



ACTA DE VALORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA Y EXCLUSIÓN DE OFERTA PRESENTADA A LA LICITACIÓN DEL CONTRATO “REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS DE CAMPO DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEL CIA, RESIDUOS Y PARQUE FLUVIAL EN 2023. EXPEDIENTE 2023/SCON-AIU/000002”

Pamplona, 18 de abril de 2023

Con fecha 14 de febrero de 2023, el Director de Planificación de SCPSA, aprobó la licitación del contrato “Realización de los Trabajos de Campo de las Encuestas de Satisfacción con los Servicios del CIA, Residuos y Parque Fluvial en 2023. Expediente 2023/SCON-AIU/000002”.

El valor estimado del contrato asciende a 32.589,21 € IVA excluido y se divide en dos lotes:

- **Lote 1** – TRABAJO DE CAMPO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA, DE RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE LOS RESIDUOS Y DEL PARQUE FLUVIAL DE LA COMARCA EN EL ÁMBITO DOMÉSTICO (Realización, grabación en soporte informático, codificación, depuración y validación de 1.000 entrevistas telefónicas), siendo el importe de licitación de 16.712,64 € IVA excluido.
- **Lote 2** – TRABAJO DE CAMPO DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEL CICLO INTEGRAL DEL AGUA Y DE RECOGIDA Y TRATAMIENTO DE LOS RESIDUOS EN EL ÁMBITO DE LOS NEGOCIOS Y EMPRESAS (Realización, grabación en soporte informático, codificación, depuración y validación de 670 entrevistas telefónicas), siendo el importe de licitación de 12.913,92 € IVA excluido.

El anuncio de licitación fue publicado en el Portal de Contratación de Navarra finalizando el plazo de presentación de ofertas el 10 de marzo de 2023 a las 13:00 horas.

Han presentado oferta las siguientes empresas:

Para el Lote 1:

- Análisis de Mercado y Opinión, Sociedad Microcooperativa
- Lanalden, S.A.

Para el Lote 2:

- Análisis de Mercado y Opinión, Sociedad Microcooperativa
- Ikerfel, S.A.U.
- Lanalden, S.A.
- Sigmados, S.L.

El 13 de marzo de 2023, se procedió a la apertura de la documentación administrativa y de la documentación sujeta a la aplicación de juicios de valor, tal y como se recoge en el acta de apertura de documentación administrativa y técnica de esa fecha.

En la misma acta se acordó encomendar el análisis y el informe de valoración de la documentación sujeta a la aplicación de juicios de valor de las empresas admitidas a los miembros de la Unidad Gestora del Contrato que forman parte del Departamento que propone la presente licitación.

Con fecha 17 de abril de 2023 la Técnica de Investigación Social de SCPSA emite el Informe de valoración de la documentación sujeta a la aplicación de juicios de valor de la licitación de “Realización de los Trabajos de Campo de las Encuestas de Satisfacción con los Servicios del CIA, Residuos y Parque Fluvial en 2023. Expediente 2023/SCON-AIU/000002”, con el siguiente resultado:

CRITERIOS NO VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE LOTE 1	ANÁLISIS DE MERCADO Y OPINIÓN, S. MICROCOOP.	LANALDEN, S.A.
Memoria descriptiva del planteamiento del trabajo y cronograma: Se valorará la adecuación de la organización y operativa de trabajo en las tareas previas de la encuesta; la sistemática en la relación gabinete y call center para la gestión de las bases de datos telefónicas, la gestión de cuotas y la realización y validación de las entrevistas. El cronograma de trabajo y la planificación de las reuniones con la Mancomunidad. Máximo 4 puntos	4,00	No valorado
Procedimiento de muestreo y propuesta de actuaciones para corregir sesgos en segmentos de población de más difícil acceso con la utilización de teléfonos fijos. Máximo 10 puntos	7,00	3,00
Justificación de que el número de registros telefónicos de que se dispone (desglosados en fijos y móviles) garantizan la extracción de una muestra representativa del universo objeto de estudio, de acuerdo con la distribución de la muestra indicada en las Prescripciones Técnicas. Máximo 4 puntos	2,00	0,00
A partir de los registros telefónicos disponibles, procedimiento de muestreo que se va a seguir para extraer una muestra representativa de la población objeto de estudio. Máximo 4 puntos	4,00	1,00
Actuaciones para corregir sesgos derivados de la no disposición de teléfono fijo o de perfiles con difícil acceso con teléfonos fijos (población ocupada, personas de origen extranjero, etc.). Máximo 2 puntos	1,00	2,00
La adecuación del equipo asignado a este trabajo. Máximo 18 puntos Se valorarán las soluciones que se propongan para garantizar la realización de las entrevistas telefónicas en el plazo que se propone, en el cumplimiento del diseño muestral y procurando las condiciones idóneas de horario y rendimientos que garanticen la máxima calidad de la información recogida mediante la técnica de encuesta telefónica. En concreto se valorará:	18,00	No valorado
La adecuación del equipo de apoyo y supervisión que se va a destinar a este trabajo, para lo que se deberá concretar la asignación de tareas y dedicación en horas de cada una de las funciones que van a intervenir: Dirección Técnica, Dirección de Campo, Jefes/as de Campo; Supervisión y de otras funciones de apoyo (Técnico, Informático, etc..). Máximo 4 puntos	4,00	
El dimensionamiento del equipo que realizará las entrevistas telefónicas, para lo que se deberá indicar: el total de horas que se estima emplear en la realización de las entrevistas telefónicas teniendo en cuenta el tiempo de entrevista más el tiempo de contactación; el número de entrevistadores/as y estimación del número de entrevistas por entrevistador/a y hora y jornada; el número total de jornadas previstas, la duración de la jornada y horarios de realización de las entrevistas. Máximo 12 puntos	12,00	

Estimación de jornadas adicionales o personal adicional para corregir posibles desviaciones en el cumplimiento del diseño muestral o del calendario propuesto. Máximo 2 puntos	2,00	
Actuaciones y Controles que se van a llevar a cabo para garantizar la calidad del trabajo de campo. Máximo 8 puntos. Se valorará en este apartado las actuaciones y sistemas de control que se van a aplicar en la realización del trabajo de campo para garantizar la calidad de los resultados y la minimización de los sesgos y errores que se puedan producir. En concreto se valorará:	4,00	No valorado
Los controles para garantizar el cumplimiento del diseño muestral y del procedimiento de muestreo propuesto y el cumplimiento del calendario y ritmo propuestos en la oferta. Máximo 2 puntos	2,00	
Los controles que se van a llevar a cabo en la realización de las entrevistas telefónicas para garantizar la calidad de la información recogida y la veracidad de las respuestas: se valorarán las actuaciones de supervisión, los controles en la recogida de la información, (de rango, de grafo, etc.), los procedimientos de depuración y los criterios de validación de las entrevistas, asimismo se deberá indicar el porcentaje de preguntas sin contestar para dar la entrevista cómo no válida. Máximo 4 puntos	1,00	
Los Informes de desarrollo del trabajo de campo que se reportarán a la dirección técnica en SCPSA. Se valorará la adecuación del contenido de los informes para que permitan a la dirección técnica evaluar el cumplimiento del calendario propuesto, el cumplimiento del diseño muestral y la calidad de la información recogida. Asimismo, se valorará la periodicidad en el acceso a estos informes. Máximo 2 puntos	1,00	
PUNTUACIÓN TOTAL CRITERIOS NO VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE (Hasta 40 puntos)	33,00	

CRITERIOS NO VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE LOTE 2	ANÁLISIS DE MERCADO Y OPINIÓN, S. MICROCOOP.	IKERFEL, S.A.U	LANALDEN, S.A.	SIGMADOS, S.L.
Memoria descriptiva del planteamiento del trabajo y cronograma: Se valorará la adecuación de la organización y operativa de trabajo en las tareas previas de la encuesta; la sistemática en la relación gabinete y call center para la gestión de la Base de Datos de Clientes de SCPSA, la gestión de cuotas y la realización y validación de las entrevistas. El cronograma de trabajo y la planificación de las reuniones con la Mancomunidad. Máximo 4 puntos	4,00	2,00	2,00	3,00
Propuesta de actuaciones y protocolo para entrevistar a la persona o personas que ocupen los puestos más adecuados en el negocio o empresa para responder a los temas que se tratan en la encuesta: la calidad y el servicio del agua suministrada, la recogida de residuos y el precio y la facturación de estos servicios: Se valorará los protocolos y las actuaciones que se van a seguir para garantizar que se va a entrevistar dentro del negocio o empresa a las personas que mejor pueden informar sobre los temas que se tratan en la encuesta. Máximo 10 puntos	9,00	8,00	5,00	9,00

La adecuación del equipo asignado a este trabajo. Máximo 18 puntos Se valorarán las soluciones que se propongan para garantizar la realización de las entrevistas telefónicas en el plazo que se propone, en el cumplimiento del diseño muestral y procurando las condiciones idóneas de horario y rendimientos que garanticen la máxima calidad de la información recogida mediante la técnica de encuesta telefónica. En concreto se valorará:	18,00	16,00	9,00	15,00
La adecuación del equipo de apoyo y supervisión que se va a destinar a este trabajo, para lo que se deberá concretar la asignación de tareas y dedicación en horas de cada una de las funciones que van a intervenir: Dirección Técnica, Dirección de Campo, Jefes/s de Campo; Supervisión y de otras funciones de apoyo (Técnico, Informático, etc.). Máximo 4 puntos.	4,00	4,00	2,00	4,00
El dimensionamiento del equipo que realizará las entrevistas telefónicas, para lo que se deberá indicar: el total de horas que se estima emplear en la realización de las entrevistas telefónicas teniendo en cuenta el tiempo de entrevista más el tiempo de contactación; el número de entrevistadores/as y estimación del número de entrevistas por entrevistador/a y hora y jornada; el número total de jornadas previstas, la duración de la jornada y horarios de realización de las entrevistas. Máximo 12 puntos	12,00	10,00	7,00	9,00
Estimación de jornadas adicionales o personal adicional para corregir posibles desviaciones en el cumplimiento del diseño muestral o del calendario propuesto. Máximo 2 puntos	2,00	2,00	0,00	2,00
Actuaciones y Controles que se van a llevar a cabo para garantizar la calidad del trabajo de campo. Máximo 8 puntos. Se valorará en este apartado las actuaciones y sistemas de control que se van a aplicar en la realización del trabajo de campo para garantizar la calidad de los resultados y la minimización de los sesgos y errores que se puedan producir. En concreto se valorará:	7,00	7,00	5,00	8,00
Los controles para garantizar el cumplimiento del diseño muestral y del procedimiento de muestreo propuesto y el cumplimiento del calendario y ritmo propuestos en la oferta. Máximo 2 puntos	2,00	2,00	2,00	2,00
Los controles que se van a llevar a cabo en la realización de las entrevistas telefónicas para garantizar la calidad de la información recogida y la veracidad de las respuestas: se valorarán las actuaciones de supervisión, los controles en la recogida de la información, (de rango, de grafo, etc.), los procedimientos de depuración y los criterios de validación de las entrevistas, asimismo se deberá indicar el porcentaje de preguntas sin contestar para dar la entrevista cómo no válida. Máximo 4 puntos	3,00	3,00	2,00	4,00

Los Informes de desarrollo del trabajo de campo que se reportarán a la dirección técnica en SCPSA. Se valorará la adecuación del contenido de los informes para que permitan a la dirección técnica evaluar el cumplimiento del calendario propuesto, el cumplimiento del diseño muestral y la calidad de la información recogida, y que se han entrevistado en el negocio o empresa a las personas más adecuadas para informar de los temas tratados en la encuesta. Asimismo, se valorará la periodicidad en el acceso a estos informes. Máximo 2 puntos	2,00	2,00	1,00	2,000
PUNTUACIÓN TOTAL CRITERIOS NO VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE (Hasta 40 puntos)	38,00	33,00	21,00	35,00

Se adjunta el informe técnico de valoración.

En el informe de la Técnica de Investigación Social de SCPSA se indica respecto a la oferta de la empresa Lanalden, S.A. al lote 1:

“Se propone excluir una de las ofertas, la presentada por Lanalden, al no superar la mitad de los puntos en el apartado 2. Procedimiento de muestreo y propuesta de actuaciones para corregir sesgos en segmentos de población de más difícil acceso con la utilización de teléfonos fijos....”

A tal efecto, el punto A.8 del pliego que regula la presente contratación establece que en el Lote 1 *“La puntuación de la valoración técnica será causa de exclusión si no se alcanza la mitad de la puntuación total en uno de los siguientes apartados:*

- 2. Procedimiento de muestreo y propuesta de actuaciones para corregir sesgos en segmentos de población de más difícil acceso con la utilización de teléfonos fijos.**
- 3. La adecuación del equipo asignado a este trabajo.”**

En consecuencia, SE ACUERDA:

1. VALIDAR el informe de valoración de la documentación técnica emitido el 17 de abril de 2023 por la Técnica de Investigación Social de SCPSA.
2. EXCLUIR a la empresa Lanalden, S.A. del procedimiento de licitación del Lote 1 “Realización de los Trabajos de Campo de las Encuestas de Satisfacción con los Servicios del CIA, Residuos y Parque Fluvial en 2023. Expediente 2023/SCON-AIU/000002”, por no haber obtenido la puntuación mínima exigida en la valoración técnica, de conformidad con lo dispuesto en el punto A.8 del pliego regulador de esta contratación.
3. NOTIFICAR el presente acuerdo, en el momento en que se acuerde la adjudicación de este contrato, a la empresa excluida indicándole que frente al presente acuerdo se podrán interponer las siguientes reclamaciones:
 - En el plazo de diez días, desde el día siguiente a su notificación, ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, conforme al artículo 121 y siguientes de la Ley Foral 2/2018 de Contratos Públicos.

- En el plazo de un mes, desde el día siguiente a su notificación, ante el Presidente de la Mancomunidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34.5 de la Ley Foral de Contratos Públicos, cuando no se hubiera interpuesto la reclamación a que se refiere el artículo anterior, basado en el mismo motivo.
- En el plazo de dos meses, desde el día siguiente a su notificación, ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo de Pamplona, recurso contencioso-administrativo.

Firmado electrónicamente por las siguientes personas:

Maite Lezáun Eslava
Técnica de Investigación Social

María Moral Gurrea
Técnica de Asesoría Jurídica

Mercedes Zaragüeta Olave
Economista

Alfonso Inza Aldaz
Técnico de Compras