

PLIEGO REGULADOR DEL CONTRATO “REALIZACIÓN DE  
LOS TRABAJOS DE CAMPO DE LAS ENCUESTAS DE  
SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DEL CIA, RESIDUOS,  
PARQUE FLUVIAL Y SAC EN 2019. EXPEDIENTE  
2019/SCON-AIU/000004”.

---

MARZO DE 2019

A.	CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO.....	4
A.1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	4
A.2.	TIPO DE CONTRATO.....	5
A.3.	VALOR ESTIMADO E IMPORTE DE LICITACIÓN DEL CONTRATO.....	5
A.4.	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.....	8
A.5.	ÓRGANO DE CONTRATACIÓN, MESA DE CONTRATACION Y RESPONSABLE DEL CONTRATO.....	8
A.6.	ACREDITACIÓN Y UMBRALES DE SOLVENCIA EXIGIDOS.....	8
A.7.	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR:.....	10
A.8.	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	12
A.9.	OFERTA ANORMALMENTE BAJA.....	16
A.10.	DOCUMENTACIÓN PARA LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	17
A.11.	SUBCONTRATACIÓN.....	17
A.12.	REVISIÓN DE PRECIOS.....	18
A.13.	FACTURACIÓN.....	18
A.14.	PENALIDADES.....	18
A.15.	INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS.....	18
A.16.	PERSONAL.....	19
A.17.	CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO y OBLIGACIONES ESENCIALES.....	20
A.18.	DATOS PARA LA HUELLA DE CARBONO Y BALANCE ENERGÉTICO.....	20
B.	CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO.....	21
B.1.	RÉGIMEN JURÍDICO.....	21
B.2.	REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL.....	21
B.3.	CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y SOLVENCIA.....	21
B.4.	LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES.....	23
B.5.	CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	24
B.6.	APERTURA DE LAS PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.....	24
B.7.	ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	27
B.8.	GARANTÍAS.....	28
B.9.	RIESGO Y VENTURA. DAÑOS Y PERJUICIOS.....	28
B.10.	CONFIDENCIALIDAD Y SIGILO.....	28
B.11.	APLICACIÓN DE PENALIDADES.....	29
B.12.	PAGO.....	29
B.13.	CESIÓN DEL CONTRATO.....	29
B.14.	RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....	29
B.15.	EFFECTOS DE LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.....	31
B.16.	JURISDICCIÓN Y RECURSOS.....	31
B.17.	INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO.....	32
	ANEXO I. DECLARACIÓN RESPONSABLE.....	33
	ANEXO II.1 PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE 1.....	35
	ANEXO II.2 PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE 2.....	36
	ANEXO II.3 PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE 3.....	37
	ANEXO III.1 CRITERIOS SOCIALES LOTE 1.....	38
	ANEXO III.2 CRITERIOS SOCIALES LOTE 2.....	39
	ANEXO III.3 CRITERIOS SOCIALES LOTE 3.....	40
	ANEXO IV. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES.....	41
	<b>LOTE 1. Trabajo de Campo de la Encuesta de Satisfacción con los Servicios del CIA, Residuos y Parque Fluvial en el ámbito doméstico.</b> .....	41
1.	OBJETO.....	41
2.	PLAZO MÁXIMO DE ENTREGA.....	43

3. INFORMES DE CAMPO Y REUNIONES DE SEGUIMIENTO .....	43
<b>LOTE 2. Trabajo de Campo de la Encuesta de Satisfacción con los Servicios del CIA y Residuos en el ámbito de Empresas y Negocios. ....</b>	<b>45</b>
1. OBJETO .....	45
2. PLAZO MÁXIMO DE ENTREGA .....	46
3. INFORMES DE CAMPO Y REUNIONES DE SEGUIMIENTO .....	46
<b>LOTE 3. Trabajo de campo de la Encuesta de Satisfacción con la Atención Recibida en el SAC.....</b>	<b>48</b>
1. OBJETO .....	48
2. CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO:.....	48
3. RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO .....	51
4. PLAZO MÁXIMO DE ENTREGA .....	51
5. INFORMES DE CAMPO Y REUNIONES DE SEGUIMIENTO .....	51
ANEXO V. CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD .....	53

## **A. CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO**

### **A.1. OBJETO DEL CONTRATO**

Es objeto del contrato con Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. (en adelante SCPSA) ) la realización en 2019 de los trabajos de campo de las Encuestas de Satisfacción con los Servicios del Ciclo Integral del Agua, de Recogida y Tratamiento de los Residuos y del Parque Fluvial en el ámbito doméstico y en ámbito de los negocios y empresas. Asimismo, es objeto de este contrato la realización del trabajo de campo de la Encuesta de Satisfacción con la Atención Recibida en el Servicio de Atención Ciudadana (SAC), conforme al alcance y condiciones técnicas recogidas en el presente pliego.

Este contrato abarca los trabajos de campo de tres encuestas telefónicas:

- I. **Encuesta de satisfacción con los Servicios del Ciclo Integral del Agua, Recogida y Tratamiento de los Residuos y el Parque Fluvial en el ámbito doméstico.** En una muestra representativa de la población residente en Pamplona y Comarca se recoge la opinión y percepción sobre la calidad con la que se prestan estos servicios en sus distintos componentes. El trabajo de campo de esta encuesta contempla la realización de 1.000 entrevistas telefónicas.
- II. **Encuesta de satisfacción con los Servicios del Ciclo Integral del Agua (CIA) y de Recogida y Tratamiento de los Residuos en el ámbito de los negocios y empresas.** En una muestra representativa de los distintos tipos de negocios y empresas ubicados en los centros urbanos de Pamplona y Comarca se recoge la opinión y el grado de satisfacción con estos servicios. Se realizarán 650 entrevistas telefónicas.
- III. **Encuesta de satisfacción con la atención recibida en el Servicio de Atención Ciudadana (SAC).** Se recoge la opinión y el grado de satisfacción con los distintos aspectos del servicio recibido y con la gestión de sus demandas en una muestra representativa de las personas que se han puesta en contacto con el SAC a través de alguno de los canales de relación, Presencial, Telefónico y Telemático. Se realizarán 1.500 entrevistas telefónicas y on line.

Únicamente se contratan los trabajos de campo, que consisten en la realización de las entrevistas telefónicas u on line de acuerdo con el diseño muestral establecido en el pliego de prescripciones técnicas particulares y la grabación de los datos en soporte informático.

El planteamiento del estudio, la elaboración de los cuestionarios, el diseño de las muestras, la explotación de los datos recogidos, su análisis e informe de resultados se realizan con medios propios en SCPSA.

Este contrato se divide en tres lotes:

- Lote 1 - Trabajo de campo de la encuesta de satisfacción con los servicios del ciclo integral del agua, de la recogida y tratamiento de los residuos y del parque fluvial en el ámbito doméstico. Realización de 1.000 entrevistas telefónicas y grabación de los datos en soporte informático a una muestra representativa de la población residente en Pamplona y Comarca.
- Lote 2 - Trabajo de campo de la encuesta de satisfacción con los servicios del ciclo integral del agua y de la recogida y tratamiento de los residuo en el ámbito de los negocios y empresas. Realización de 650 entrevistas telefónicas y grabación de los datos en soporte informático a una muestra representativa de empresas y negocios extraída de la Base de Datos de Clientes de SCPSA.
- Lote 3 - Trabajo de campo de la encuesta de satisfacción con la atención recibida en el sac. Realización de 1.500 entrevistas telefónicas u on line y grabación de los datos en soporte informático a una muestra representativa de las personas que se han puesto en contacto con el Servicio de Atención Ciudadana (SAC) a través de alguno de los canales de relación: Presencial, Telefónico y Telemático.

Las empresas podrán concurrir a uno, dos o los tres lotes.

**Duración:** Se tienen previsto realizar estos trabajos entre abril y mayo de 2019. En cada uno de los lotes, el trabajo se realizará dentro de los 22 días hábiles a partir de la formalización del contrato.

**CPV:**

79320000-3 Servicios de encuestas de opinión pública

79342310-9 Servicios de encuesta a clientes

## **A.2. TIPO DE CONTRATO**

El contrato es de servicios.

## **A.3. VALOR ESTIMADO E IMPORTE DE LICITACIÓN DEL CONTRATO**

El valor estimado del contrato asciende a 36.286,80 € IVA excluido. Este importe se desglosa de la siguiente manera:

Lote 1 - Trabajo de Campo de la Encuesta de Satisfacción con los Servicios del CIA, Residuos y Parque Fluvial en el ámbito doméstico (1.000 entrevistas telefónicas)

- Importe de licitación del lote 1: 11.557,15 € IVA excluido.

<b>LOTE 1. Trabajo de Campo de la Encuesta de Satisfacción con los Servicios del CIA, Residuos y Parque Fluvial en el ámbito doméstico. 1.000 entrevistas telefónicas.</b>	<b>Clasificación profesional</b>	<b>Coste por hora</b>	<b>Horas estimadas</b>	<b>Coste</b>
Enuestador-a/ Entrevistador-a/Codificador-a	Área de actividad 4; Grupo E; Nivel III	8,04	900	7.236,00 €
Jefe-a de Campo (gestión de campo)	Área de actividad 4; Grupo B; Nivel I	13,09	88	1.151,92 €
Tabulador-a, Preparación bases de datos (apoyo en gabinete)	Área de actividad 3; Grupo E; Nivel II	9,98	16	159,68 €
Analista programador (apoyo informático)	Área de actividad 3; Grupo C; Nivel I	18,21	16	291,36 €
Dirección de Campo y Dirección técnica	Área de actividad 3; Grupo A; Nivel I	19,8	40	792,00 €
<b>COSTE DEL PERSONAL ASIGNADO AL TRABAJO</b>				<b>9.630,96 €</b>
<b>GASTOS GENERALES Y BENEFICIOS.</b> Se estiman un 20% más al coste directo del personal asignado al proyecto. Se incluye entre otros la Dirección Técnica y el coste telefónico.				<b>1.926,19 €</b>
<b>ESTIMACIÓN COSTE TOTAL LOTE 1</b>				<b>11.557,15 €</b>

- Importe de las posibles modificaciones del lote 1: 1.155,71 € IVA excluido.

Lote 2 - Trabajo de Campo de la Encuesta de Satisfacción con los Servicios del CIA y Residuos en el ámbito de Empresas y Negocios (650 entrevistas telefónicas).

- Importe de licitación del lote 2: 10.377,89 € IVA excluido.

<b>LOTE 2. Trabajo de Campo de la Encuesta de Satisfacción con los Servicios del CIA y Residuos en el ámbito de Empresas y Negocios. 650 entrevistas telefónicas.</b>	<b>Clasificación profesional</b>	<b>Coste por hora</b>	<b>Horas estimadas</b>	<b>Coste</b>
Enuestador-a/ Entrevistador-a/Codificador-a	Área de actividad 4; Grupo E; Nivel III	8,04	710	5.708,40 €
Jefe-a de Campo (gestión de campo)	Área de actividad 4; Grupo B; Nivel I	13,09	88	1.151,92 €
Tabulador-a, Preparación bases de datos (apoyo en gabinete)	Área de actividad 3; Grupo E; Nivel II	9,98	56	558,88 €
Analista programador (apoyo informático)	Área de actividad 3; Grupo C; Nivel I	18,21	24	437,04 €
Dirección de Campo y Dirección técnica	Área de actividad 3; Grupo A; Nivel I	19,8	40	792,00 €
<b>COSTE DEL PERSONAL ASIGNADO AL TRABAJO</b>				<b>8.648,24 €</b>
<b>GASTOS GENERALES Y BENEFICIOS.</b> Se estiman un 20% más al coste directo del personal asignado al proyecto. Se incluye entre otros la Dirección Técnica y el coste telefónico.				<b>1.729,65 €</b>
<b>ESTIMACIÓN COSTE TOTAL LOTE 2</b>				<b>10.377,89 €</b>

- Importe de las posibles modificaciones del lote 2: 1.037,78 € IVA excluido.

Lote 3 - Trabajo de campo de la Encuesta de Satisfacción con la Atención Recibida en el SAC (1.500 entrevistas y on line).

- Importe de licitación del lote 3: 11.052,96 € IVA excluido.

<b>LOTE 3. Trabajo de campo de la Encuesta de Satisfacción con la Atención Recibida en el SAC. 1.100 entrevistas telefónicas y 400 encuestas online.</b>	<b>Clasificación profesional</b>	<b>Coste por hora</b>	<b>Horas estimadas</b>	<b>Coste</b>
Enuestador-a/ Entrevistador-a/Codificador-a	Área de actividad 4; Grupo E; Nivel III	8,04	660	5.306,40 €
Jefe-a de Campo (gestión de campo)	Área de actividad 4; Grupo B; Nivel I	13,09	104	1.361,36 €
Tabulador-a, Preparación bases de datos (apoyo en gabinete)	Área de actividad 3; Grupo E; Nivel II	9,98	72	718,56 €
Analista programador (apoyo informático)	Área de actividad 3; Grupo C; Nivel I	18,21	48	874,08 €
Dirección de Campo y Dirección técnica	Área de actividad 3; Grupo A; Nivel I	19,8	48	950,40 €
<b>COSTE DEL PERSONAL ASIGNADO AL TRABAJO</b>				<b>9.210,80 €</b>
<b>GASTOS GENERALES Y BENEFICIOS.</b> Se estiman un 20% más al coste directo del personal asignado al proyecto. Se incluye entre otros la Dirección Técnica y el coste telefónico.				<b>1.842,16 €</b>
<b>ESTIMACIÓN COSTE TOTAL LOTE 3</b>				<b>11.052,96 €</b>

- Importe de las posibles modificaciones del lote 3: 1.105,29 € IVA excluido.

No se admitirá ninguna oferta que supere los importes de licitación establecidos para cada lote.

El cálculo de estos importes se ha obtenido en base a las horas estimadas y a los costes salariales, incluidos los costes de seguridad social, estimados partiendo del Convenio estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública publicado en el BOE del 6 de marzo de 2018. A estos costes mínimos directos del personal asignado al proyecto se ha añadido un 20% como estimación de los gastos fijos de la empresa.

La posible modificación de cada uno de los lotes se realizará en el supuesto de que sea necesaria la ampliación del tamaño de la muestra en algunas zonas.

El importe máximo del contrato, para cada lote, será el importe de adjudicación del mismo.

El importe máximo de las posibles modificaciones, para cada lote, será el 10 % del importe máximo del contrato, sin perjuicio de la tramitación de un procedimiento de modificación, en los casos legalmente previstos.

#### **A.4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**

De acuerdo a la Ley Foral 2/2018, de 17 de abril de Contratos Públicos (LFC) se utilizará el Procedimiento Abierto sin publicidad comunitaria recayendo la adjudicación en el licitador que haga la proposición con mejor relación calidad precio de acuerdo a los criterios establecidos en el **punto A.8 del pliego** y sin perjuicio del derecho de SCPSA a declararlo desierto.

#### **A.5. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN, MESA DE CONTRATACION Y RESPONSABLE DEL CONTRATO**

El órgano de contratación es el Subdirector Económico y de Relaciones con la Ciudadanía y la Unidad Gestora será el Departamento de Comunicación.

#### **A.6. ACREDITACIÓN Y UMBRALES DE SOLVENCIA EXIGIDOS**

**Criterios de solvencia económica:** Declaración en la que se especifique el volumen anual de negocios global de la empresa de los tres últimos ejercicios disponibles, que deberá ser, por lo menos en un ejercicio, superior a 12.712,86 € para el lote 1, a 12.594,93 € para el lote 2 y a 12.158,25 € para el lote 3.

En caso de que un mismo licitador sea propuesto como adjudicatario de varios lotes, la declaración del volumen de negocios deberá ser superior a la suma de los valores estimados de los lotes a los que sea propuesto como adjudicatario.

##### **Criterios de solvencia técnica:**

##### a. Experiencia a nivel de empresa:

Lotes 1 y 3: Certificado de buena ejecución de tres clientes a los que el licitador haya realizado estudios de opinión, mercado o satisfacción mediante encuestas (o los trabajos de campo de estas encuestas), por un importe superior a 8.500 € por estudio en los tres últimos años. Se deberá indicar el importe, la fecha y el destinatario, público o privado, avalada por cualquier prueba admisible en Derecho.

Lote 2: Certificado de buena ejecución de un cliente al que el licitador haya realizado un estudio de opinión, mercado o satisfacción mediante encuestas (o los trabajos de campo de estas encuestas) en empresas o negocios de un importe superior a 8.500€ en los últimos tres años. Se deberá indicar el importe, la fecha y el destinatario, público o privado, avalada por cualquier prueba admisible en Derecho.

##### 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/a Técnico: especialización técnica en el campo de los estudios de opinión o de mercado que se acreditara con la titulación superior en Sociología, Ciencias Políticas, Marketing e Investigación de Mercados o ADE 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 por el licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación mediante la presentación del currículum correspondiendo únicamente al licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación mediante dicha documentación.
- Un Jefe/a de campo con una experiencia mínima de 3 años como jefe/a de campo en encuestas telefónicas de opinión, mercado o satisfacción. El cumplimiento de este requisito se acreditará por el licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación mediante la presentación del currículum correspondiendo únicamente al licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación mediante dicha documentación.

En caso de que un mismo licitador sea propuesto como adjudicatario de los tres lotes, deberá destinar a la ejecución del contrato dos jefes de campo.

- En las propuestas para los lotes 1 y 2 un equipo mínimo para realizar las entrevistas telefónicas de 7 personas en jornadas de al menos 5 horas con una titulación mínima de Bachiller o FPII terminados y que hayan realizado encuestas para al menos 3 estudios de opinión mercado o satisfacción en los últimos dos años. En las propuestas para el lote 3 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 por el licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación mediante la presentación del currículum de cada una de las personas del equipo en el que consten los estudios en los que ha participado.
- Al menos una cuarta parte de las personas que realizan las entrevistas deberán dominar el Euskera con la fluidez suficiente para realizar la entrevista en este idioma. Se acreditará por el licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación mediante la presentación del currículum que indique que se han cursado los estudios en Euskera (modelo D o equivalente) o que disponga de título oficial que lo acredite, mínimo nivel B II Escuela de Idiomas.
- Disponer en los últimos tres años de un sistema informático integrado para la gestión de entrevistas telefónicas (tipo CATI o similar) con un mínimo de 6 puestos que puedan ser utilizados en dos turnos y que facilite a la dirección técnica de SCPSA un enlace al cuestionario para su revisión previa al comienzo de la encuesta. Se acreditará por el licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación mediante la presentación de facturas o contrato de mantenimiento con la empresa proveedora correspondiendo únicamente al licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación mediante dicha documentación.

En caso de que un mismo licitador sea propuesto como adjudicatario de los tres lotes, el número de puestos necesarios para cumplir la solvencia se multiplicará por el número de lotes de los que sea adjudicatario.

- Para concurrir al LOTE 3, además de los requisitos anteriores, se deberá disponer de la tecnología específica para la realización de encuestas on line, tipo CAWI o equivalente para realizar las entrevistas on line a las personas que se han puesto en contacto con la Mancomunidad a través de la Web o del correo electrónico. Se acreditará por el licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación a través de la presentación de facturas o contrato de mantenimiento de la tecnología para realizar las encuestas on line.

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.

#### **A.7. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR:**

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.

Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación se puede acceder al espacio de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA) donde cualquier persona interesada en la licitación puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital. Esta aplicación debe descargarse una única vez, siendo válida para cualquier licitación posterior a través de PLENA por parte de cualquier entidad sometida a la misma.

Las ofertas son cifradas en el escritorio de quien vaya a licitar utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, son depositadas en el repositorio seguro.

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica y demás disposiciones de contratación pública electrónica.

El tamaño permitido de cada fichero individual que se anexa en la oferta electrónica es de 50 MB. El tamaño total de la oferta, con todos los documentos que la forman tendrá un tamaño máximo de 100 MB. PLENA no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta.

Los formatos admitidos por PLENA para los documentos que se anexan en la presentación de la oferta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls,xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg,

bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.), y como medida alternativa, para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (ZIP).

En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la plataforma y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por la entidad o empresa licitadora o quien tenga poder de representación.

Las propuestas se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en PLENA y contendrá 3 sobres, identificados como:

*SOBRE A: DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA*

*SOBRE B: PROPOSICIÓN NO VALORABLE AUTOMÁTICAMENTE*

*SOBRE C: PROPOSICIÓN VALORABLE AUTOMÁTICAMENTE*

#### **SOBRE A - DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA. Contendrá:**

- 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.
- Cuando se prevea la constitución de una unión de empresas de carácter temporal, se aportará el compromiso de constituir la en caso de resultar adjudicatarios.
- Cuando dos o más personas físicas o jurídicas participen de forma conjunta, se aportará un documento privado en el que se manifieste esta voluntad, se indique el porcentaje de participación de cada uno de ellos y se designe un representante o apoderado único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo.

#### **SOBRE B - PROPOSICIÓN NO VALORABLE AUTOMÁTICAMENTE. Contendrá:**

Incluirá la documentación necesaria para llevar a cabo la valoración técnica de los criterios no valorables automáticamente establecidos en el punto A.8 del pliego.

#### **SOBRE C - PROPOSICIÓN VALORABLE AUTOMÁTICAMENTE**

Conforme a los Anexos II y III y según los lotes a los que se presente oferta y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de empresas que concurren conjuntamente, la proposición será única a nombre de todas las empresas.

La inclusión de información referente al anexo II en los sobres A ó B dará lugar a la exclusión de la empresa en esta licitación.

## A.8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Para la selección del adjudicatario se tendrán en cuenta los siguientes criterios y sus **CRITERIOS VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE. HASTA 60 PUNTOS**

### A. OFERTA ECONÓMICA. Hasta 50 puntos

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

a) Si  $bm \leq 25$   
 $Pe = (b/25) * P$

b) Si  $bm > 25$   
 $Pe = (b/bm) * P$

Se definen:

Plic: presupuesto de licitación (IVA excluido)

O: oferta económica (O) (IVA excluido)

b: baja  $b = 100 * (Plic - O) / Plic$

bm: baja máxima en % de las ofertas admitidas

P: Puntuación máxima

Pe: Puntuación oferta económica

### B. CRITERIOS SOCIALES. Hasta 10 puntos

Criterios relacionados con la inserción sociolaboral de personas desfavorecidas del mercado laboral:

Compromiso de ejecutar un 5% de las horas ofertadas por la empresa para la realización de las entrevistas telefónicas y el apoyo en gabinete con personal en especial dificultad para acceder al empleo	5 puntos
Compromiso de ejecutar un 10% de las horas ofertadas por la empresa para la realización de las entrevistas telefónicas y el apoyo en gabinete con personal en especial dificultad para acceder al empleo	10 puntos

A estos efectos, tendrán la consideración de personas en especial dificultad para acceder al empleo las siguientes personas desempleadas:

- Personas con discapacidad.
- Perceptores de renta mínima de inserción.
- Personas sin hogar en proceso de acompañamiento social por recursos públicos.
- Personas víctimas de violencia machista.

- Personas desempleadas de larga duración.
- Personas mayores de 45 años.

En el caso de que se oferte este compromiso durante la ejecución del contrato, se solicitará a la empresa adjudicataria la presentación de la documentación que acredite su cumplimiento.

## CRITERIOS NO VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE. HASTA 40 PUNTOS

Se especifican los 40 puntos en cada uno de los lotes.

### Lote 1 - Trabajo de Campo de la Encuesta de Satisfacción con los Servicios del CIA, Residuos y Parque Fluvial en el ámbito doméstico (1.000 entrevistas telefónicas)

<b>1. Breve memoria descriptiva con la organización del trabajo y cronograma.</b> Se valorará la adecuación de la organización y operativa de trabajo en las tareas previas de la encuesta.		Hasta 4 puntos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descripción relación gabinete y call center, gestión de la base de datos telefónica y gestión de cuotas.</li> </ul>	Hasta 1 punto	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases de datos telefónicas que se va a utilizar y su adecuación para facilitar la extracción de una muestra representativa del universo especificado en la ficha técnica.</li> </ul>	Hasta 2 puntos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cronograma de trabajo y planificación de las reuniones con SCPSA.</li> </ul>	Hasta 1 punto	
<b>2. Propuesta de actuaciones para corregir sesgos en segmentos de población de más difícil acceso con la utilización de teléfonos fijos.</b> Se valorará:		Hasta 6 puntos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuaciones para corregir sesgos derivados de la no disposición de teléfono fijo o de perfiles de personas con difícil acceso con teléfonos fijos (personas de origen extranjero, población ocupada, hogares sin teléfono fijo...).</li> </ul>	Hasta 3 puntos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de muestreo definitivo de acuerdo al diseño de la muestra e integrando estas actuaciones</li> </ul>	Hasta 3 puntos	
<b>3. Dimensionamiento del equipo para la realización de las entrevistas telefónicas.</b> 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 en la información recogida mediante encuesta telefónica. En concreto se valorará:		Hasta 16 puntos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal de apoyo en gabinete. Total de horas previstas en cada una de estas tareas de apoyo especificando, asignación de tareas y dedicación en horas de la Dirección Técnica, de la Dirección de campo y de la supervisión de campo y del personal adicional de apoyo informático y de la gestión base de datos.</li> </ul>	Hasta 4 puntos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El dimensionamiento del equipo de encuestadores/as asignado a este trabajo, indicando: total de horas de encuestación previstas, número de entrevistadores/as y estimación del número de entrevistas por entrevistador/a y hora y jornada; número total de jornadas previstas, duración de la jornada y horarios de realización de las entrevistas.</li> </ul>	Hasta 10 puntos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimación de jornadas o entrevistadores/as adicionales para corregir posibles desviaciones en el cumplimiento del diseño muestral o calendario propuesto.</li> </ul>	Hasta 2 puntos	
<b>4. Propuesta de formación al personal asignado a este trabajo</b> Se valorarán las soluciones de formación para que las personas que participen en este contrato adquieran la preparación adecuada en la especificidad de este trabajo. Se valorarán los contenidos de la formación y las actuaciones para garantizar el dominio de la operativa de este trabajo y del cuestionario, así como el horario y número de horas previstas para esta formación.		Hasta 6 puntos

<b>5. Actuaciones y Controles que se van a realizar para garantizar la calidad del trabajo de campo,</b> indicando las actuaciones y los controles para garantizar la aleatoriedad en la selección de las personas a entrevistar; el cumplimiento del diseño muestral y procedimiento de muestreo; la correcta realización de las entrevistas y la calidad de la información recogida; la gestión de las incidencias y el cumplimiento del calendario y ritmo propuestos en la oferta.	Hasta 3 puntos
<b>6. Detalle y periodicidad de los Informes de desarrollo del trabajo de campo a entregar a la dirección técnica de SCPSA.</b>	Hasta 5 puntos
<ul style="list-style-type: none"> <li>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; la calidad de la información recogida y que se están empleando los medios en personal y técnicos que se han propuesto en la oferta</li> </ul>	Hasta 3 puntos
<ul style="list-style-type: none"> <li>La periodicidad en la entrega de los informes</li> </ul>	Hasta 2 puntos

En el lote 1 la puntuación de la valoración técnica será causa de exclusión en el caso de no alcanzar un mínimo de 20 puntos sobre los 40 máximos. Asimismo, será causa de exclusión si no se supera la mitad de la puntuación total en los apartados: 2. Propuesta de actuaciones para corregir sesgos en segmentos de población de más difícil acceso con la utilización de teléfonos fijos; 3. Dimensionamiento del equipo para la realización de las entrevistas telefónicas; y 5. Actuaciones y Controles que se van a realizar para garantizar la calidad del trabajo de campo.

**LOTE 2 – Trabajo de Campo de la Encuesta de Satisfacción con los Servicios del CIA y Residuos en el ámbito de Empresas y Negocios (650 entrevistas telefónicas)**

<b>1. Breve memoria descriptiva con la organización del trabajo y cronograma</b> Se valorará la adecuación de la organización y operativa de trabajo en las tareas previas de la encuesta.	Hasta 3 puntos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción relación gabinete y call center. Gestión Base de Datos de Clientes de SCPSA, gestión de cuotas.</li> </ul>	Hasta 2 puntos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cronograma de trabajo y planificación de las reuniones con SCPSA.</li> </ul>	Hasta 1 punto
<b>2. Propuesta de actuaciones y protocolo para entrevistar a la persona o personas que ocupen los puestos más adecuados en el negocio o empresa</b> para responder a los temas sobre la calidad del agua y el servicio de abastecimiento, 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 a las personas del negocio que mejor pueden informar sobre estos temas.	Hasta 6 puntos
<b>3. Dimensionamiento del equipo para la realización de las entrevistas telefónicas.</b> Se valorará en este apartado las soluciones que se propongan para garantizar la realización de las entrevistas telefónicas en el plazo que se propone en la oferta, en el cumplimiento del diseño muestral y procurando las condiciones idóneas de horario y rendimientos que garanticen la máxima calidad en la información recogida mediante encuesta telefónica. En concreto se valorará:	Hasta 17 puntos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de apoyo en gabinete: Total de horas previstas en cada una de estas tareas de apoyo, concretando asignación de tareas y dedicación en horas de la Dirección Técnica, de la Dirección de campo y de la supervisión y del personal adicional de apoyo informático y gestión base de datos.</li> </ul>	Hasta 5 puntos
<ul style="list-style-type: none"> <li>El dimensionamiento del equipo de encuestadores/as asignado a este trabajo, indicando: total de horas de encuestación previstas, número de entrevistadores/as y estimación del número de entrevistas por entrevistador/a y hora y jornada; número total de jornadas previstas, duración de la jornada y horarios de realización de las entrevistas.</li> </ul>	Hasta 10 puntos
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estimación de jornadas o entrevistadores/as adicionales para corregir posibles desviaciones en el cumplimiento del diseño muestral o calendario propuesto.</li> </ul>	Hasta 2 puntos

<p><b>4. Propuesta de formación al personal asignado a este trabajo</b> Se valorarán las soluciones de formación para que las personas que participen en este contrato adquieran la preparación adecuada en la especificidad de este trabajo. Se valorarán los contenidos de la formación y las actuaciones para garantizar el dominio de la operativa de este trabajo y del cuestionario, así como el horario y número de horas previstas para esta formación.</p>	<p>hasta 6 puntos</p>
<p><b>5. Actuaciones y Controles que se van a realizar para garantizar la calidad del trabajo de campo,</b> indicando las actuaciones y los controles para garantizar el cumplimiento del diseño muestral y procedimiento de muestreo; los intentos de contacto, la correcta realización de las entrevistas y la calidad de la información recogida; la gestión de las incidencias y el cumplimiento del calendario y ritmo propuestos en la oferta.</p>	<p>Hasta 3 puntos</p>
<p><b>6. Detalle y periodicidad de los Informes de desarrollo del trabajo de campo a entregar a la dirección técnica de SCPSA.</b></p>	<p>Hasta 5 puntos</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>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; la calidad de la información recogida y que se están empleando los medios en personal y técnicos que se han propuesto en la oferta y que se han entrevistado a las personas adecuadas en el negocio para informar de los temas.</li> </ul>	<p>Hasta 3 puntos</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>La periodicidad en la entrega de los informes</li> </ul>	<p>Hasta 2 puntos</p>

En el lote 2 la puntuación de la valoración técnica será causa de exclusión en el caso de no alcanzar un mínimo de 20 puntos sobre los 40 máximos. Asimismo, será causa de exclusión si no se supera la mitad de la puntuación tota en los apartados: 2. Propuesta de actuaciones y protocolo para entrevistar a la persona o personas que ocupen los puestos más adecuados en el negocio o empresa; 3. Dimensionamiento del equipo para la realización de las entrevistas telefónicas; y 5. Actuaciones y Controles que se van a realizar para garantizar la calidad del trabajo de campo.

**LOTE 3 – Trabajo de campo de la Encuesta de Satisfacción con la Atención Recibida en el SAC (1.500 entrevistas y on line)**

<p><b>1. Breve memoria descriptiva de la organización del trabajo y cronograma.</b> Se valorará la adecuación de la organización y operativa de trabajo que se va a seguir :</p>	<p>Hasta 5 puntos</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>En la toma de teléfonos y configuración de la base de datos de la Atención Presencial y en la gestión de las bases de datos de la Atención Telefónica y gestión de cuotas.</li> </ul>	<p>Hasta 2 puntos</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>En la atención telemática, organización de las entrevistas on-line, preparación del CAWI, estimación de entrevistas que se completarán vía on-line o por teléfono en las que no se consigue respuesta on-line. (máximo 2 puntos).</li> </ul>	<p>Hasta 2 puntos</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cronograma de trabajo y planificación de las reuniones con SCPSA</li> </ul>	<p>Hasta 1 punto</p>
<p><b>2. Dimensionamiento del equipo para la realización de este trabajo.</b> Se valorarán en este apartado las soluciones que se propongan para garantizar la realización de las entrevistas telefónicas y on-line 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 en la información recogida mediante encuesta telefónica. Se valorará:</p>	<p>Hasta 21 puntos</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal de apoyo en gabinete: asignación de tareas y dedicación en horas de la Dirección Técnica, de la Dirección de campo y de la supervisión y control de calidad (número de personas y horas previstas).</li> </ul>	<p>Hasta 2 puntos</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal y horas previstas para la configuración de las bases de datos de la Atención Presencial (incluyendo personal para la toma de teléfonos en oficinas) y gestión de las bases de datos Telefónica y Telemática previas a la realización de las entrevistas telefónicas.</li> </ul>	<p>Hasta 3 puntos</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal, horas previstas y descripción de tareas para la puesta en marcha y gestión de encuestas on line. (máximo 3 puntos).</li> </ul>	Hasta 3 puntos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>El dimensionamiento del equipo que realizará las entrevistas telefónicas, indicando, total de horas de encuestación previstas, número de entrevistadores/as y estimación del número de entrevistas por entrevistador/a y hora y jornada; número total de jornadas previstas, duración de la jornada y horarios de realización de las entrevistas.</li> </ul>	Hasta 10 puntos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Estimación de jornadas adicionales o entrevistadores/as adicionales para corregir posibles desviaciones en el cumplimiento del diseño muestral o calendario propuesto.</li> </ul>	Hasta 3 puntos	
<b>3. Propuesta de formación al personal asignado a este trabajo.</b> Se valorarán las soluciones de formación para que las personas que participen en este contrato adquieran la preparación adecuada en la especificidad de este trabajo. Se valorarán los contenidos de la formación y las actuaciones para garantizar el dominio de la operativa de este trabajo y del cuestionario, así como el horario y número de horas previstas para esta formación.		Hasta 6 puntos
<b>4. Actuaciones y Controles que se van a realizar para garantizar la calidad del trabajo de campo,</b> indicando las actuaciones y los controles para garantizar el cumplimiento del diseño muestral y procedimiento de muestreo; los intentos de contacto, la correcta realización de las entrevistas y la calidad de la información recogida; y el cumplimiento del calendario y ritmo propuestos en la oferta.		Hasta 3 puntos
<b>5. Detalle y periodicidad de los Informes de desarrollo del trabajo de campo a entregar a la dirección técnica de SCPSA.</b>		Hasta 5 puntos
<ul style="list-style-type: none"> <li>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; la calidad de la información recogida y que se están empleando los medios en personal y técnicos que se han propuesto en la oferta</li> </ul>	Hasta 3 puntos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>La periodicidad en la entrega de los informes</li> </ul>	Hasta 2 puntos	

En el lote 3 la puntuación de la valoración técnica será causa de exclusión en el caso de no alcanzar un mínimo de 20 puntos sobre los 40 máximos. Asimismo, será causa de exclusión si no se supera la mitad de la puntuación total en los apartados: 2. Dimensionamiento del equipo para la realización de las entrevistas telefónicas, y 4. Actuaciones y Controles que se van a realizar para garantizar la calidad del trabajo de campo.

#### **A.9. OFERTA ANORMALMENTE BAJA**

Podrá presumirse que una oferta es anormalmente baja cuando sea inferior a 9.245,72 € para el lote 1, 8.302,31 € para el lote 2 y de 8.842,37 € para el lote 3, 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.

## **A.10. DOCUMENTACIÓN PARA LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

- 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 prestación objeto de este contrato.

El Adjudicatario contratará y mantendrá en vigor una póliza de Responsabilidad Civil con una cobertura mínima de 150.000,00 € incluyendo la Responsabilidad Civil de Explotación, de Productos considerándose tanto a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona como Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. y los empleados de ambas, terceros frente al adjudicatario.

Para ello, deberá presentar antes de la prestación del servicio, y en cada uno de los vencimientos que se produzcan durante la realización de este contrato, 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.

- Garantía definitiva: 4% del importe de adjudicación del contrato.
- En el caso de que se trate de una Unión Temporal de Empresas deberán presentar las escrituras de constitución de la misma, cuya duración deberá ser coincidente con la del contrato hasta su extinción, y CIF de dicha unión.

## **A.11. SUBCONTRATACIÓN**

En el caso de que la subcontratación no se haya anunciado en el momento de acreditar la solvencia técnica, 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, respetando los requisitos establecidos en el artículo 107 de la LFC.

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.

## **A.12. REVISIÓN DE PRECIOS**

El contrato no estará sujeto a revisión de precios.

## **A.13. FACTURACIÓN**

Los adjudicatarios emitirán factura una vez entregados y revisados los ficheros de datos y el informe final de campo.

## **A.14. PENALIDADES**

Podrán ser objeto de penalización:

- La demora respecto del plazo propuesto de entrega del trabajo. Se establece una penalización de 0,40 € por cada 1.000 € del importe de adjudicación por cada día natural de retraso.
- El incumplimiento de la formación propuesta que se impartirá al personal asignado a este trabajo se considerará incumplimiento grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe que puede ir desde el 1 al 5 % del importe de adjudicación del contrato.
- El incumplimiento del dimensionamiento del equipo propuesto se considerará incumplimiento grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe que puede ir desde el 1 al 5 % del importe de adjudicación del contrato.
- El incumplimiento de los compromisos adquiridos en criterios sociales se considerará incumplimiento grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe que puede ir desde el 1 al 5 % del importe de adjudicación del contrato.

## **A.15. INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS**

El adjudicatario deberá contemplar todos los aspectos legales e implicaciones relacionados con el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, o cualquier otra disposición que viniera a sustituir o complementar a las anteriores y que pudiera afectar a los trabajos contratados.

Mediante las presentes cláusulas se habilita a la entidad adjudicataria, para tratar por cuenta de SCPSA, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio.

## **A.16. PERSONAL**

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en el pliego, 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, informando en todo momento a SCPSA.

La empresa contratista asume la obligación de mantener una plantilla mínima y un número de jornadas garantizadas durante toda la duración del contrato.

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 extrimarse en las funciones desempeñadas respecto a la actividad delimitada en el pliego como objeto del contrato.

La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizado a prestar sus servicios en las dependencias de SCPSA.

El contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, 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.

#### **A.17. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO y OBLIGACIONES ESENCIALES**

La empresa adjudicataria deberá ejecutar el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, de acuerdo con la legislación fiscal vigente.

#### **A.18. DATOS PARA LA HUELLA DE CARBONO Y BALANCE ENERGÉTICO**

Si así se lo solicita SCPSA, la empresa adjudicataria de este contrato deberá proporcionar, en los plazos y sistema que establezca SCPSA, los datos correspondientes a consumos energéticos (electricidad, combustibles, etc,...) así como otras posibles fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero (gases refrigerantes, etc...) que se correspondan con la prestación de este contrato, de forma que sirva de base para el cálculo del Balance Energético y Huella de Carbono de MCP/SCPSA. Igualmente, la empresa objeto de este contrato deberá permitir el acceso a la información documental y contable que respalde los datos facilitados, así como cooperar en su caso con las labores de auditoría tanto interna (de SCPSA) como externa que se pudieran realizar en esta materia.

Si el contratista dispone de su propio cálculo verificado de emisiones, lo podrá aportar a SCPSA en la parte correspondiente a este contrato sin que ello sustituya, salvo criterio de SCPSA, lo previsto en el párrafo anterior.

## **B. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO**

### **B.1. RÉGIMEN JURÍDICO**

Por tratarse de un contrato a celebrar por entidad señalada en el apartado e) del artículo 4.1. de la Ley Foral 2/2018, de 17 de abril de Contratos Públicos (LFC), a este contrato le es de aplicación dicha ley en lo que se refiere a su preparación, adjudicación, condiciones especiales de ejecución, modificación y subcontratación siendo sus efectos y extinción regidos por el Derecho civil o mercantil.

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.

### **B.2. REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL.**

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad a contratar.

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

El incumplimiento de lo dispuesto anteriormente tendrá carácter muy grave, correspondiéndole una penalización de hasta el 20 % del importe de adjudicación del contrato.

### **B.3. CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y SOLVENCIA**

Podrán tomar parte en la licitación las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y cuenten con la capacidad y los niveles de solvencia económica, financiera y técnica que se hayan exigido en el **punto A.6 del pliego**.

**a. Solvencia económica y financiera:**

Cada licitador deberá poseer solvencia económica y financiera suficiente para la ejecución del contrato, entendiéndose 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 o bien en la declaración responsable o en el Documento Europeo Único de Contratación, dependiendo del documento que se haya exigido en el **punto A.7 del pliego**, correspondiendo únicamente al licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación mediante la documentación que se haya exigido **punto A.6 del pliego**.

**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 este requisito se hará constar o bien en la declaración responsable o en el Documento Europeo Único de Contratación, dependiendo del documento que se haya exigido en el **punto A.7 del pliego**, correspondiendo únicamente al licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación mediante la documentación que se haya exigido **punto A.6 del pliego**.

Conforme al artículo 18 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.

Para acreditar su solvencia, quien licite podrá 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 aquellas 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, quien licita 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 16 y 17, 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.

#### **B.4. LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES**

Los documentos que conforman la oferta deberán presentarse exclusivamente a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA), que estará disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra ([www.contrataciones.navarra.es](http://www.contrataciones.navarra.es)), de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes:

Así mismo, todas las comunicaciones y resto de actuaciones de trámites que procedan con los interesados, se efectuará a través de PLENA.

El plazo de presentación de las ofertas se fijará en el anuncio para la licitación, debiendo ser, como mínimo, de 15 días contados a partir del día siguiente al de la fecha de publicación en el Portal de Contratación de Navarra / en el Diario Oficial de la Unión Europea.

En el momento en que la empresa licitadora cierre su oferta, se generará una huella -resumen criptográfico- del contenido de la misma, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que quien licite tenga problemas\* en la presentación de su oferta en PLENA, si la huella – resumen criptográfico- es remitida, dentro del plazo de presentación de ofertas, al órgano de contratación por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en el Portal de Contratación, se dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa a través de PLENA y para considerar completada la presentación. Sin cumplir tales requisitos no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

*\* a estos efectos se advierte de que cuanto mayor sea el peso (medido en MB) de las ofertas, mayor puede ser el tiempo requerido para completar su presentación. Ello con independencia de la concurrencia de otras circunstancias, como una menor velocidad de subida de datos debida a la calidad de la conexión, u otras.*

Es necesario que la hora del equipo desde el que se vaya a realizar la presentación coincida con un margen máximo de desfase de 5 minutos, con la hora del servidor de Gobierno de Navarra.

Los servidores de Gobierno de Navarra, utilizan como referencia el Tiempo Universal Coordinado (UTC), que es la escala de tiempo universal mantenida por los laboratorios internacionales de referencia con una precisión: +/- 1seg. Esta es, por tanto, la hora oficial de los servicios electrónicos

- Fuente horaria primaria: hora.roa.es (Real Instituto y Observatorio de la Armada: dos servidores en San Fernando-Cádiz y un tercero situado en Madrid).
- Fuentes horarias secundarias:
  - o canon.inria.fr , INRIA, Paris
  - o i2t15.i2t.ehu.es , UPV-EHU

Si al proceder a la apertura de los sobres, se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella, ésta se validará, si la huella coincide, y la fecha de recepción está dentro de las 24 horas extendidas, la oferta se dará por válida y se abrirá.

Si por el contrario la huella no coincide, o bien la oferta se ha recibido fuera del plazo de 24 horas extendidas, la oferta se excluirá, no abriéndose nunca su contenido.

En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa o entidad licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en la Plataforma. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento de la Plataforma, la oferta presentada será admitida. El desconocimiento del licitador o problemas técnicos ajenos a la Plataforma no justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y conllevarán la exclusión.

Los interesados podrán solicitar aclaraciones sobre el contenido del contrato, con una antelación mínima de 6 días naturales a la fecha de finalización del plazo de presentación de ofertas, 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.

## **B.5. 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, en el caso de que así se haya exigido el **punto A.7 del pliego**, en el sobre 2.

Si la Mesa de Contratación/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. Dicho requerimiento se producirá por medios telemáticos, a través del módulo de notificaciones de PLENA.

Si la documentación contuviese defectos sustanciales o deficiencias no subsanables, se rechazará la proposición.

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

## **B.6. APERTURA DE LAS PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN**

La Mesa de Contratación/Unidad Gestora, en acto público al que podrá accederse a través de PLENA, en la fecha y hora que se señale en el correspondiente anuncio de licitación publicado con una antelación mínima de tres días en el Portal de Contratación de Navarra, publicará en la plataforma el resultado de la calificación de la documentación presentada por quienes liciten, indicando las entidades o personas licitadoras admitidas, las inadmitidas y las causas de la inadmisión, y la valoración efectuada de las propuestas técnicas.

A continuación, se procederá a la apertura del sobre Proposición Económica/Proposición valorable Automáticamente, salvo el de aquéllas ofertas que hayan sido excluidas tanto por deficiencias en la documentación correspondiente al sobre 1 como en la documentación correspondiente al sobre 2.

Seguidamente se dará lectura de las proposiciones económicas formuladas en ellos.

A continuación, se procederá a la apreciación del carácter desproporcionado o anormal de las mismas, tomando como referencia únicamente las ofertas admitidas.

Cuando se identifique alguna oferta anormalmente baja que haga presumir que no va a ser cumplida regularmente, antes de rechazar la oferta la Mesa/Unidad Gestora comunicará dicha circunstancia al licitador/licitadores que la hubiere presentado, conforme a lo previsto en el artículo 98 de la Ley Foral de Contratos Públicos.

Si se considera finalmente que la oferta presenta valores anormales que no garantizan la correcta ejecución o viabilidad del contrato, deberá ser excluida de la licitación. La exclusión de la oferta anormalmente baja no dará lugar a un nuevo cálculo de ofertas anormales, ni se tomará en consideración a la hora de asignar la puntuación económica.

En consecuencia, la puntuación de la oferta económica se realizará en acto interno tomando como referencia todas las proposiciones económicas admitidas y se levantará 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. 99 de la LFC, éste se dirimirá a favor de la empresa que tenga un mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad, siempre que la empresa o profesional tenga en plantilla un porcentaje superior al 2% de trabajadores con discapacidad en el momento de acreditar su solvencia; 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 Mesa de Contratación/Unidad Gestora 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 que se le requiera a través del PLENA, el licitador propuesto deberá presentar, a través de PLENA, 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. 236/2007, por el que se regula la Junta de Contratación Pública y los procedimientos y registros a su cargo, podrá sustituirse la documentación de este apartado por el certificado de inscripción en el Registro Voluntario de Licitadores 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. Capacidad y solvencia:**

El licitador deberá aportar la documentación detallada en el punto A.6 del pliego. Entre otras cosas:

- Currículums y titulaciones académicas de la Dirección Técnica y de la Dirección de campo.
- Descripción de las instalaciones técnicas y de las medidas empleadas para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de su empresa.
- Declaración que indique la plantilla media anual de la empresa o profesional y la descripción del personal directivo durante los tres últimos años.
- Declaración que indique la disposición del equipo técnico que dispondrá la empresa para la ejecución del contrato y acreditación mediante la presentación de facturas o contrato de mantenimiento con la empresa proveedora de tecnología para realizar las entrevistas telefónicas con soporte informático tipo CATI o similar en los tres Lotes y con tecnología para realizar las encuestas on line en el lote 3.

La falta de aportación de la documentación necesaria en dicho plazo supondrá la exclusión del licitador del procedimiento, sin perjuicio de la posibilidad de iniciar un expediente de prohibición para contratar con SCPSA de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22.1 j) y 23 de la LFC.

En este supuesto, la Mesa de Contratación/Unidad Gestora propondrá al órgano de contratación la adjudicación a favor del licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación prevista en este punto en el plazo máximo de siete días naturales desde la notificación de la propuesta de adjudicación.

La solicitud de la documentación necesaria para efectuar la propuesta de adjudicación al órgano de contratación se comunicará al correo electrónico indicado por los licitadores en la declaración responsable o en el DEUC.

## **B.7. 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.

El plazo para acordar la adjudicación será de 1 mes desde el acto de apertura de la oferta económica. De no dictarse en plazo el acto de adjudicación, las empresas admitidas a la licitación tendrán derecho a retirar su proposición sin penalidad alguna.

La adjudicación del contrato quedará suspendida durante el plazo de 15 días naturales desde la remisión de la comunicación de adjudicación, cuando el procedimiento de adjudicación utilizado e indicado en el **punto A.4 del pliego**, sea el abierto superior al umbral comunitario.

En el caso de que el procedimiento de adjudicación utilizado sea el inferior al umbral comunitario, la adjudicación del contrato quedará suspendida durante el plazo de 10 días naturales desde la remisión de la comunicación de adjudicación.

Transcurrido el plazo de suspensión y en el plazo máximo de 15 días naturales se formalizará el contrato previa presentación por el adjudicatario de la documentación que se indica en el **punto A.10 del pliego**.

## **B.8. GARANTÍAS**

Las garantías que se exijan en el presente procedimiento podrán constituirse de cualquiera de las formas previstas en el art. 70 de la Ley Foral de Contratos Públicos de Navarra.

En el caso de que se exija garantía provisional estará afecta a la obligación de formalizar el contrato en el plazo establecido.

La garantía definitiva quedará afecta al cumplimiento de las obligaciones del contratista hasta el momento de finalización del plazo de garantía y, en particular, al pago de las penalidades así como a la reparación de los posibles daños y perjuicios ocasionados por el contratista durante la ejecución del contrato.

## **B.9. 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.

## **B.10. CONFIDENCIALIDAD Y SIGILO**

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 54 de la LFC, se informa a las empresas licitadoras 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, adjuntando un índice con los apartados de la documentación que se consideran confidenciales, sin que sean admisibles declaraciones genéricas que afecten a la totalidad de la oferta.

Igualmente, al amparo del artículo 54, 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.

Puede consultar información adicional sobre privacidad en el siguiente enlace:  
[https://www.mcp.es/sites/default/files/ficheros\\_lopd/Proveedores.pdf](https://www.mcp.es/sites/default/files/ficheros_lopd/Proveedores.pdf)

#### **B.11. APLICACIÓN DE PENALIDADES**

Si el contratista incurriera en el incumplimiento de obligaciones que conlleve la aplicación de penalidades, SCPSA, previa motivación en la que conste el incumplimiento detectado, y una vez ofrecida audiencia al interesado durante un plazo mínimo de 10 días naturales, podrá imponer las penalizaciones que se hayan indicado en el pliego.

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.

#### **B.12. PAGO**

El pago se efectuará a 40 días desde la fecha de factura, mediante transferencia.

Las facturas deberán contemplar únicamente las prestaciones correspondientes a este contrato y deberán indicar el número de expediente que se indicará a la formalización del mismo.

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).

#### **B.13. CESIÓN DEL CONTRATO**

Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato solo podrán ser cedidos a un tercero, previa autorización de la entidad contratante, cuando concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 108 de la Ley Foral de Contratos Públicos, y siempre que ello no implique otras modificaciones sustanciales del contrato o tenga por objeto eludir la aplicación de la Ley Foral o restringir de forma efectiva la competencia en el mercado..

#### **B.14. 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 la Administración para la ejecución del mismo.
- c. El mutuo acuerdo entre la Administración 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 constitución de garantías cuando éstas sean obligatorias.
- e. La falta de ejecución en plazo cuando este tenga carácter esencial.
- f. Cuando las penalidades aislada o conjuntamente alcancen el 20% del importe de adjudicación del contrato.
- g. El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato, reguladas en el artículo 66 de la LFC.
- h. La demora en el pago por parte de SCPSA durante más de 8 meses cuando lo solicite el contratista.
- i. El impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte del contratista a los trabajadores y trabajadoras que estuvieran participando en la misma, o el incumplimiento grave de las condiciones establecidas en los convenios colectivos en vigor para estos trabajadores y trabajadoras también durante la ejecución del contrato.
- j. El incumplimiento de las restantes obligaciones contractuales esenciales.
- k. El mantenimiento prolongado de conflictos laborales o el ejercicio mantenido del derecho de huelga por los trabajadores y trabajadoras que prestan el contrato, y que impidiese la correcta ejecución contractual.
- l. Las que se establezcan expresamente en el contrato.
- m. Las demás señaladas en la LFC para cada tipo de contrato.

## **B.15. 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.

El incumplimiento de las obligaciones del contrato por parte de SCPSA determinará, con carácter general, el pago de los daños y perjuicios que por tal causa se irroguen al contratista.

Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable del contratista, este deberá indemnizar los daños y perjuicios ocasionados a la entidad contratante, 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.

Si la resolución del contrato se produce por incumplimiento de las condiciones de ejecución del contrato dará lugar al inicio del expediente para declarar la prohibición de contratar de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1.m) de esta ley foral. En este caso el plazo de duración de la prohibición será de cinco años.

Acordada la resolución del contrato, la Administración correspondiente podrá adjudicar lo que reste del mismo a la empresa o profesional que en la licitación quedó en segundo lugar, y, en caso de renuncia de esta, a quienes la siguieron en el orden de clasificación.

## **B.16. JURISDICCIÓN Y RECURSOS**

Contra los actos que se aprueben en relación con la preparación, adjudicación y, en su caso, con la modificación de este contrato podrá interponerse, la reclamación en materia de contratación pública establecida en los artículos 121 y siguientes de la Ley Foral de Contratos Públicos, cuando concurren los requisitos establecidos en el mismo o el recurso ante el Presidente de la Mancomunidad de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35.5 de la Ley Foral de Contratos Públicos y 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 los efectos y extinción 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 las normas procesales de esta jurisdicción.

## **B.17. 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 del pliego regulador para la contratación de la “Realización de los trabajos de campo de las encuestas de satisfacción con los servicios del CIA, Residuos, Parque Fluvial y SAC en 2019. Expediente 2019SCON-AIU/000004”

### DECLARA

Que reúne los requisitos de capacidad jurídica y de obrar exigidos en la Ley Foral 2/2018 de Contratos Públicos, y, en su caso, que el firmante ostenta la debida representación.

Que reúne el resto de requisitos legales para la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, así como los exigidos por el presente pliego.

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 20 de la Ley Foral de Contratos.

Que no está incurso en causa de prohibición para contratar y se encuentra al corriente en el pago del Impuesto de Actividades Económicas, de los tributos correspondientes a la Hacienda Foral de Navarra o aquella en la que figure el domicilio social y en el pago de sus obligaciones con la Seguridad Social.

Que cumple los criterios de solvencia económica, financiera y técnica o profesional exigidos en el pliego.

Que en el caso de resultar adjudicatario ejecutará el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, de acuerdo con la legislación fiscal vigente.

Que la dirección de correo electrónico para la realización de notificaciones a través de medios telemáticos es.....

En su caso, que declara como documentación confidencial la siguiente....., por las siguientes razones:.....

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo la presente en ..... a ..... de ..... de 20...

## ANEXO II.1 PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE 1

Nombre:

---

NIF:

---

en representación de la empresa

Nombre:

---

NIF:

---

Domicilio:

---

enterado del pliego regulador para la contratación de la “Realización de los trabajos de campo de las encuestas de satisfacción con los servicios del CIA, Residuos, Parque Fluvial y SAC en 2019. Expediente 2019SCON-AIU/000004” se compromete a su realización de acuerdo al pliego, a su oferta y a lo establecido en el contrato, a los siguientes importes IVA excluido en cifra y letra:

Importe IVA excluido (en Cifra y Letra)

En caso de discrepancia entre las cantidades en letra y las cantidades en cifra, prevalecerán las cantidades en letra.

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019

Firma \_\_\_\_\_

## ANEXO II.2 PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE 2

Nombre:

---

NIF:

---

en representación de la empresa

Nombre:

---

NIF:

---

Domicilio:

---

enterado del pliego regulador para la contratación de la “Realización de los trabajos de campo de las encuestas de satisfacción con los servicios del CIA, Residuos, Parque Fluvial y SAC en 2019. Expediente 2019SCON-AIU/000004” se compromete a su realización de acuerdo al pliego, a su oferta y a lo establecido en el contrato, a los siguientes importes IVA excluido en cifra y letra:

Importe IVA excluido (en Cifra y Letra)

En caso de discrepancia entre las cantidades en letra y las cantidades en cifra, prevalecerán las cantidades en letra.

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019

Firma \_\_\_\_\_

## ANEXO II.3 PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE 3

Nombre:

---

NIF:

---

en representación de la empresa

Nombre:

---

NIF:

---

Domicilio:

---

enterado del pliego regulador para la contratación de la “Realización de los trabajos de campo de las encuestas de satisfacción con los servicios del CIA, Residuos, Parque Fluvial y SAC en 2019. Expediente 2019SCON-AIU/000004” se compromete a su realización de acuerdo al pliego, a su oferta y a lo establecido en el contrato, a los siguientes importes IVA excluido en cifra y letra:

Importe IVA excluido (en Cifra y Letra)

En caso de discrepancia entre las cantidades en letra y las cantidades en cifra, prevalecerán las cantidades en letra.

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019

Firma \_\_\_\_\_

### ANEXO III.1 CRITERIOS SOCIALES LOTE 1.

Nombre:

NIF:

\_\_\_\_\_ en representación de la empresa

Nombre:

NIF:

Domicilio:

enterado de las condiciones reguladoras para la contratación de la “Realización de los trabajos de campo de las encuestas de satisfacción con los servicios del CIA, Residuos, Parque Fluvial y SAC en 2019. Expediente 2019SCON-AIU/000004” adquiere los siguientes compromisos en cuanto a los criterios sociales:

Compromiso de ejecutar un 5% de las horas ofertadas por la empresa para la realización de las entrevistas telefónicas y el apoyo en gabinete con personal en especial dificultad para acceder al empleo	
Compromiso de ejecutar un 10% de las horas ofertadas por la empresa para la realización de las entrevistas telefónicas y el apoyo en gabinete con personal en especial dificultad para acceder al empleo	

Se indicará una “X” en el compromiso que se adquiriera, en caso de adquirir alguno de los compromisos indicados.

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019

Firma \_\_\_\_\_

## ANEXO III.2 CRITERIOS SOCIALES LOTE 2.

Nombre:

NIF:

\_\_\_\_\_ en representación de la empresa

Nombre:

NIF:

Domicilio:

enterado de las condiciones reguladoras para la contratación de la “Realización de los trabajos de campo de las encuestas de satisfacción con los servicios del CIA, Residuos, Parque Fluvial y SAC en 2019. Expediente 2019SCON-AIU/000004” adquiere los siguientes compromisos en cuanto a los criterios sociales:

Compromiso de ejecutar un 5% de las horas ofertadas por la empresa para la realización de las entrevistas telefónicas y el apoyo en gabinete con personal en especial dificultad para acceder al empleo	
Compromiso de ejecutar un 10% de las horas ofertadas por la empresa para la realización de las entrevistas telefónicas y el apoyo en gabinete con personal en especial dificultad para acceder al empleo	

Se indicará una “X” en el compromiso que se adquiriera, en caso de adquirir alguno de los compromisos indicados.

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019

Firma \_\_\_\_\_

### ANEXO III.3 CRITERIOS SOCIALES LOTE 3.

Nombre:

NIF:

\_\_\_\_\_ en representación de la empresa

Nombre:

NIF:

Domicilio:

enterado de las condiciones reguladoras para la contratación de la “Realización de los trabajos de campo de las encuestas de satisfacción con los servicios del CIA, Residuos, Parque Fluvial y SAC en 2019. Expediente 2019SCON-AIU/000004” adquiere los siguientes compromisos en cuanto a los criterios sociales:

Compromiso de ejecutar un 5% de las horas ofertadas por la empresa para la realización de las entrevistas telefónicas y el apoyo en gabinete con personal en especial dificultad para acceder al empleo	
Compromiso de ejecutar un 10% de las horas ofertadas por la empresa para la realización de las entrevistas telefónicas y el apoyo en gabinete con personal en especial dificultad para acceder al empleo	

Se indicará una “X” en el compromiso que se adquiera, en caso de adquirir alguno de los compromisos indicados.

\_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019

Firma \_\_\_\_\_

## ANEXO IV. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

### LOTE 1. Trabajo de Campo de la Encuesta de Satisfacción con los Servicios del CIA, Residuos y Parque Fluvial en el ámbito doméstico.

#### 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 con los servicios del Ciclo Integral del Agua, la Recogida y Tratamiento de los Residuos Urbanos y el Parque Fluvial en el ámbito doméstico.

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 y todas las variables así como los valores etiquetados.

En la realización de las entrevistas telefónicas, antes de proceder a la sustitución del número seleccionado se deberán realizar hasta cinco intentos en días y horarios diferentes. El fichero de datos deberá contener un campo que refleje en qué número de intentos se ha realizado la entrevista, un campo con la fecha de realización de la entrevista y otro campo que recoja si la entrevista ha sido supervisada y forma de supervisión.

SCPSA proporcionará el cuestionario y su cumplimentación tiene una duración aproximada de 20 minutos. Se deberá ofrecer la posibilidad de realizar la entrevista en castellano o en euskera.

Una vez introducido el cuestionario en CATI se enviará a la dirección técnica de SCPSA un enlace al cuestionario por internet de forma que le permita contrastar la correcta realización de las preguntas, saltos y filtros, etc.

La dirección técnica de SCPSA asistirá al curso de formación que se imparta al personal asignado a este trabajo.

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 295.000 mayores de 18 años.

<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA</b>	<p>1.000 entrevistas:  800 entrevistas se distribuyen de forma proporcional en el conjunto de la población.  Las 200 restantes sobrecargan la muestra en:  70 entrevistas que se realizarán en la zona con recogida neumática de Casco Viejo y Erripagaina;  100 entrevistas en dos zonas de especial interés para la Mancomunidad (una parte del barrio de Azpilagaña y de Nuevo Artica (Berrioplano) con una población de 7.100 personas empadronadas en las dos zonas)  30 entrevistas en la zona rural de la Comarca.</p>
<b>MARCO ESTADÍSTICO DE LA MUESTRA</b>	<p>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 2018.</p>
<b>DISEÑO DE LA MUESTRA</b>	<p>Muestreo aleatorio estratificado. La muestra se distribuye proporcionalmente al peso de la población de los distintos municipios.</p> <p>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, (Distrito 1) y zona de Erripagaina.</p> <p>En el resto de municipios que componen la Mancomunidad se distingue si es zona urbana o zona rural:</p> <p>En los municipios simples, (no están compuestos por distintas entidades de población) y tienen más de 1.000 habitantes, la muestra es proporcional a su población.</p> <p>En las entidades de población con más de 1.000 habitantes de los municipios compuestos, la muestra es proporcional a su población.</p> <p>Los municipios simples con menos de 1.000 habitantes y las entidades que tienen menos de 1.000 habitantes en los municipios compuestos, se agrupan en dos zonas Comarca Rural Norte y Comarca Rural Cuenca (se especifica su pertenencia en el cuadro siguiente).</p>
<b>SELECCIÓN UNIDADES DE ANÁLISIS</b>	<p>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 y el procedimiento de muestreo.  Selección de la persona a entrevistar por cuotas cruzadas de sexo y edad.</p>

**DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR MUNICIPIOS, SEXO Y EDAD.** Se actualizará con los datos de población de 2018.

MUNICIPIO	ENTIDAD DE POBLACIÓN	De 18 a 34		De 35 a 54		55 o más		Total
		Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Pamplona <> Iruña	Pamplona<>Iruña	18.898	19.184	29.766	30.451	29.201	38.586	166.086
Pamplona <> Iruña	DISTRITO 1	989	1.034	2.054	1.911	1.431	1.900	9.319
Pamplona <> Iruña	DISTRITO 2	1.603	1.578	2.741	2.910	3.009	4.712	16.553
Pamplona <> Iruña	DISTRITO 3	3.492	3.570	4.590	5.062	6.476	8.922	32.112
Pamplona <> Iruña	DISTRITO 4	3.960	4.069	4.114	4.239	6.606	8.674	31.662
Pamplona <> Iruña	DISTRITO 5	2.119	2.248	2.847	2.823	2.255	3.210	15.502
Pamplona <> Iruña	DISTRITO 6	1.624	1.564	3.040	3.021	3.335	3.980	16.564
Pamplona <> Iruña	DISTRITO 7	3.935	4.070	8.408	8.126	5.070	6.119	35.728
Pamplona <> Iruña	DISTRITO 8	1.176	1.051	1.972	2.359	1.019	1.069	8.646
Barañáin	Barañáin	2.347	2.160	2.867	3.040	3.049	3.677	17.140
Burlada <> Burlata	Burlada<>Burlata	1.833	1.782	2.981	3.091	2.351	2.945	14.983
Villava <> Atarrabia	Villava<>Atarrabia	1.009	986	1.579	1.575	1.495	1.713	8.357
Zizur Mayor <> Zizur Nagusia	Zizur Mayor<>Zizur Nagusia	1.609	1.625	2.359	2.446	1.575	1.701	11.315
Berriozar	Berriozar	937	912	1.900	1.719	976	1.047	7.491
Ansoáin <> Antsoain	Ansoáin<>Antsoain	807	758	2.117	2.100	1.143	1.325	8.250
Huarte <> Uharte	Huarte<>Uharte	556	533	1.338	1.291	618	714	5.050
Aranguren	Mutilva	1.012	1.013	1.585	1.631	781	771	6.793
Noáin (Valle de Elorz)/Noain (Elortzibar)	Noáin	580	652	1.316	1.222	610	665	5.045
Beriáin	Beriáin	319	359	793	728	367	455	3.021
Orkoien	Orkoien	308	309	804	745	278	315	2.759
Ezcabarte	Arre	108	94	210	180	130	134	856
Cendea de Cizur	Cizur Menor	302	243	348	385	165	145	1.588
Valle de Egúés/Eguesibar	Sarriguren	914	1.197	3.658	3.306	271	310	9.656
	Gorráiz	321	296	588	662	394	360	2.621
	Olaz	89	68	84	87	115	125	568
Berrioplano/Berriobeiti	Artica	375	439	933	843	219	225	3.034
	Berrioplano	43	42	140	129	50	63	467
	Berriosuso	59	56	198	184	53	50	600
Esteribar	Olloki	53	75	218	208	41	44	639
Galar	Cordovilla	79	63	141	125	66	59	533
<b>PAMPLONA Y COMARCA URBANA</b>		<b>32.558</b>	<b>32.846</b>	<b>55.923</b>	<b>56.148</b>	<b>43.948</b>	<b>55.429</b>	<b>276.852</b>
<b>COMARCA RURAL CUENCA</b> Pueblos de Aranguren, Berrioplano, Biurrun, Olcoz, Egúes, Galar, Elorz, Olza, Tiebas, Muruarte de Reta, Zabalza, Municipios de Adios, Añorbe, Belascoain, Bidaurreta, Ciriza, Echarrri, Eneriz, Legarda, Muruzabal, Tirapu, Ucar, Uterga		<b>1.142</b>	<b>943</b>	<b>2.330</b>	<b>2.131</b>	<b>1.835</b>	<b>1.815</b>	<b>10.196</b>
<b>COMARCA RURAL NORTE</b> Pueblos de Esteribar, Ezcabarte, Iza, Juslapeña, Ollo		<b>412</b>	<b>377</b>	<b>1.075</b>	<b>954</b>	<b>799</b>	<b>679</b>	<b>4.296</b>
<b>COMARCA RURAL</b>		<b>1.554</b>	<b>1.320</b>	<b>3.405</b>	<b>3.085</b>	<b>2.634</b>	<b>2.494</b>	<b>14.492</b>
<b>TOTAL COMARCA</b>		<b>34.112</b>	<b>34.166</b>	<b>59.328</b>	<b>59.233</b>	<b>46.582</b>	<b>57.923</b>	<b>291.344</b>

## 2. PLAZO MÁXIMO DE ENTREGA

El plazo máximo de entrega de este trabajo será de 22 días hábiles (en el cómputo se excluyen los sábados, los domingos y los festivos) a partir de la firma del contrato. Se tienen previsto realizar este trabajo en mayo de 2019.

## 3. INFORMES DE CAMPO Y REUNIONES DE SEGUIMIENTO

Se realizarán al menos tres reuniones presenciales con la dirección técnica de SCPSA:

1. Antes del inicio de los trabajos de campo
2. El primer día hábil de la segunda quincena de trabajo de campo en la que se entregará el informe de seguimiento de la primera quincena.
3. Al finalizar los trabajos en la que se entregarán los ficheros de datos y el informe final de campo.

Al finalizar la primera quincena del trabajo de campo se entregará a la dirección del estudio un informe de seguimiento con los resultados del trabajo realizado hasta ese momento, en el que se refleje como mínimo: la organización y tamaño de campo que se ha utilizado en la realización de las encuestas y la desviación respecto a la propuesta presentada; entrevistas realizadas por entrevistador o entrevistadora y duración media de la entrevista; distribución de las encuestas realizadas por lugar de residencia y cuotas cruzadas de sexo y edad, el nivel de ajuste respecto a la muestra teórica y entrevistas realizadas según otras variables de segmentación propuestas en la oferta para evitar sesgos por la infrarrepresentación de determinados grupos; en caso de desviaciones respecto a la muestra teórica, deberá entregar el calendario y estructura del equipo para ajustar la muestra real a la muestra teórica. Asimismo, se entregará el fichero completo de datos con las encuestas realizadas hasta ese momento.

Junto con el fichero de datos en spss.sav, se entregará un informe final de campo. Como mínimo deberá constar la duración en horas y jornadas de estos trabajos de campo, el número de personas que han participado, equipo técnico, de apoyo y encuestadores. En las encuestas telefónicas: duración media de las entrevistas, número de entrevistas y duración entrevista por encuestador o encuestadora, el número total de llamadas realizadas, entrevistas realizadas, número de intentos por entrevista, negativas, rechazadas por exceso de cuota y no localizadas. Las incidencias en la realización del trabajo de campo y cómo se han solucionado.

Además de la documentación arriba detallada, la empresa adjudicataria facilitará a SCPSA cuanta documentación le sea solicitada para el seguimiento de la evolución y control del cumplimiento del trabajo contratado.

## **LOTE 2. Trabajo de Campo de la Encuesta de Satisfacción con los Servicios del CIA y Residuos en el ámbito de Empresas y Negocios.**

### **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 con los servicios del Ciclo Integral del Agua y la Recogida y Tratamiento de los Residuos Urbanos en el ámbito de las Empresas y Negocios.

Las encuestas serán grabadas en spss.sav y las preguntas abiertas vendrán en literal y codificadas y todas las variables así como los valores etiquetados.

En la realización de las entrevistas telefónicas, antes de proceder a la sustitución del número seleccionado se deberán realizar hasta cinco intentos en días y horarios diferentes. El fichero de datos deberá contener un campo que refleje en qué número de intentos se ha realizado la entrevista, un campo con el cargo de la persona que ha contestado a la encuesta, un campo con la fecha de realización de la entrevista y otro que recoja si la entrevista ha sido supervisada y forma de supervisión.

SCPSA proporcionará el cuestionario y su cumplimentación tiene una duración aproximada de 20 minutos. Se deberá ofrecer la posibilidad de realizar la entrevista en castellano o en euskera.

Una vez introducido el cuestionario en CATI se enviará a la dirección técnica de SCPSA un enlace al cuestionario por internet de forma que le permita contrastar la correcta realización de las preguntas, saltos y filtros, etc.

Asimismo, SCPSA proporcionará la base de datos con los abonados en este ámbito y las características principales para extraer la muestra con los criterios que se especifican en la ficha técnica. La empresa adjudicataria deberá depurar y ordenar los registros para la correcta extracción de la muestra y configurará la lista de sustituciones.

La Dirección técnica de SCPSA asistirá al curso de formación que se imparta al personal asignado a este trabajo.

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, la calidad del agua y el servicio de abastecimiento, la recogida de residuos y el precio y facturación de estos servicios.
<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 esta base de datos en fichero EXCEL con la dirección y teléfono, área de actividad y municipio.
<b>DISEÑO DE LA MUESTRA</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>	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.

## 2. PLAZO MÁXIMO DE ENTREGA

El plazo máximo de entrega de este trabajo será de 22 días hábiles (en el cómputo se excluyen los sábados, los domingos y los festivos) a partir de la firma del contrato. Se tiene previsto que este trabajo se realice en mayo de 2019.

## 3. INFORMES DE CAMPO Y REUNIONES DE SEGUIMIENTO

Se realizarán al menos tres reuniones presenciales con la dirección técnica de SCPSA:

1. Antes del inicio de los trabajos de campo
2. El primer día hábil de la segunda quincena de trabajo de campo en la que se entregará el informe de seguimiento de la primera quincena.
3. Al finalizar los trabajos en la que se entregarán los ficheros de datos y el informe final de campo.

Al finalizar la primera quincena del trabajo de campo se entregará a la dirección del estudio un informe de seguimiento con los resultados del trabajo realizado hasta ese momento, en el que se refleje como mínimo: la organización y tamaño de campo que se ha utilizado en la

realización de las encuestas y la desviación respecto a la propuesta presentada; entrevistas realizadas por entrevistador y duración media de la entrevista; distribución de las encuestas realizadas según las cuotas establecidas en el diseño muestral, el nivel de ajuste respecto a la muestra teórica; en caso de desviaciones respecto a la muestra teórica, deberá entregar el calendario y estructura del equipo para ajustar la muestra real a la muestra teórica. Asimismo, se entregará el fichero completo de datos con las encuestas realizadas hasta ese momento.

Junto con el fichero de datos en spss.sav, se entregará un informe final de campo. Como mínimo deberá constar la duración en horas y jornadas de estos trabajos de campo, el número de personas que han participado, equipo técnico, de apoyo y encuestadores. En las encuestas telefónicas: duración media de las entrevistas, número de entrevistas y duración entrevista por encuestador o encuestadora, el número total de llamadas realizadas, entrevistas realizadas, número de intentos por entrevista, negativas, rechazadas por exceso de cuota y no localizadas. Las incidencias en la realización del trabajo de campo y cómo se han solucionado.

Además de la documentación arriba detallada, la empresa adjudicataria facilitará a SCPSA cuanta documentación le sea solicitada para el seguimiento de la evolución y control del cumplimiento del trabajo contratado.

### **LOTE 3. Trabajo de campo de la Encuesta de Satisfacción con la Atención Recibida en el SAC.**

#### **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 telefónicas y on line y grabación de los datos en soporte informático) de la Encuesta de Satisfacción con la atención recibida en el Servicio de Atención Ciudadana (SAC).

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

#### **2. CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO:**

Los aspectos del servicio relativos a la atención ciudadana y la gestión de las demandas se miden a través de encuestas telefónicas a las personas usuarias que se han puesto en contacto con SCPSA a través de los canales de relación del SAC, Atención Presencial, Atención Telefónica y Atención Telemática.

Se realizarán un total de 1.500 entrevistas telefónicas y on line 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 y todas las variables así como los valores etiquetados.

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

SCPSA proporcionará los cuestionarios, que serán comunes para las tres muestras excepto en los aspectos relativos a la forma de contacto, y su cumplimentación tiene una duración aproximada de 10 minutos. Se deberá ofrecer la posibilidad de realizar la entrevista en castellano o en euskera.

Una vez introducido el cuestionario en CATI se enviará a la dirección técnica de SCPSA un enlace a los cuestionarios por internet de forma que le permita contrastar la correcta realización de las preguntas, saltos y filtros, etc.

Asimismo, SCPSA entregará las bases de datos con los registros de llamadas telefónicas y gestión de demandas por los distintos canales. La empresa adjudicataria deberá depurar y elaborar las bases de datos para extraer las muestras a entrevistar en los tres canales.

La Dirección técnica de SCPSA asistirá al curso de formación que se imparta al personal asignado a este trabajo.

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

Se realizarán 500 entrevistas telefónicas a una muestra representativa de las personas 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 personas atendidas directamente en las oficinas del SAC (400 entrevistas):**

La empresa adjudicataria deberá elaborar un registro de todas las personas que han acudido a las oficinas del SAC durante el mes de mayo. Para ello asignará a una persona que estará en las oficinas del SAC de lunes a viernes, durante ocho horas dentro del horario de oficinas (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 las personas usuarias 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 personas cuyas demandas no han sido resueltas por el personal del SAC y han sido transferidas a los departamentos 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) MUESTRA EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA**

Se realizarán 600 entrevistas telefónicas a una muestra representativa de las personas que han llamado por teléfono a la Unidad Telefónica del SAC. Se distribuyen de la siguiente forma:

**1. Muestra de personas atendidas directamente en la unidad telefónica del SAC (400 entrevistas):**

SCPSA proporcionará un registro de todas las llamadas recibidas en la unidad del SAC desde la segunda quincena de abril hasta final de mayo. 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 de los 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.

**2. Muestra de personas 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 (200 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 EN ATENCIÓN TELEMÁTICA Y ESCRITA**

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

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

SCPSA proporcionará un registro de todos los correos electrónicos recibidos en la unidad del SAC durante el primer semestre del año 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 entrevista 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 personas usuarias 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 se completarán por teléfono.

Si no se consiguen completar las 400 entrevistas en la atención telemática, las que no se consigan hasta las 400 previstas se realizarán en la Atención Telefónica.

### 3. RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

Los resultados de las tres muestras 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 22 días hábiles (en el cómputo se excluyen los sábados, los domingos y los festivos) a partir de la firma del contrato. Se tiene previsto realizar este trabajo en mayo de 2019.

### 5. INFORMES DE CAMPO Y REUNIONES DE SEGUIMIENTO

Se realizarán al menos tres reuniones presenciales con la dirección técnica de SCPSA:

1. Antes del inicio de los trabajos de campo
2. El primer día hábil de la segunda quincena de trabajo de campo en la que se entregará el informe de seguimiento de la primera quincena.
3. Al finalizar los trabajos en la que se entregarán los ficheros de datos y el informe final de campo.

Al finalizar la primera quincena del trabajo de campo se entregará a la dirección del estudio un informe de seguimiento con los resultados del trabajo realizado hasta ese momento, en el que se refleje como mínimo: la organización y tamaño de campo que se ha utilizado en la realización de las encuestas y la desviación respecto a la propuesta presentada; entrevistas realizadas por entrevistador y duración media de la entrevista; distribución de las encuestas realizadas según las cuotas establecidas en el diseño muestral, el nivel de ajuste respecto a la muestra teórica; en caso de desviaciones respecto a la muestra teórica, deberá entregar el calendario y estructura del equipo para ajustar la muestra real a la muestra teórica. Asimismo, se entregará el fichero completo de datos con las encuestas realizadas hasta ese momento.

Junto con el fichero de datos, se entregará un informe final de campo. Como mínimo deberá constar la duración en horas y jornadas de estos trabajos de campo, el número de personas que han participado, equipo técnico, de apoyo y encuestadores. En las encuestas telefónicas: duración media de las entrevistas, número de entrevistas y duración entrevista por encuestador o encuestadora, el número total de llamadas realizadas, entrevistas realizadas, número de intentos por entrevista, negativas, rechazadas por exceso de cuota y no localizadas. Las incidencias en la realización del trabajo de campo y cómo se han solucionado.

Además de la documentación arriba detallada, la empresa adjudicataria facilitará a SCPSA cuanta documentación le sea solicitada para el seguimiento de la evolución y control del cumplimiento del trabajo contratado.

## ANEXO V. CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD

El Adjudicatario se responsabilizará de cumplir y hacer cumplir tanto a su personal como a sus Subcontratas (incluidos trabajadores autónomos):

- Disposiciones legales vigentes en materia de Prevención de Riesgos Laborales a la firma del Contrato y durante el desarrollo de los trabajos contratados.
- Disposiciones específicas de la Unidad Contratante, aplicables al desarrollo de la actividad, recogidas en estas condiciones, documentos complementarios y demás normativa interna.

### **Condiciones de Seguridad y Salud**

El Adjudicatario deberá cooperar en la aplicación de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales, y en concreto con lo establecido en el Real Decreto 171/2004 de Coordinación de Actividades Empresariales.

El Adjudicatario estará obligado a:

- Aplicar los principios de la acción preventiva que se recogen en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Disponer de un Plan de Prevención, según lo establecido en la normativa vigente, en el que se incluya la definición y funciones de su Organización preventiva. Esta Organización será acorde a lo establecido en la Ley de Prevención y el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Antes del inicio de la actividad, introducir en una plataforma web a la que se dará acceso, toda la documentación de Prevención de Riesgos Laborales que le sea requerida por SCPSA. Además se compromete a mantener actualizada la documentación en la plataforma.
- Informar a SCPSA de los riesgos de su actividad.
- Deberá tener a disposición de SCPSA la Evaluación de los riesgos asociados a los trabajos contratados, así como la planificación de la actividad preventiva derivada de la misma.
- Designar expresamente Recursos Preventivos para todos los trabajos realizados en instalaciones de SCPSA, que estén englobados en los supuestos contemplados en el artículo 22 bis del RD 604/2006 que modifica el RD 39/1997 y el RD 1627/1997 y de conformidad con el artículo 32 bis de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, normativa en vigor o cuando se especifique en su evaluación de riesgos.

- Respecto de los trabajadores especialmente sensibles, el Adjudicatario cumplirá las obligaciones de protección específica recogidas en el artículo 25 de la Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales o Normativa de aplicación.
- Formar e informar a sus trabajadores sobre los riesgos que conlleva la realización de los trabajos contratados, así como en las medidas de prevención y protección a aplicar y en las medidas a aplicar en caso de emergencia. Este personal mantendrá a disposición de SCPSA la formación, la experiencia y el nivel profesional adecuado a los trabajos a realizar y a la normativa en vigor, manteniendo la documentación acreditativa a disposición de SCPSA.
- Disponer de la Declaración de Conformidad, marcado CE o cumplimiento del RD 1215/1997 de los equipos de trabajo que pondrá a disposición de los trabajos contratados para SCPSA. La acreditación del RD 1215/97 será firmada por un Organismo de Control Autorizado. La maquinaria, equipos y herramientas han de estar en perfecto estado de uso y conservación y serán acordes con los modernos sistemas y tecnologías, de tal manera que eliminen, en la medida de lo posible, la realización de trabajos manuales y fallos o errores humanos que puedan afectar a la seguridad de las personas y a la calidad y comportamiento de los materiales e instalaciones. Dicha maquinaria, equipos o herramientas, deberán cumplir las exigencias legales de industria y laborales vigentes en cada momento.
- Entregar a sus trabajadores y mantener en buen estado de conservación, los equipos de protección individual necesarios para los trabajos a realizar. Además, el adjudicatario velará por que su personal utilice los equipos de protección adecuados a la naturaleza de los trabajos a desarrollar y así mismo dará la formación necesaria para su correcta utilización.
- Los equipos de protección tanto individual como colectiva que se utilicen, deberán reunir los requisitos establecidos en las disposiciones legales o reglamentarias que les sean de aplicación y en particular relativos a su diseño, fabricación, uso y mantenimiento.
- Informar y proporcionar las instrucciones adecuadas a las contratadas, subcontratadas y los trabajadores autónomos sobre todas las medidas que hayan de adoptarse en lo que se refiere a su seguridad y salud en el centro u obra.
- En general, para todas aquellas actividades que estén reguladas por normativa específica, cumplir con la legislación que les aplica (Trabajos con riesgo eléctrico, Trabajos temporales en altura, etc).
- En general, el Adjudicatario participará en cuantas reuniones, visitas y/o inspecciones le sean requeridos en temas de seguridad por SCPSA y tendrá a disposición del Servicio de Prevención de SCPSA durante toda la obra o prestación del Servicio, toda la documentación exigida en estas condiciones.

- Todas las empresas adjudicatarias, sus contratadas y subcontratadas, llevarán a cabo la investigación de todos sus accidentes y los comunicará a SCPSA.
- El Adjudicatario tendrá a disposición de SCPSA sus procedimientos de evacuación y conciertos de atención médica en los trabajos para el supuesto de accidente laboral, así como la relación de su material de primeros auxilios.
- El adjudicatario no podrá subcontratar los trabajos sin la autorización de SCPSA. En este supuesto, las exigencias a la empresa subcontratada o autónomos serán idénticas a las recogidas en este documento, siendo el Adjudicatario, ante SCPSA, la responsable de la exigencia y de los incumplimientos.
- SCPSA, por si misma o por empresa contratada, podrá inspeccionar la realización de los trabajos, tanto en sus contenidos materiales como de seguridad.
- El Adjudicatario concertará operaciones de seguro que cubran la previsión de riesgos derivados del trabajo respecto a sus trabajadores. A tal efecto, suscribirá una póliza de responsabilidad civil. Dichas pólizas se acreditarán con carácter previo a la realización de los trabajos y estarán en todo momento a disposición de SCPSA.