyas demandas** no han sido resueltas en la unidad del SAC y **han sido transferidas a los servicios para su resolución** (Agua, Residuos, Transporte, Departamentos Técnicos) a través de las aplicaciones de gestión demandas (200 entrevistas).

Una parte de las atenciones on-line en el SAC se derivan a los servicios. SCPSA proporcionará información sobre las demandas transferidas a los distintos departamentos. La empresa adjudicataria elaborará con esta documentación una base de datos por servicios y tipos de demandas a partir de la cual se realizarán las entrevistas on-line si es posible y si no se obtiene respuesta lo hará por teléfono.

### 3. RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

Los resultados de las encuestas serán entregados en formato spss.sav y las preguntas abiertas vendrán en literal y codificadas.

Asimismo se entregarán en formato EXCEL las bases de datos elaboradas para los tres canales de atención.

### 4. PLAZO MÁXIMO DE ENTREGA

Las encuestas en los tres canales se pueden realizar de forma simultánea.

El plazo máximo de entrega de este trabajo será de 20 días hábiles a partir de la entrega de los cuestionarios y documentación necesaria para realizar este trabajo por parte de SCPSA. Se tiene previsto realizar este trabajo en mayo.