

ESTUDIO ECONÓMICO DEL CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE SATISFACCIÓN ANUAL DE PERSONAS USUARIAS DEL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

La redacción de este estudio económico se ha realizado de acuerdo con el artículo 102.3 de la *Ley 9/2017 de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público* (en adelante LCSP) que establece “el precio de los contratos ha de ser cierto” y, por ello, se ha calculado dicho valor atendiendo al precio general de mercado.

Asimismo, y según lo dispuesto en el apartado 2.2 de la *Instrucción 5/2016*, relativa a los criterios de actuación en la contratación municipal aprobada por *Decreto de 15 de diciembre de 2016 del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda* así como en los artículos 102.4 y 309.1 del LCSP, la determinación del precio del presente contrato se realizará por componentes de la prestación.

De conformidad con el pliego de prescripciones técnicas del contrato de servicios para la *realización del estudio de satisfacción anual de personas usuarias del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid*, y tomando como referencia el precio de mercado, en la elaboración de estos trabajos se ha calculado un presupuesto para cada año que asciende a la cantidad de **9.978,87 euros IVA incluido**. Por tanto, **el valor estimado incluida la prórroga máxima posible es de 39.915,48 euros IVA incluido**.

Los trabajos incluidos en el objeto del contrato por cada una de las encuestas son:

1. Diseño y análisis muestral: La depuración por el adjudicatario del contrato de los ficheros de personas usuarias entregados (suprimir duplicaciones, descartar los que no tengan datos para poder realizar el contacto). Esta depuración permitirá el diseño de una muestra representativa, debidamente estratificada por naturaleza, (generales y tributarias), materias, canal de presentación. Las pautas de diseño se ofrecerán desde la DG de Transparencia y Atención a la Ciudadanía al contratista, esta muestra deberá permitir la realización efectiva de 4.000 entrevistas (estimación máxima, que podrá variar con la determinación del universo de partida, al final de agosto de 2018 y de agosto de 2019), de las cuales, 500 (estimación máxima) serán telefónicas.
2. Elaboración de una aplicación informática para la recogida de datos (telemática y telefónica).
3. Realización de un pretest de 20 entrevistas para validar la encuesta. Los datos de estas encuestas solo se utilizarán para la validación, no entrarán en el estudio.
4. Preparación del trabajo de campo de los envíos telemáticos (que se realizarán desde la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones, para que los encuestados la reciban desde un buzón con identificación del Ayuntamiento de Madrid).



5. Realización de las entrevistas telefónicas y telemáticas (trabajo de campo). Los envíos de la encuesta telemática se realizarán por la Subdirección General de Sugerencias y Reclamaciones por correo electrónico que facilitará el enlace a la encuesta. Las entrevistas telefónicas se realizarán por personal encuestador cualificado de la empresa por el sistema CATI desde instalaciones de la empresa.
6. Realización de la adecuada inspección del trabajo de campo: en el caso de las entrevistas telefónicas se realizará un trabajo de campo de control con 40 entrevistas.
7. Codificación de las respuestas abiertas de los cuestionarios.
8. Explotación y análisis de los datos recogidos en el trabajo de campo, se elaborará un informe de resultados y se elaborarán los ficheros de microdatos.

El presupuesto se determina, por un lado, en función de los perfiles profesionales necesarios para cada una de las tareas a desarrollar (punto 4 del pliego de prescripciones técnicas), el número de horas necesarias y el precio unitario de cada perfil.

Por otro lado, se determina en función del precio unitario por encuesta y el número de encuestas necesarias para alcanzar los valores mínimos establecidos en el punto 3.1.2 del pliego de prescripciones técnicas.

CONCEPTO	PERFIL PROFESIONAL	HORAS	PRECIO UNITARIO	IMPORTE sin IVA €
1. Diseño y análisis muestral: depuración fichero universo y selección de la muestra.	Técnico	24	23	552
2. Elaboración de la aplicación informática para la recogida de datos (telemática y telefónica)	Técnico senior	30	30	900
4. Preparación del trabajo de campo de los envíos telemáticos	Técnico	3	23	69
6. Supervisión del trabajo de campo	Supervisor encuestadores	15	14	210
7. Codificación de las respuestas de preguntas abiertas	Codificador	12	13	156
8. Análisis de datos y elaboración de informes y ficheros de microdatos	Analista	24	25	600
Subtotal				2.487



CONCEPTO	PERFIL PROFESIONAL	Entrevistas	Precio/entrevista	IMPORTE sin IVA €
3. Pretest: Entrevistas de validación de la encuesta.	Encuestadores telefónicos	20	12	240
5.Trabajo de campo de la recogida de datos de las encuestas	Encuestadores telefónicos	400	12,9	5.160
6. Trabajo de campo de inspección	Encuestadores telefónicos	40	9	360
Subtotal				5.760 €
TOTAL				8.247,00 €
21% IVA				1.731,87
TOTAL + 21% de IVA				9.978,87 €

Para la determinación de estos importes unitarios y, como consecuencia, del precio del contrato, se ha tenido en cuenta el XVIII Convenio Colectivo estatal de empresas de consultoría y estudios de mercado y de la opinión pública, registrado y publicado por Resolución de 22 de febrero de 2018 de la Dirección General de Empleo (B.O.E de 6 de marzo de 2018) de acuerdo con lo establecido en el artículo 5.1.1e de la Instrucción 1/2016 del Delegado del Área de Gobierno de Economía y Hacienda.

Las empresas licitadoras deben cumplir dicho convenio, que establece salarios y complementos mínimos obligados, según grupos y categorías profesionales, y jornada laboral máxima, además de otras condiciones de carrera profesional.

Además, se han tenido en cuenta los costes salariales horarios más habituales en las empresas del sector conocidos a través de contratos de consultoría del Ayuntamiento y de otras Administraciones que se contienen o deducen de las ofertas presentadas.



MADRID

participación ciudadana,
transparencia y gobierno
abierto

DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA

Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La contratación de los trabajos por un importe total de 19.957,74 para las dos encuestas, se realizará con cargo a la aplicación presupuestaria 001/077/920.06/227.06 “Estudios y Trabajos Técnicos”, del presupuesto municipal de 2018 y su equivalente en el 2019, de conformidad con la siguiente distribución plurianual:

- Ejercicio 2018: 8.247 euros, al que corresponde por IVA la cuantía de 1.731,87 euros, de lo que resulta un total de 9.978,87 euros (IVA incluido) para la encuesta del año 2018.
- Ejercicio 2019: 8.247 euros, al que corresponde por IVA la cuantía de 1.731,87 euros, de lo que resulta un total de 9.978,87 euros (IVA incluido) para la encuesta del año 2019.

Madrid, 9 de agosto de 2018

Elisa Martín González
JEFA DE SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Firmado electrónicamente por: ELISA MARTIN GONZALEZ

Cargo: JEFA DE SERVICIO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Fecha: 09-08-2018 12:18:21