



En relación con la licitación convocada para contratar el SERVICIO DE ASESORAMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN, CALIDAD Y MODERNIZACIÓN, INNOVACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZATIVO, PAC-MIDO”, expte. 22/19, y como contestación a las preguntas formuladas por empresas interesadas en esta licitación, se traslada la siguiente información facilitada por el Servicio de Calidad y Modernización:

Pregunta:

1.- Buenas tardes, en la Cláusula 1 del Pliego de Condiciones Económico-Administrativas dice "el objeto de este acuerdo consiste en la prestación del servicio de consultoría y/o asesoramiento necesarios para la implantación y/o mantenimiento de sistemas de gestión de interés en diferentes departamentos municipales adheridos al PAC-MIDO o en toda la organización municipal". Por tanto, queremos saber para los Lotes 1 y 3 a cuántos departamentos o entidades hay que asesorar. Gracias de antemano, saludos.

Respuesta:

En la cláusula 1, del cita Pliego de Condiciones Económico-Administrativas (PCEA), se recoge el siguiente objeto *“el objeto de este acuerdo consiste en la prestación del servicio de consultoría y/o asesoramiento necesarios para la implantación y/o mantenimiento de sistemas de gestión de calidad, y otros modelos de excelencia, simplificación de procedimientos y evaluación a grupos de interés en diferentes departamentos municipales adheridos al PAC-MIDO o en toda la organización municipal”*. Además en el Pliego de Condiciones Técnicas (PCT), en su apartado 2, se recoge lo que se entiende por departamentos municipales y organización municipal:

*“Se entiende por **departamentos municipales** las diferentes áreas, organismos autónomos y empresas municipales (mixtas y de capital 100% municipal) que tiene el Ayuntamiento de Málaga. Igualmente se entiende la **organización municipal** como el conjunto de todos los departamentos municipales que conforman el Ayuntamiento de Málaga.”*



El alcance del acuerdo marco recogido en el objeto (“*diferentes departamentos municipales adheridos al PAC-MIDO o en toda la organización municipal*”) se refiere a todos los lotes, al 1,2,3, y 4.

Por otro lado, al tratarse de un Acuerdo Marco, a priori **no se conoce exactamente los departamentos a los que se tendrán que asesorar**, como se indica en el apartado 4 del PCT:

“El Presupuesto Base de Licitación máximo estimado anual, excluido el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA), del conjunto de contratos durante la vigencia del Acuerdo Marco es de 210.000 euros por año. Dicho valor ha sido tenido en cuenta para elegir el procedimiento de adjudicación aplicable y la publicidad a la que va a someterse, sin que puedan determinarse los servicios a prestarse por estar subordinadas a las necesidades de la Administración”

Por ello, los contratos basados que se licitarán en el acuerdo marco, se realizarán en función de las necesidades que tengan estos departamentos municipales o la organización en las materias de cada lote, **no pudiendo indicar cuantos departamentos o entidades hay que asesorar**, hasta que surja la necesidad durante el desarrollo del acuerdo marco.

A efecto orientativos, **sin que esto signifique que esta situación se repita durante el acuerdo marco**, como se indicó anteriormente (los contratos están “subordinadas a las necesidades de la Administración”), se puede indicar que durante el año 2018, contratos relacionados con el objeto del lote 1 desde el Servicio de Calidad y Modernización se realizaron 9 contratos (cada contrato para asesorar a varias áreas municipales del ayuntamiento agrupados por áreas de gobierno, siendo en total 23 áreas municipales para los 9 contratos), por un importe total de licitación de 90.775,00 € + IVA. De igual forma, durante el año 2018, contratos relacionados con el objeto del lote 3, desde el Servicio de Calidad y Modernización se realizaron 3 contratos (abarcando a 3 áreas municipales diferentes), por un importe de licitación total de 32.000,00 € + IVA.



Pregunta:

2.- Buenas tardes. Mi pregunta es acerca del Lote 4. En el pliego técnico se solicita presupuesto de las partidas para encuestas telemáticas pero no se hace referencia a encuestas telefónicas que si no me equivoco sí se indican en el objeto del estudio, ¿se puede/debe detallar el presupuesto para diferentes metodologías encuestas (diferentes posibilidades telemáticas y telefónico, además de la presencial)?

Para presupuestar el importe de los trabajos y de la realización de informes, ¿se podría tener acceso a un modelo de cuestionario, check list o guión de informe de años anteriores? Gracias

Respuesta:

Como bien se indica en el Pliego de Condiciones Técnicas (PCT), el objeto del contrato del lote 4 recoge la realización de servicios para el *“desarrollo de aquellas actuaciones para conocer la percepción, satisfacción e impacto sobre diferentes grupos de interés con los que se relaciona el Ayuntamiento de Málaga. El objetivo final será tener un conocimiento real de las necesidades, expectativas, satisfacción e impacto que provocan las actuaciones municipales actuales y las potenciales en función de las expectativas.”*. Igualmente en el apartado 4, se recoge que *“para la contratación del servicio se establecerá como norma general una serie fases en el contrato, que serán las siguientes: estudio y diseño del objeto (percepción, impacto, satisfacción y/o expectativas), definición de la técnica más adecuada, la puesta en marcha de la técnica y recogida de datos, el análisis de datos y conclusiones, el informe final en el que se incluyen las mejoras a desarrollar y la presentación de los resultados.”* Por tanto una de las posibles fases que se puede contratar es las de *“puesta en marcha de la técnica y recogida de datos”*. Por otro lado, en el apartado, en el apartado 6, para el lote 4, se recoge que se va a valorar los precios que aporten las empresas de las siguientes técnicas:

- Cliente oculto (precio por hora de cliente oculto, en cualquier modalidad (presencial, telefónica o telemática))
- Encuestas presenciales con personal experimentado en la materia (persona encuestada con un máximo de 10 preguntas)



- Encuestas telemáticas (realización de la encuesta global (no por el número de personas encuestadas) con un máximo de 20 preguntas)

Por tanto, las únicas técnicas de ejecución de la evaluación que se exigirán a las empresas adjudicatarias del acuerdo marco podrán ser algunas de las tres anteriores (Cliente oculto, Encuestas presenciales con personal experimentado o Encuestas telemáticas), no contemplándose que la empresa adjudicataria tenga que realizar dentro de la fase de “puesta en marcha de la técnica”, la realización de encuestas de tipo telefónicas, aunque este tipo de encuestas si se podría proponer en la fase anterior como metodología de evaluación, ya que el ayuntamiento tiene disponibilidad para realizarlas.

Por tanto, como se recogen en el PCT, apartado 6, subapartado lote 4, se deben detallar los precios de realizar algunos tipos de encuestas y otros elementos:

- a) ***Precio máximo por cliente oculto (máximo 10 puntos):*** Esta metodología, consiste en simular un usuario real de los servicios que presta el ayuntamiento para valorar la atención recibida y resultados obtenidos. Se valorará el precio por hora de cliente oculto, en cualquier modalidad (presencial, telefónica o telemática). Para su puntuación se tomará todos los precios de las ofertas presentadas, dándose la máxima puntuación a aquella oferta que sea más barata, el resto de ofertas puntuaran siguiendo una regla de tres inversa.
- b) ***Precio máximo coste de realización de encuestas presenciales con personal experimentado en la materia (máximo 10 puntos).*** Se valorará el precio por persona encuestada con un máximo de 10 preguntas. Los resultados de la encuesta se entregarán en un fichero informático (Excel o similar) con todas las respuestas a las preguntas, para su posterior tratamiento. Para su puntuación se tomará todos los precios de las ofertas presentadas, dándose la máxima puntuación (10 puntos) a aquella oferta que sea más barata, el resto de ofertas puntuaran siguiendo una regla de tres inversa.



- c) **Precio máximo coste de realización de encuestas telemáticas** (máximo 10 puntos). Se valorará el precio por la realización de la encuesta global (no por el número de personas encuestadas) con un máximo de 20 preguntas. Los resultados de la encuesta se entregarán en un fichero informático (Excel o similar) con todas las respuestas a las preguntas, para su posterior tratamiento. Para su puntuación se tomará todos los precios de las ofertas presentadas, dándose la máxima puntuación (10 puntos) a aquella oferta que sea más barata, el resto de ofertas puntuaran siguiendo una regla de tres inversa.
- d) **Precio máximo de visita de preparación y asesoramiento** (máximo 10 puntos). Se valorará el precio máximo de la visita presencial tanto al Servicio de Calidad y Modernización como al departamento que se crea conveniente (siempre dentro del término municipal de Málaga) para la preparación del objeto del contrato. Se estima un tiempo de 4 horas por visita. Para su puntuación se tomará todos los precios de las ofertas presentadas, dándose la máxima puntuación (10 puntos) a aquella oferta que sea más barata, el resto de ofertas puntuaran siguiendo una regla de tres inversa.
- e) **Precio máximo por informe e integración en el sistema de evaluación del Ayuntamiento de Málaga** (máximo 9 puntos). Para su puntuación se tomará todos los precios de las ofertas presentadas, dándose la máxima puntuación (9 puntos) a aquella oferta que sea más barata, el resto de ofertas puntuaran siguiendo una regla de tres inversa. Los informes deben recoger: resumen ejecutivo, descripción técnica de la metodología, datos estadísticos con tablas y gráficas (proporcionadas en diferentes formatos), resultados, comparativa con anteriores evaluaciones, conclusiones finales y propuestas de mejoras y seguimiento. Para elaborar los informes se facilitará en soporte informático (Excel o similar) los datos a analizar e informes de anteriores evaluaciones similares (si existieran).

Por otro lado, los trabajos a realizar y/o la realización de informes, será lo que se defina en los contratos basados, y como se indica en el apartado e, de subapartado Lote 4, de apartado 6 del PCT, “para



*elaborar los informes se facilitará en soporte informático (Excel o similar) los datos a analizar e **informes de anteriores evaluaciones similares (si existieran)**.*”. En dichos informes pueden venir el modelo de cuestionario, check list o guión usado anteriormente, aunque será la empresa adjudicataria la que tengan que valorar, con el visto bueno del responsable del contrato, usar la misma tipología de informe de años anteriores (si existiera) o una nueva.