



MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE ORGANIZACIÓN, REALIZACIÓN Y ANÁLISIS DE ENCUESTAS, ENTREVISTAS Y FOCUS GROUP DE SOSTENIBILIDAD Y SATISFACCIÓN A LAS EMPRESAS CLIENTES DEL CZFB EN EL AÑO 2024.

Expediente: 21/2024

Procedimiento: Abierto

Órgano de contratación: Delegado Especial del Estado en el Consorcio de la Zona Franca de Barcelona

Presupuesto base de licitación: 63.871,08 € (IVA incluido)

Valor estimado del contrato: 52.786,02 € (IVA excluido)

Duración: VEINTICUATRO (24) MESES, a contar desde la fecha de formalización del contrato.

Código CPV:

79342311-6	<i>Servicios de evaluación de la satisfacción del cliente</i>
79342310-9	<i>Servicios de encuesta a clientes</i>



INDICE

1. OBJETO.....	3
2. CALIFICACIÓN DEL CONTRATO.....	3
3. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD A SATISFACER	3
4. JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS.....	4
5. DURACIÓN DEL CONTRATO	4
6. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN	4
7. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES.....	5
8. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN	5
9. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO	8
10. JUSTIFICACIÓN DE LA SOLVENCIA	8
12. JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN SELECCIONADOS	10
13. JUSTIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL, ÉTICO, LABORAL O DE OTRO ORDEN	10



1. OBJETO

El objeto de la presente licitación es la contratación por parte del Consorci de la Zona Franca de Barcelona de los servicios integrales de organización, realización y análisis de encuestas, entrevistas y focus group de sostenibilidad y satisfacción a las empresas clientes del CZFB en el año 2024, trabajo que facilitará al CZFB datos empíricos para la gestión del polígono y para elaborar un posterior informe de materialidad con sus stakeholders clientes.

2. CALIFICACIÓN DEL CONTRATO

La prestación objeto de la presente licitación se califica de **servicios** de conformidad con el artículo 17 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

3. JUSTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD A SATISFACER

El Consorcio de la Zona Franca de Barcelona es una entidad pública de dinamización económica, que opera principalmente en el área metropolitana de Barcelona, y que se financia íntegramente de fondos propios como son los arrendamientos del Polígono de la Zona franca de Barcelona y con su gestión patrimonial.

Su misión corporativa es propiciar el progreso social y la creación de empleo, a partir de la implantación industrial y logística, el desarrollo empresarial y de escenarios para la actividad económica, y la transferencia tecnológica. En cada ciclo histórico ha contribuido al crecimiento económico y social con iniciativas pioneras. El CZFB vela activamente por la gestión ética de sus resultados y por la sostenibilidad económica y medioambiental.

Además, el CZFB es Creadora de espacios para la economía productiva y la transferencia tecnológica, dentro y fuera de la ciudad de Barcelona, también refuerza la proyección de la economía local mediante eventos empresariales internacionales punteros, como el Salón Internacional de la Logística y Manutención (SIL) y el evento de nueva economía Barcelona New Economy Week (BNEW) que organiza a través de su empresa participada Consorci Internacional.

A su vez, administra el polígono industrial de la Zona Franca, que es una de las mayores áreas industriales y logísticas del sur de Europa, con aproximadamente 6 millones de metros cuadrados de extensión y cerca de 200 empresas clientes ubicadas en él. El CZFB gestiona las zonas comunes de forma coherente con los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030, facilitando servicios en beneficio de la sostenibilidad y la actividad empresarial.

Por ello, es necesario que la entidad cuente con datos de primera mano y con encuestas de satisfacción y de fomento de la sostenibilidad que, además de aportar datos sobre la opinión de las empresas, documenten el proceder de esta entidad pública y sirvan para elaborar posteriores informes de materialidad de la entidad, siendo necesario la contratación de los servicios integrales de organización, realización y análisis de encuestas, entrevistas y focus group de sostenibilidad y satisfacción a las empresas clientes del CZFB en el año 2024.



4. JUSTIFICACIÓN DE LA INSUFICIENCIA DE MEDIOS

Se hace necesario la externalización del servicio ya que la prestación objeto del contrato requiere de un equipo que deberá reunir la experiencia y conocimientos suficientes para prestar el servicio objeto de contratación bajo condiciones óptimas, debiendo el adjudicatario disponer de personal experto para la ejecución de las diversas tareas a desempeñar.

En atención a la especialidad técnica de la contratación propuesta, el CZFB no dispone del personal suficiente ni del equipo y medios adecuados para la ejecución del contrato descrito en este documento, por lo que deberá de contratarse los servicios externamente.

5. DURACIÓN DEL CONTRATO

Se considera que el plazo de ejecución necesario para la correcta ejecución del contrato sea de VEINTICUATRO (24) meses, a contar desde la formalización del mismo.

Se considera adecuada la fijación de la duración de este plazo para la consecución de los objetivos marcados, analizando la naturaleza de las prestaciones del contrato y, por ende, de las ofertas a realizar por los licitadores que presenten su propuesta para esta licitación.

6. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

El procedimiento de adjudicación que regirá la licitación del presente contrato será el **abierto**, siendo este el procedimiento que garantiza la mayor transparencia y concurrencia en el procedimiento, todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 131 LCSP que establece que la adjudicación de los contratos se realizará, ordinariamente, utilizando el procedimiento abierto o el procedimiento restringido, siendo en este caso el procedimiento abierto el que garantiza una mayor concurrencia y transparencia del procedimiento.

El procedimiento empleado es, junto con el restringido, el procedimiento que garantiza en mayor medida la aplicación de los principios rectores de la contratación pública, de conformidad con el artículo 131.2 de la LCSP, el cual establece:

“2. La adjudicación se realizará, ordinariamente utilizando una pluralidad de criterios de adjudicación basados en el principio de mejor relación calidad-precio, y utilizando el procedimiento abierto o el procedimiento restringido (...)”.

Asimismo, se realizará mediante **tramitación ordinaria**, en el que todo empresario interesado podrá presentar una proposición, quedando excluida toda negociación de los términos del contrato con los licitadores.

Por otro lado, se trata de un contrato de servicios, cuyo valor estimado es inferior a 221.000,00 euros (Orden HFP/1352/2023, de 15 de diciembre, por la que se publican los límites de los distintos tipos de contratos a efectos de la contratación del sector público a partir del 1 de enero de 2024). En consecuencia, esta licitación **no está sujeta a regulación armonizada**.

Siendo así, no se requiere mayor justificación respecto al procedimiento empleado para adjudicar el presente contrato.

7. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN EN LOTES

El artículo 99.3.b) de la LCSP establece como motivos válidos a efectos de justificar la no división en lotes del objeto del contrato los siguientes:

“Cuando la realización independiente de las diversas prestaciones comprendidas en el objeto del contrato dificultara la correcta ejecución del mismo desde el punto de vista técnico; o bien que el riesgo para la correcta ejecución del contrato proceda de la naturaleza del objeto del mismo, al implicar la necesidad de coordinar la ejecución de las diferentes prestaciones, cuestión que podría verse imposibilitada por su división en lotes y ejecución por una pluralidad de contratistas diferentes.”

En el supuesto que nos ocupa, el objeto del contrato no admite fraccionamiento, dado que la naturaleza del mismo no permite identificar unidades susceptibles de aprovechamiento separado constitutivas de una unidad funcional.

Asimismo, la división en lotes del presente contrato dificultaría la correcta ejecución del mismo desde un punto de vista organizativo y técnico. La ejecución por un solo contratista del objeto del contrato aporta significativas ventajas que contribuyen a una eficiente gestión del servicio, puesto que evita la duplicidad de medios, tanto personales como materiales.

En consecuencia, el objeto a que se refiere el contrato es único y no dissociable en partes susceptibles de ser ejecutadas por diferentes adjudicatarios, ya que la prestación del servicio se configura como una unidad funcional no susceptible de ser fraccionada.

8. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El Presupuesto Base de Licitación, calculado de conformidad con lo establecido en el artículo 100 de la LCSP, asciende a la cantidad de **SESENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y UN EUROS CON OCHO CÉNTIMOS (63.871,08 €)**, IVA incluido.

Importe de licitación (sin IVA)	Tipo de IVA	Importe de IVA	Presupuesto base de licitación (con IVA)
52.786,02 €	21%	11.085,06 €	63.871,08 €
Presupuesto base de licitación en letras:		SESENTA Y TRES MIL OCHOCIENTOS SETENTA Y UN EUROS CON OCHO CÉNTIMOS	

A efectos del cálculo de este presupuesto, se han tenido en cuenta los siguientes costes:

Cálculo de costes directos: Mano de Obra

ID	%	CONCEPTO	IMPORTE
		COSTES DIRECTOS (CD)	
1		Mano de obra	
		2 Encuestadores y entrevistadores (diseño y ejecución)	30.800 €
		1 Auxiliar administrativo	1.200 €
		1 Analista de datos y redactor de informe, coordinador de contenidos	8.198 €

			2	Técnicos dinamizadores de Focus Group (diseño y ejecución)	4.160
				TOTAL MANO OBRA	44.358 €
				COSTES INDIRECTOS (CI)	
2	13%			Gastos generales y de materiales	5.766,54 €
3				TOTAL COSTES INDIRECTOS	5.766,54 €
4				SUBTOTAL COSTES DIR + INDIR	50.124,54 €
5	6%			BENEFICIO INDUSTRIAL	2.661,48 €
8				TOTAL PBL sin IVA	52.786,02 €
9	21%			IVA	11.085,06 €
10				TOTAL PBL con IVA	63.871,08 €

Conforme a lo previsto en el artículo 100 de la LCSP, los efectos de desglosar el presupuesto base de licitación en costes directos e indirectos, el cálculo del presupuesto base de licitación se ha establecido en base a la estimación de los recursos necesarios para la ejecución del contrato y aplicando precios de mercado.

Teniendo en cuenta la duración del contrato, el número de perfiles solicitados, la dedicación estimada en porcentaje para la ejecución de la prestación objeto de contratación para cada una de las tareas es la siguiente:

Perfil profesional	N.º personas	Dedicación/persona (%)
Encuestadores y entrevistadores	2	28 %
Auxiliar Administrativo	1	2%
Analista de datos y redactor coordinador del proyecto	1	7%
Dinamizadores de Focus Group	2	2%

Para estimar el coste de mercado de los diferentes perfiles, se ha tomado como referencia el informe de la consultora Hays 2024, sobre costes laborales. Este informe refleja los precios de mercado de diferentes perfiles laborales dentro de varios sectores de actividad industrial. Para este contrato, se ha seleccionado el sector de "Atención al cliente", "Oficina" y "Marketing y Ventas", por asimilación a cada uno de los anteriores, los siguientes perfiles, cuyos costes son los siguientes:

Perfil pliegos	Consultora/año informe	Sector Perfil Experiencia Otros	Salario Bruto/año	SS empresa/año	CE/año	CE/h
Encuestadores y entrevistadores	Hays 2024	Atención al cliente, Operador - Agente Blended, 2-5 años	20.370,37 €	7.129,63 €	27.500,00 €	15,28 €
Auxiliar Administrativo	Hays 2024	Office Support, Administrativo - facturación, 2-5 años	22.222,22 €	7.777,78 €	30.000,00 €	16,67 €



Analista de datos y redactor coordinador del proyecto	Hays 2024	Analista-n/a años de experiencia	43.376,00 €	15.181,48 €	58.557,14 €	32,53 €
Dinamizadores de Focus Group	Hays 2024	Ventas, Técnico de Comunicación, 2-5 años	38.518,52 €	13.481,48 €	52.000,00 €	28,89 €

Teniendo como base coste/hora ordinaria y con la dedicación estimada anterior para la provisión del servicio, estimamos los costes directos de los licitadores para este concepto:

Perfil pliegos	CE/h	N.º personas	Dedicación/persona (%)	CE perfil TOT CONTRATO sin CI y BI ni IVA
Encuestadores y entrevistadores	15,28 €	2	28 %	30.800,00 €
Auxiliar Administrativo	16,67 €	1	2%	1.200,00 €
Analista de datos y redactor coordinador del proyecto	32,53 €	1	7%	8.198,00 €
Dinamizadores de Focus Group	28,89 €	2	2%	4.160,00 €

En cualquier caso, el equipo de trabajo concreto lo propondrá cada licitador en su oferta.

El coste de la Seguridad Social de la empresa se ha calculado como un 35% del salario bruto. Estos costes/h no incluyen ni Costes Indirectos ni Beneficio Industrial ni Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).

Convenio colectivo

Para verificar que el salario utilizado para la licitación (salario de mercado) respeta los convenios colectivos, se han tomado como referencia:

- Se han utilizado 1.800,00 horas/año tomadas XVIII Convenio Colectivo Estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública.

Perfil pliegos	Grupo profesional según convenio	Salario Bruto
Encuestadores y entrevistadores	Área 5 Grupo D Nivel 1	15.748,80 €
Auxiliar Administrativo	Área 1 Grupo E Nivel 2	15.422,40 €
Analista de datos y redactor coordinador del proyecto	Área 4, Grupo A, Nivel 1	28.959,34 €
Dinamizadores de Focus Group	Área 5, Grupo D, Nivel 3	15.585,60 €

Tomando como base este salario bruto y aplicándole, como se hizo anteriormente, un 35% como coste de la Seguridad Social de la empresa, se obtiene el siguiente dato:

Perfil pliegos	BRUTO/AÑO	SS empresa/año	CE/año	CE/h
Encuestadores y entrevistadores	15.748,80 €	5.512,08 €	21.260,88 €	11,81 €
Auxiliar Administrativo	15.422,40 €	5.397,84 €	20.820,24 €	11,57 €
Analista de datos y redacto coordinador del proyecto	28.959,34 €	10.135,77 €	39.095,11 €	21,72 €
Dinamizadores de Focus Group	15.585,60 €	5.454,96 €	21.040,56 €	11,69 €

Gastos Generales y Beneficio Industrial

Sobre el cálculo del porcentaje en concepto de gastos generales, no existen directrices concretas a aplicar en un contrato de servicios.

El artículo 131 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas establece para los contratos de obra una horquilla del 13 al 17 por ciento en concepto de gastos generales y un 6 por ciento en concepto de beneficio industrial.

En base a lo anterior, aunque no sería de aplicación directa a este contrato por ser éste un contrato de servicios, se han fijado los siguientes porcentajes:

- Costes indirectos (gastos generales): 13%
- Beneficio industrial: 6%

9. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El valor estimado del contrato asciende a la cantidad de **CINCUENTA Y DOS MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS EUROS CON DOS CÉNTIMOS (52.786,02 €)**, IVA excluido. De acuerdo con lo establecido en el artículo 101 de la LCSP y a los cálculos efectuados, el importe del valor estimado del contrato es el que se expone a continuación:

Importe de Licitación (Sin IVA):	Importe de modificaciones previstas (Sin IVA):	Importe de la/s Prórroga/s (Sin IVA):
52.786,02 €	N/A	N/A
VALOR ESTIMADO TOTAL EN CIFRAS	52.786,02 €	
VALOR ESTIMADO TOTAL EN LETRAS	CINCUENTA Y DOS MIL SETECIENTOS OCHENTA Y SEIS EUROS CON DOS CÉNTIMOS	

10. JUSTIFICACIÓN DE LA SOLVENCIA

10.1 Solvencia económica y financiera

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 87 de la LCSP, se ha optado por exigir una solvencia económica y financiera por importe mínimo igual o superior a 1,5 veces el valor anual medio del contrato, esto es, **39.589,51 €€**



Dicho criterio de solvencia se considera adecuado, ya que no supera el límite máximo establecido en el artículo 87 LCSP, y es proporcional teniendo en cuenta el importe del contrato y el objeto del contrato, el cual requiere que se ejecute por empresas con la experiencia y capacidad suficiente.

Además de lo anterior, se ha tenido en cuenta el carácter complejo de los servicios a contratar, promoviendo y favoreciendo la concurrencia.

10.2 Solvencia técnica

Se ha optado por establecer, como requisito mínimo de solvencia técnica, un importe igual o superior al 70% del valor estimado del contrato, esto es, igual o superior a **DIECIOCHO MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO EUROS Y ONCE CÉNTIMOS (18.475,11 €)**, en servicios de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, entendiéndose por tales aquellos en los que se hayan desempeñado trabajos de valoración y tasación de parcelas, terrenos y bienes inmuebles.

Dicho criterio de solvencia se considera adecuado y proporcional, de acuerdo a lo establecido en el artículo 74.2 LCSP, en el cual se establece que los requisitos mínimos de solvencia deben estar vinculados a su objeto y ser proporcionales al mismo. Teniendo en cuenta la especialidad y complejidad de los sistemas a mantener, es necesario contar con empresas con amplia experiencia en la ejecución de servicios de la misma naturaleza.

10.3 Adscripción de medios personales

Dado que el presente expediente requiere que perfiles cualificados y formados presten determinados servicios, y de conformidad con lo recogido en el artículo 76 de la LCSP, se ha optado por establecer como criterio de adscripción de medios personales, que como mínimo el equipo conste de **SEIS (6) perfiles profesionales**, con los requisitos de formación y experiencia recogidos en la sección F.3 del Cuadro de Características del PCAP.

Las personas designadas inicialmente, en caso necesario, podrán ser sustituidas por la empresa adjudicataria durante el período de vigencia del contrato, previa comunicación al CZFB. En todo caso las personas sustitutas deberán acreditarse con la misma cualificación y experiencia que las personas sustituidas.

Los compromisos de adscripción de los medios personales y materiales serán vinculantes durante la ejecución del contrato en caso de resultar adjudicatario y será necesario que se dediquen como mínimo los recursos indicados.

La exigencia de la obligación de adscripción de medios personales obedece a la necesidad de contratar empresas que dispongan de perfiles profesionales que hayan tenido experiencia en la ejecución de contratos de servicios análogos, garantizando que el licitador admitido posea el grado de experiencia suficiente para la prestación del presente servicio, así como la capacidad y especialización suficientes para el desarrollo de las tareas objeto del presente contrato.

Por ende, la elección de adscripción de medios permite a los poderes adjudicadores imponer determinados requisitos para asegurarse que los operadores económicos disponen de los recursos humanos necesarios para ejecutar el contrato con un adecuado nivel de calidad considerando adecuada su elección con la prestación del objeto del presente contrato, de



manera que no se infringe el principio de concurrencia entendiendo que puede ser cumplido por una pluralidad de licitadores.

11. JUSTIFICACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN SELECCIONADOS

Para el presente contrato se ha optado por aplicar una pluralidad de criterios de adjudicación atendiendo a la mejor relación calidad-precio de conformidad con lo recogido en el artículo 145 de la LCSP.

12.1 Criterios de adjudicación sujetos a juicios de valor:

- 1. Propuesta de proyecto que describa la metodología de trabajo.** La valoración de una memoria técnica permite conocer en mayor detalle la oferta presentada por los licitadores. Al ser un servicio, con unas características y prestaciones particulares, que permite ejecutarse de múltiples formas se hace necesario una valoración más profunda de la metodología de trabajo propuesta para el desarrollo de las tareas objeto del presente contrato, así como la adecuación de los anteriores aspectos a las necesidades del CZFB, salvaguardando los principios rectores de la contratación plasmados en la LCSP, bajo la objetividad y vinculación con el objeto del contrato, así como la preservación de la concurrencia y competencia de los licitadores.

12.2 Criterios de adjudicación valorables mediante la aplicación de fórmulas:

- 2. Oferta económica.** La fórmula utilizada para valorar el precio ofertado por los licitadores permite el reparto de la puntuación en atención al ahorro que cada proposición presentada supone para el CZFB, siendo este un elemento fundamental para una eficaz gestión de los recursos económicos de los que dispone esta entidad.

12. JUSTIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL, ÉTICO, LABORAL O DE OTRO ORDEN

El artículo 202 de la LCSP, establece la obligación de los órganos de contratación de establecer al menos una condición especial de ejecución de carácter social, medioambiental o de innovación.

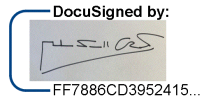
Siendo ello así, se establecen las siguientes condiciones especiales de ejecución de carácter medioambiental:

- Todas las comunicaciones relacionadas con la realización de los trabajos objeto del presente contrato (comunicaciones generales, incidencias, instrucciones, etc.) se realizarán utilizando íntegramente medios digitales.

Con la presente condición especial de ejecución se pretende velar por la conservación del medio ambiente promoviendo, además, el uso de los medios electrónicos, teniendo, no obstante, una vinculación con el objeto del contrato dado que se pretende que la documentación que se genere con la prestación del servicio sea en medios electrónicos.



En Barcelona, 26 de junio de 2024.



Fdo. Montse Novell

Directora RSC-ODS