



Ajuntament de Rubí

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DE SERVEIS
PER A LA REALITZACIÓ DEL TREBALL DE CAMP I INFORME FINAL DE L'ESTUDI
DE SATISFACCIÓ CIUTADANA I CONEIXEMENT DE LA CIUTAT.**

EXPEDIENT 21/2024/EPPT

GERÈNCIA-GABINET D'ESTUDIS I ESTADÍSTIQUES

1 GENERALITATS

1.1 OBJECTE

L'objecte d'aquest plec de prescripcions és el de definir les característiques tècniques que regiran la prestació dels serveis de treball de camp i informe final de l'Estudi de Satisfacció Ciutadana i Coneixement de la Ciutat" de Rubí.

"L'Estudi de Satisfacció Ciutadana i Coneixement de la Ciutat", que ve portant-se a terme des de l'any 2016, implica la disposició d'una eina d'avaluació de les polítiques públiques de l'Ajuntament de Rubí, així com de detecció de les necessitats dels ciutadans i ciutadanes.

El seu caràcter anual i la disposició d'un panell de 6 anys, fa que els resultats permetin disposar d'informació molt valuosa a nivell del que pensa la ciutadania, i poder també avaluar l'acompliment de la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Es tracta d'una investigació social realitzada sota un rigorós compliment d'una mostra que garanteix la representativitat i significació estadística, amb un marge d'error molt controlat per la metodologia d'entrevista personal domiciliària. La mostra representa proporcionalment els i les habitants dels Districtes i Barris de Rubí, per tal de poder obtenir unes extrapolables a nivell de ciutat i comparatives entre els diferents exercicis.

El Gabinet d'Estudis i Estadístiques com a Coordinador d'aquest i altres estudis estadístics, estructura un procés d'investigació ambiciós i estricte, que permeti la comparabilitat d'aquest estudi anual amb d'altres realitzats a l'Ajuntament de Rubí també sota la seva coordinació, per tal d'aconseguir disposar d'un corpus d'informació derivada de la investigació quantitativa i qualitativa, útil per a la presa de decisions municipals, per a la ciutadania i per a tots els agents socials i/o tècnics, que en vulguin disposar.

1.2 REPRESENTANT TÈCNIC DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

L'empresa adjudicatària nomenarà un/a representant tècnic que tindrà una relació constant amb els serveis tècnics de l'Ajuntament, per tal de rebre les instruccions i observacions necessàries per a la millor prestació dels serveis del treball de camp i de l'anàlisi i elaboració de l'Informe final.

En especial i mentre durant el treball de camp, del qual serà el/la cap d'equip, aquesta persona especialitzada en gestió d'equips i mostres, així com en control de qualitat, haurà d'ésser localitzable per l'Ajuntament i mantindrà contacte continuat i diari amb els serveis tècnics municipals per tal de tractar les incidències ocorregudes en el desenvolupament dels serveis, i per tal de rebre els avisos i indicacions que els serveis municipals considerin convenients.

Donat el ventall horari de la prestació d'aquests serveis, el nombre de centres que inclou i el nombre de treballadors/res d'aquest contracte, el representant de l'empresa adjudicatària, ha de tenir una dedicació exclusiva a jornada completa per aquest contracte i durant la realització de les enquestes s'ha de desplaçar amb l'equip d'enquestadors i romandre amb ells durant la seva feina.

El contractista estarà obligat a posar en coneixement de l'Ajuntament els telèfons i e-mail del representant tècnic i d'aquelles persones adients per tal de poder-los comunicar de

forma immediata, en cas que sigui necessari, qualsevol instrucció durant la durada del treball de camp.

Totes les indicacions respecte al que l'Ajuntament cregui necessari, seran adreçades als representants de l'empresa adjudicatària, sense perjudici de poder-les adreçar a la direcció d'aquesta.

1.3 SEGUIMENT DELS SERVEIS I TASCA INSPECTORA

L'empresa adjudicatària presentarà al Gabinet d'Estudis i Estadístiques de l'Ajuntament de Rubí, per correu electrònic, la Programació diària del treball de camp, incloent les zones a realitzar les entrevistes, el personal que les farà, citant nom i cognoms dels enquestadors i del responsable del treball de camp, així com contacte telefònic d'aquest darrer i els horaris exactes, així com els recorreguts a realitzar. En l'execució del contracte s'hauran d'utilitzar recorreguts centrífugs o centrípets, segons les determinacions establertes a la clàusula 2.2.2 del present Informe.

Així mateix, l'Ajuntament de Rubí per a evitar riscos en la integritat personal dels enquestadors, requereix que l'empresa adjudicatària enviï equips de com a mínim dues persones als habitatges, i donada la característica fonamental de que les enquestes són domiciliàries, informi els/les enquestadors/res de que no han d'acceptar realitzar les enquestes a l'interior de l'habitatge, al contrari, que mai han d'ultrapassar el llindar de la porta d'entrada d'aquests que visitin. En el cas d'urbanitzacions, els enquestadors/enquestadores, no hauran d'entrar mai dins la parcel·la, sinó mantenir-se al llindar de la porta de la tanca exterior. L'Ajuntament de Rubí dins de la seva tasca inspectora, també vetllarà per a que s'acompleixi aquesta mesura de seguretat personal dels/les enquestadors/es.

La programació també inclourà el calendari de tabulació de dades així com les fases d'anàlisi i presentació dels resultats de l'informe final. En aquest apartat s'expressarà clarament com es realitzaran les tasques de supervisió de les entrevistes realitzades i es facilitarà al Gabinet d'Estudis i Estadístiques, poder participar en elles de forma directa.

Aquesta programació serà supervisada pel Gabinet d'Estudis i Estadístiques de l'Ajuntament de Rubí, durant tota la realització del treball de camp i per tant l'empresa adjudicatària ha de facilitar-ne en tot moment la realització d'aquesta.

D'altra banda, qualsevol incidència en l'execució dels serveis haurà de ser comunicada immediatament per correu electrònic (sense detriment de contactar telefònicament el més aviat possible) al Gabinet d'Estudis i Estadístiques als efectes d'exercir el control i el seguiment de l'execució dels serveis.

Per aquesta raó, com a mínim, s'entenen com incidències els següents supòsits:

- Qualsevol alteració de la informació continguda a la Programació de serveis vigent, tant pel que fa als noms dels enquestadors i/o responsable del treball de camp, com pel que fa als horaris i recorreguts de l'equip de camp.
- Qualsevol alteració de la informació continguda a la Programació de serveis vigent, pel que fa a la tabulació de dades i a l'elaboració de l'informe final i la presentació de resultats.
- Qualsevol impossibilitat de realitzar, total o parcialment les entrevistes domiciliàries en una zona determinada i la raó per la qual no es poden realitzar, ja sigui per motius tècnics com d'inseguretat personal.
- Qualsevol incidència ocorreguda en les entrevistes personals, ja sigui per problemàtiques tècniques o de seguretat personal.

- Qualsevol incidència ocorreguda en la tabulació de dades, en la supervisió d'entrevistes, en l'anàlisi i presentació de resultats.

A banda de la comunicació immediata de les incidències, serà obligació de l'empresa adjudicatària presentar al final del treball de camp, la relació d'incidències ocorregudes de manera informatitzada, oferint unes dades que permetin l'elaboració de resums i ràtios.

La tasca inspectora del Gabinet d'Estudis i Estadístiques de l'Ajuntament de Rubí no tindrà cap limitació: l'adjudicatari s'obliga a posar a disposició dels tècnics competents tota la informació que li sigui requerida, en cas de clarificar o comprovar l'estat de la prestació de cadascun dels serveis que preveu aquest plec.

La tasca inspectora s'efectuarà, bàsicament, per mitjà de:

- a) La verificació del compliment de la Programació del treball de camp .
- b) La supervisió de les entrevistes realitzades.
- c) Els controls d'acompliment de l'obligació dels i les enquestadors/res d'anar perfectament identificats en tot moment amb l'armilla facilitada per l'Ajuntament de Rubí.
- d) Els controls de qualitat dels serveis prestats.
- e) Els controls d'acompliment de les condicions que es determinen en aquests plecs.
- f) La verificació de la qualitat de les entrevistes realitzades, mitjançant auditories tècniques puntuals.
- g) La verificació de l'evolució de la tabulació de dades, especialment pel que fa a la forma en la que es recodifiquen les preguntes obertes.
- h) La verificació de la metodologia d'anàlisi de dades emprada, de les BBDD (Bases de dades), així com dels documents de presentació de resultats, per tal que compleixin amb els criteris d'estudi panel i siguin comparables amb els anteriors edicions. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària enviarà versions prèvies de l'informe final (com a mínim una versió prèvia), abans de l'entrega definitiva dels documents, per tal que el Gabinet d'Estudis i Estadístiques pugui comprovar que es compleix aquesta condició de comparabilitat pel que fa especialment a l'expressió d'unitats d'anàlisi i d'ordre d'indicadors, entre altres aspectes tècnics que haurà d'incorporar l'informe.
- i) La verificació de que s'han retornat els elements identificatius per a treballar en nom de l'Ajuntament de Rubí, en perfecte estat de conservació i nets. En el cas de les armilles identificatives, es comprovarà que han estat rentades abans del retorn i que es retorna el mateix número que es va entregar (en cas contrari s'aplicarà el descompte del preu de neteja de les armilles o el cost de les que no s'hagin retornat o s'hagi fet amb desperfectes, del pagament a realitzar).

1.4 ALTRES ASPECTES DELS SERVEIS

Serà obligació de l'adjudicatari transmetre a la ciutadania entrevistada, així com a la ciutadania en general, una imatge òptima mitjançant:

- La comunicació a l'entrevistat/da només començar el qüestionari, del compromís de seguir el Codi Internacional CCI/ESOMAR per a la Pràctica de la Investigació Social i de Mercat, a que tota la informació que ens faciliti serà tractada exclusivament de forma agregada i amb finalitat estadística, respectant en tot moment l'estricta anonimat. Que les seves dades de caràcter personal, es gestionaran seguint la normativa vigent en matèria de protecció de dades.
- La identificació com a equip de treball de camp encarregat per l'Ajuntament de Rubí, mitjançant l'ús en tot moment mentre s'estigui desenvolupant la tasca, d'armilles amb el logo de la corporació, que seran facilitades pel Gabinet d'Estudis i Estadístiques i

- hauran de ser retornades en finalitzar la tasca en perfecte estat de conservació i netes. Aquestes armilles quedarà totalment prohibit fer-les servir com a identificació fora de l'horari d'execució del treball de camp, ni tant sols portar-les visibles, si no s'està fent el mateix.
- La identificació mitjançant targeta identificativa on consti el logo de l'empresa adjudicatària, portada de manera còmode, permanent i visible per part de la totalitat del personal assignat al treball de camp, amb la llegenda: ENTREVISTADOR/A: seguit del nom i cognom i en el cas de la persona supervisora, SUPERVISOR/A: seguit del nom i cognom.
- La presentació a la persona entrevistada, només la salutació, d'una carta signada per l'Ajuntament, on aquesta persona podrà validar l'autenticitat de l'entrevista i que aquesta serà emprada només per a l'ús que se li explica i sempre únicament en l'àmbit municipal.
- El perfecte estat de presentació de personal pel que fa a higiene i a la neutralitat de la indumentària, de manera que no es permetran peces de roba visibles que indiquin cap mena de tendència política o reivindicació social, que puguin induir en la resposta.
- El tracte correcte en tot moment vers els i les entrevistades i resta de població.
- L'adaptació bilingüe en la salutació a la d'ús de la persona entrevistada, o en cas de que no es detecti aquesta, preguntar en quina llengua vol ser entrevistat. La llengua de la salutació pot ser diferent de la de la de l'entrevista si així aquesta persona ho demana, sempre que sigui català o castellà.
- El compliment de les normes dictades a la Llei 31/1995, de 8 de novembre de Prevenció de Riscos Laborals.
- El compliment dels horaris i rutes previstos al cronograma, ja que poden ser objecte previ d'anunci a la ciutadania, objecte de control aleatori per part del Gabinet d'Estudis i Estadístic i comunicades a la Policia Local amb motiu de garantir la seguretat pública i del propi equip que faci el treball de camp
- El compliment en tot moment de les mesures sanitàries de prevenció del COVID19 o altres malalties que poguessin sorgir, que indiquin les autoritats en el moment del treball de camp, especialment pel que fa al manteniment de la distància, la neteja de mans amb gel hidroalcohòlic si no es disposa de rentat de mans i l'ús de la mascareta correctament posada.
- El compliment de la normativa vigent pel que fa a la protecció de dades, no demanant més de les necessàries i observant-ne una estricta cura en la seva custòdia, tenint en compte que el contractista resultarà solidàriament responsable de les infraccions en què pugui incórrer el seu personal, i que l'Ajuntament serà aliè a aquesta responsabilitat.

2 CONDICIONS DEL SERVEI

2.1 SERVEIS INCLOSOS

Queden inclosos dintre de les estipulacions d'aquest plec els serveis següents :

- 1- Realització del treball de camp mitjançant 400 entrevistes personals com a mínim, a domicili, seguint estrictament quotes de sexe, edat, Districte i Barri residència de la mostra i el qüestionari aportats pel Gabinet d'Estudis i Estadístiques de l'Ajuntament de Rubí.

Càlcul de la Mida de la Mostra

Per calcular la mida de la mostra amb un nivell de confiança del 95% (0,05) i un marge d'error del 5% per a una població de 68.948 habitants (majors de 16 anys), utilitzem la fórmula següent:

- (n) és la mida de la mostra.
- (N) és la mida de la població (68,948).
- (Z) és el valor Z corresponent al nivell de confiança (1.96 per a 95%).
- (p) és la proporció esperada (0.5, ja que és el valor més conservador).
- (e) és el marge d'error (0,05).

Desenvolupant la fórmula::

$$n = \frac{68948 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}{0.05^2 \cdot (68948 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot (1 - 0.5)}$$

$$n \approx 382$$

L'Ajuntament de Rubí demana un pre-test de 18 enquestes, per la qual cosa el contracte requereix la realització de 400 enquestes per mantenir el marge d'error del 5%.

Seguint la següent fitxa tècnica:

Població objectiu: Ciutadans i ciutadanes de Rubí, empadronats i majors de 16 anys.

Metodologia: Entrevista personal assistida per ordinador/dispositiu electrònic (sistema CAPI) als domicilis.

Àmbit territorial: L'àmbit d'enquestació són tots els districtes/barris de la ciutat de Rubí.

Definició, grandària i distribució de la mostra: La mostra es construeix a partir d'un procediment polietàpic, estratificat i amb conglomerats, mitjançant selecció aleatòria dels dies i dels individus. El número mínim d'enquestes serà de 400 distribuïdes exactament segons la mostra subministrada per l'Ajuntament.

Qüestionari: Aportat per l'Ajuntament de Rubí, amb un mínim de 50 preguntes tancades i un mínim de 3-4 preguntes obertes. En ser un estudi en panell en una part del mateix, fa que alguna de les preguntes no puguin reformular-se de manera que influeixi en la seva comparabilitat anual.

Termini màxim d'inici dels treballs de preparació prèvia de l'estudi: 10 dies després de l'adjudicació efectiva. Aquest inici pot pactar-se en data diferent, sempre de mutu acord, segons circumstàncies del moment. Si no hi ha acord, prevaldrà la data inicial prevista.

Termini màxim d'inici del treball de camp: 15 dies després de l'inici dels treballs de preparació de l'estudi o com a màxim la segona setmana de gener de l'any.

Durada màxima del treball de camp: 15 dies naturals.

Entrega de Bases de Dades sense depurar: En el moment de la finalització del treball de camp.

Termini màxim d'entrega de l'informe final i de les Bases de dades Depurades: 20 dies naturals a comptar des de la finalització del treball de camp.

- 2- Realització de la tabulació i anàlisi de dades, així com l'entrega de la BBDD (Bases de Dades) depurada, en format SPSS (Statistical Pack for Social Sciences) al Gabinet d'Estudis i Estadístiques.
- 3- Realització d'un informe final de presentació de resultats, seguint els criteris d'estudi en panell, comparable exactament amb les edicions anteriors, en el mateix ordre, que inclogui totes les preguntes i estadístics, que haurà de ser visual mitjançant infografies i presentació en Power Point o similar, seguint els criteris d'imatge corporativa que li fixi l'ajuntament de Rubí. I el compromís de la presentació pública del mateix en mínim una sessió, per part de representant de l'empresa, coneixedor de tot el procés i de les tècniques i anàlisis utilitzades..
- 4- Altres serveis no descrits específicament, però que siguin necessaris per a obtenir el nivell desitjat.

L'empresa adjudicatària aportarà tots els mitjans humans i materials necessaris per al correcte desenvolupament dels serveis descrits. En el cas que fossin necessàries mesures sanitàries de protecció per COVID19, l'empresa adjudicatària haurà de subministrar els elements i materials necessaris al seu equip de camp.

L'empresa adjudicatària es compromet a retornar les armilles identificatives amb el logo de l'Ajuntament, en el mateix número de les entregades i rentades mitjançant processos de desinfecció garantits, que demostrarà a través d'albarà, factura o certificació de l'empresa que ha fet aquesta neteja. Es preveuen penalitzacions en el cas de no complir amb aquest retorn en les condicions plantejades o en el cas del no retorn d'alguna o totes.

2.2. DETALL DELS ASPECTES TÈCNICS ESPECÍFICS DEL SERVEI A PRESTAR:

2.2.1. QÜESTIONARI

Que serà aportat pel Gabinet d'Estudis i Estadístiques de l'Ajuntament de Rubí i l'empresa adjudicatària haurà de:

- Disposar de dues versions del qüestionari: una en català i l'altra en castellà.
- Traduir al castellà el qüestionari lliurat en català o viceversa. Aquesta traducció haurà de fer-se amb l'antelació suficient i comptar amb el vistiplau final del promotor de l'estudi.
- Adaptar el qüestionari a la metodologia de recollida de la informació (programar les tauletes i/o dispositius digitals de recollida).
- Confeccionar l'aplicació informàtica de gestió del qüestionari.
- Facilitar l'accés online al qüestionari programat.
- Modificar el qüestionari en funció dels resultats obtinguts en el pre-test i als suggeriments de l'Ajuntament de Rubí.

2.2.2. PROCEDIMENT DE SELECCIÓ DELS INDIVIDUS A ENTREVISTAR

La mostra serà facilitada pel Gabinet d'Estudis i Estadístiques de l'Ajuntament de Rubí i l'empresa adjudicatària haurà de:

- Programar la mostra en els dispositius electrònics (subconjunt de la població objectiu de la qual s'han de recollir les dades).
- Confeccionar les rutes i procediments que seguiran les persones enquestadores a l'hora de seleccionar els domicilis a entrevistar. Aquesta selecció haurà de fer-se amb l'antelació suficient i comptar amb el vistiplau final del contractant. Per a la seva revisió caldrà entregar un llistat amb els carrers que es recorreran i del punt de sortida de cadascuna de les rutes.
- Utilitzar el procediment de mostreig que hauran de seguir les persones enquestadores a l'hora d'escollir les unitats a entrevistar. Aquest procediment es basarà en unes rutes centrípedes o centrífugues que abastin tot el territori dels 6 Districtes de Rubí, assegurant la realització d'enquestes de forma proporcional en tots els barris que les conformen d'acord a la distribució facilitada per l'Ajuntament. Només es podrà entrevistar una persona per edifici de bloc de pisos, entre els quals per a realitzar una nova entrevista, hi haurà d'haver una distància mínima de 4 números de finca i en el cas d'habitatges de planta baixa, de mínim 8. En el cas d'Urbanitzacions només s'admetrà una enquesta màxima per carrer.

2.2.3 FORMACIÓ DEL PERSONAL ENQUESTADOR

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Explicar en detall el qüestionari (*Briefing*) al 100% dels enquestadors que participin en la fase de recollida de la informació.
- El *Briefing* el conduirà el tècnic principal responsable de l'estudi de l'empresa contractista (o en qui delegui) seguint les directrius del contractant, que sempre que vulgui ha de poder assistir-hi.
- Per tant, caldrà comunicar amb suficient antelació de mínim 2 dies, el lloc, dia i l'hora del *Briefing*, per permetre l'assistència dels tècnics del contractant. Aquesta data haurà de ser aprovada pel contractant.
- Quan el lloc de realització del *Briefing* estigui ubicat en una població diferent a Rubí, el contractista podrà escollir una de les opcions següents:
 - Facilitar les eines necessàries perquè les persones representants de l'òrgan contractant puguin participar de forma virtual i en directe en les sessions de *Briefing*.
 - Assumir el cost del desplaçaments i aparcament si cal, de la persona responsable del Gabinet d'Estudis i Estadístiques de l'Ajuntament de Rubí (o en qui delegui), al lloc on es realitzi el *Briefing*.
 - Impartir el *Briefing* en un lloc ubicat a Rubí, que li serà facilitat per l'Ajuntament.

2.2.4. PRE- TEST

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Realitzar un test del treball de camp o prova pilot amb entrevistes reals per a comprovar el qüestionari i els fitxers resultants.
- Aquest test simularà les condicions reals de recollida de la informació i consistirà en la realització d'un mínim de 18 entrevistes reals vàlides finalitzades.
- L'objectiu serà verificar el correcte funcionament del qüestionari, de l'aplicació

informàtica de suport per a les entrevistes, del sistema de selecció de les unitats mostrals, dels sistemes de seguiment i control del treball de camp, i dels fitxers de dades.

- Es farà amb l'antelació fixada pel contractant dels treballs.
- La informació recollida s'haurà de presentar en un fitxer de dades SPSS (Statistical Pack for Social Sciences) i en Excel. També s'haurà de presentar un document en el qual es detallin les incidències i recomanacions de millora que es derivin d'aquest test.
- Les entrevistes realitzades durant el test no s'incorporaran al fitxer definitiu, llevat que el contractant especifiqui quelcom diferent, a la finalització de l'estudi.
- El treball de camp no podrà començar fins que el contractant hagi donat el seu vistiplau al pre-test i a tots els documents que es generen.

2.2.5. REALITZACIÓ DE L'ENTREVISTA

En tot cas, en el moment de començar l'entrevista s'haurà de:

- Informar la persona entrevistada que la resposta és sempre voluntària i que es pot acollir al dret de no respondre una pregunta determinada, segons l'encapçalament següent:

**“Bon dia / Bona tarda / Bona nit, el meu nom és
enquestador/a de l'empresa (adjudicatària) XXXXXXXXXX i parlo en
nom de l'Ajuntament de Rubí.**

**L'Ajuntament està realitzant una enquesta a la ciutadania sobre el
seu coneixement i sobre la seva satisfacció de viure a la ciutat i
preguntes sobre diferents actuacions i serveis municipals.
Abans que res, volem informar que les dades que ens faciliti són
totalment anònimes i que en cap cas es faran servir per cap altra
finalitat que la recerca.**

**Les institucions implicades es comprometen seguint el Codi
Internacional CCI/ESOMAR per a la Pràctica de la Investigació
Social i de Mercat, a que tota la informació que ens faciliti a través
d'aquest qüestionari serà tractada exclusivament de forma
agregada i amb finalitat estadística, respectant en tot moment
l'estricta anonimat de les persones entrevistades. En cas de
facilitar-se dades de caràcter personal, aquestes es gestionaran
seguint la normativa vigent en matèria de protecció de dades”.**

- Al mateix temps mostrarà la credencial signada per l'Alcaldessa de l'Ajuntament de Rubí que l'habilita per a actuar en nom de la corporació en la recollida d'informació per l'estudi.
- Recollir la informació mitjançant la metodologia CAPI (*Computer Assisted personal Interviewing*) o entrevista personal assistida per ordinador
- Realitzar les entrevistes en català o castellà d'acord amb la preferència idiomàtica de cada persona entrevistada.
- Les entrevistes es realitzaran majoritàriament en l'horari de dilluns a divendres, excepte festius i ponts, de 10.00 a 21.00 hores; els dissabtes i diumenges també es podran realitzar entrevistes amb l'objecte, sobretot, de dur a terme els ajornaments que hagin quedat pendents i en el cas excepcional de les urbanitzacions.
- Per limitar la incidència de “l'efecte entrevistador/a” sobre les respostes, s'assignaran un mínim de dues persones enquestadores per fer cada estrat de la mostra.

2.2.6. CONTROL DE QUALITAT DEL TREBALL DE CAMP:

L'empresa adjudicatària haurà de:

- Inspeccionar, supervisar i controlar la qualitat del treball de camp. És requisit mínim la inspecció del 20% de les entrevistes personals mitjançant trucades telefòniques de les persones supervisors per validar que l'entrevista s'ha realitzat correctament. Aquestes supervisions s'hauran de gravar de manera que l'Ajuntament de Rubí les pugui revisar mitjançant un sistema d'escolta per *streaming* amb veu distorsionada.
- Retrucar a les persones ja entrevistades per resoldre les inconsistències que es puguin detectar.
- Donar accés a un sistema de seguiment de camp en línia que permeti visualitzar el nombre d'entrevistes finalitzades fins el dia anterior, per tal de realitzar un seguiment de la mostra en temps real.
- Donar accés a un informe de resultats en línia que permeti visualitzar el resultat de totes les preguntes tancades fins el dia anterior.
- Lliurar diàriament un document on es detalli el nombre de persones enquestadores que hagin treballat el dia anterior, amb el seu corresponent codi i la seva dedicació horària (qualsevol pausa en la jornada laboral haurà de quedar clarament especificada amb hora d'inici i fi per poder ser exclosa d'aquest còmput).
- La relació final de persones enquestadores que hagin participat en l'estudi haurà d'incorporar la següent informació: codi de treballador (en cap cas el seu nom i cognoms), sexe, edat, nivell d'estudis finalitzats i nacionalitat.
- Lliurar degudament emplenat el fitxer de seguiment de les rutes on constaran els carrers on s'hagin realitzat les enquestes vàlides finalitzades, el codi de la ruta i el codi de l'enquestador que hagi fet l'entrevista. Aquest fitxer estarà dissociat i per tant no podrà contenir el resultat de les preguntes del qüestionari.
- Lliurar el fitxer complet d'incidències de treball de camp on constin totes les gestions realitzades durant la recollida de les dades i totes les variables de control de qualitat que l'Ajuntament de Rubí consideri necessàries, com per exemple l'hora d'inici i final de l'entrevista.
- Lliurar, en finalitzar els treballs, un document on constin totes les incidències hagudes durant el procés de recollida de la informació; tant pel que fa a la comprensió i nivell de resposta del qüestionari, com a la gestió de la mostra i les substitucions i/o altres aspectes que es considerin rellevants i que ajudin a avaluar la qualitat de les dades obtingudes.

2.2.7. DEPURACIÓ DE LES DADES OBTINGUDES:

L'empresa adjudicatària haurà de garantir:

- La depuració dels fitxers de dades obtinguts validant el 100% dels registres de forma individual. És requisit mínim la inspecció del 100% de les entrevistes pel que fa a la durada de l'enquesta, l'efecte travessa i el nombre de preguntes no contestades
- S'entén com a enquesta vàlida la que tindrà un mínim del 75% de respostes contestades.
- L'Ajuntament de Rubí, un cop revisades les microdades, entregará, si s'escau, les instruccions per depurar les errades per que no constin al fitxer definitiu.

2.2.8. CODIFICACIÓ DE PREGUNTES OBERTES:

- Les preguntes obertes incorporades al qüestionari s'hauran de lliurar codificades

i tancades d'acord amb els codis que fixarà el contractant. En cas que fos necessari obrir d'altres codis s'haurà de notificar al contractant i aquest ho haurà d'aprovar.

- S'hauran de lliurar els manuals de codificació i la relació completa de verbatim (literals de les preguntes obertes) dins de la matriu de dades, en format SPSS (Statistical Pack for Social Sciences) i Excel, al costat del codi assignat a fi i efecte de poder verificar la qualitat de la codificació realitzada.

2.2.9. RESULTATS:

L'empresa adjudicatària haurà d'entregar els següents documents de treball i de resultats:

Bases de Dades:

Els fitxers s'han d'entregar sense contradiccions entre els parcials de seguiment i els que contenen dades definitives

- Els fitxers hauran d'incorporar totes les variables que figuren en el qüestionari amb les corresponents etiquetes, tant de les variables com dels seus valors. També hauran de constar totes les variables de control que el promotor de l'estudi consideri necessàries per tal de validar la qualitat de l'enquesta.
- El format d'aquests fitxers serà SPSS (Statistical Pack for Social Sciences)
- Aquests fitxers s'entregaran amb la periodicitat i terminis previstos en el contracte.

1 Els fitxers hauran d'incorporar totes les variables que figuren en el qüestionari amb les corresponents etiquetes, tant de les variables com dels seus valors. També hauran de constar totes les variables de control que el promotor de l'estudi consideri necessàries per tal de validar la qualitat de l'enquesta.

2 El format d'aquests fitxers serà SPSS (o equivalent).

3 Aquests fitxers s'entregaran amb la periodicitat i terminis previstos en el contracte derivat.

4 Si no es preveu quelcom diferent en el contracte derivat, els fitxers de dades que es lliurin, ja siguin provisionals o definitius, parcials o complets, no contindran dades de caràcter personal, entenent com a tals les definides a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

5 Els fitxers hauran de tenir el mateix format que el validat en el pre-test o el que el contractista hagi facilitat o aprovat. Qualsevol modificació en la seva estructura haurà de ser comunicada i validada pel contractant.

- Els fitxers de dades que es lliurin, ja siguin provisionals o definitius, parcials o complets, estaran degudament dissociats.
- Els fitxers hauran de tenir el mateix format que el validat en el pre-test o el que l'Ajuntament de Rubí hagi facilitat o aprovat. Qualsevol modificació en la seva estructura haurà de ser comunicada i validada pel contractant.

Fitxa Tècnica:

- Fitxa tècnica definitiva
- Qüestionari definitiu en versió catalana i castellana. Si s'ha traduït a més idiomes també s'haurà d'entregar la versió definitiva
- Taules estadístiques: percentatges verticals i absoluts de totes les variables del qüestionari amb els següents encreuaments: sexe, edat i Districte Administratiu (sempre que la mostra ho permeti). L'encreuament per la variable sexe ha

d'estar present per donar compliment al que disposa la Llei 17/2015, del 21 de juliol, d'igualtat efectiva de dones i homes i anteriorment l'Acord de 14 de març de 2006, del Govern de la Generalitat, relatiu a la producció i el desenvolupament d'estadístiques desagregades per sexes. Només en el cas que l'anonimització de les dades quedés compromesa, aquest encreuament quedaria exclòs de la tabulació.

Informe descriptiu de resultats

- L'empresa adjudicatària realitzarà un informe descriptiu complet seguint les característiques d'imatge corporativa i format, indicades per l'Ajuntament de Rubí, que garanteixin poder analitzar en panell els resultats en comparació a anteriors edicions de l'enquesta.
- L'Informe incorporarà totes les preguntes en ordre i hi figurarà l'enunciat sencer i les llegendes, així com els gràfics i les conclusions explicatives.
- En els resultats estadístics apareixerà el càlcul de la Khi quadrada (X^2) com a mínim en cas de les variables en les que es pugui analitzar la independència i d'altres estadístics de prova i testeig que consideri adients l'analista de l'empresa adjudicatària.
- Aquest informe es realitzarà en Power Point com a mínim.

Informe de presentació de resultats

- L'empresa adjudicatària haurà de preveure la possibilitat de fer fins a dues presentacions de resultats.
- Haurà de realitzar un document en Power Point seguint les característiques d'imatge corporativa i format indicades per l'Ajuntament de Rubí, amb les dades més significatives, que haurà de ser validat pel Gabinet d'Estudis i Estadístiques, abans de la seva presentació.

2.2.10. QUADRE RESUM DE MOMENTS EN EL QUE REALITZAR LES DIFERENTS ACCIONS

Fitxer/document	Format	Lliuraments		Setmanal	Al final
		A l'inici	Diari		
Relació inicial de personal enquestador	Word - Excel	x	x		
Accés a la programació del qüestionari	En línia	x			
Rutes previstes (amb antel.lació)	Word - Excel	x	x		
Resultat Pre-test	SPSS i Excel	X	X		
Document d'incidències/recomanacions millora post pre-test	Word	x			
Seguiment de la mostra	En línia	x	x	X	
Seguiment de resultats	En línia	X	X	X	
Dedicació diària del personal enquestador	Word - Excel			X	
Relació final de persones enquestadores que han participat	Word -Excel				x
Fitxer complet d'incidències de treball de camp	Excel – SPSS				x
Informe del treball de camp	Word				x
Manual de codificació	Word				x
BBDD sense depurar (just en finalitzar treball de camp)	SPSS				x
Fitxa tècnica definitiva	Word				x
Qüestionari definitiu en versió catalana i castellana	Word				x
Taules estadístiques	Excel i PDF				x
Informe descriptiu de resultats	Word i/o Pow erPoint				x
BBDD Depurada (a l'entrega de l'informe final)	SPSS				x
Informe de presentació de resultats	Pow erPoint				x

2.3 METODOLOGIA DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Les empreses licitadores presentaran en les seves ofertes la metodologia de prestació dels serveis a aplicar, tan pel que fa als itineraris de treball, com pel que fa als mètodes oferts serveis, els útils, les eines tecnològiques i els productes que utilitzarien en cas de resultar adjudicatari.

Les institucions implicades es comprometen seguint el Codi Internacional CCI/ESOMAR per a la Pràctica de la Investigació Social i de Mercat, a que tota la informació que ens faciliti a través dels qüestionaris serà tractada exclusivament de forma agregada i amb finalitat estadística, respectant en tot moment l'estricta anonimat de les persones entrevistades. En cas de facilitar-se dades de caràcter personal, aquestes es gestionaran seguint la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

2.4 SERVEIS EXTRAORDINARIS

No es demanaran a l'empresa adjudicatària, serveis extraordinaris. En el cas que l'empresa adjudicatària per pròpia voluntat consideri adequat ampliar el nombre d'entrevistes per qualsevol incidència que li faci dubtar de la qualitat d'alguna de les entrevistes realitzades o per a reforçar-ne les garanties, la repetició o ampliació del número respecte de les 400 contractades (o en el seu cas, de les que resultin de la millora ofertada), anirà al seu càrrec, no generant cap obligació de pagament d'aquestes, a l'Ajuntament de Rubí.

3 MITJANS HUMANS

3.1. PERSONAL DEL CONTRACTE

El personal haurà de participar en el contracte és el següent:

- 1 Representant tècnic de l'empresa:
 - Titulació: No cal titulació específica
 - Experiència: amb experiència demostrable en un mínim de 4 projectes d'enquestes presencials en els que s'hagi treballat en gestió d'equips i estudis de camp. Amb capacitat de fer el control de qualitat, de prendre decisions i de ser l'interlocutor amb l'Ajuntament amb disponibilitat per a contactar-hi des de l'inici al final del contracte.
- Mínim 7 enquestadors
 - Titulació: No cal titulació específica
 - Experiència: demostrable en entrevistes domiciliàries (Face2Face) de mínim 1any.
- 1 analista de dades
 - Titulació: Tècnic superior (Grau/Llicenciatura) de la branca de Ciències Socials i Jurídiques.
 - Experiència demostrable mínima de 2 anys especialitzat en Investigació Quantitativa per administracions públiques.
 - Experiència demostrable mínima de 2 anys en els programes SPSS (Statistical Pack for Social Sciences) o similar i capacitat tècnica per analitzar dades i per a fer l'informe final.

El personal que s'haurà d'adscriure al contracte és el següent:

- 1 Representant tècnic de l'empresa:
 - Titulació: No cal titulació específica
 - Experiència: amb experiència demostrable en un mínim de 4 projectes d'enquestes presencials en els que s'hagi treballat en gestió d'equips i estudis de camp. Amb capacitat de fer el control de qualitat, de prendre decisions i de ser l'interlocutor amb l'Ajuntament amb disponibilitat per a contactar-hi des de l'inici al final del contracte.

- 1 analista de dades
 - Titulació: Tècnic superior (Grau/Llicenciatura) de la branca de Ciències Socials i Jurídiques.
 - Experiència demostrable mínima de 2 anys especialitzat en Investigació Quantitativa per administracions públiques.
 - Experiència demostrable mínima de 2 anys en els programes SPSS (Statistical Pack for Social Sciences) o similar i capacitació tècnica per analitzar dades i per a fer l'informe final.

3.1 SEGURETAT I SALUT LABORAL

L'empresa adjudicatària seguirà les normes dictades en cada moment per les autoritats laborals competents en aquesta matèria i, en particular, en allò que es refereix a:

- En el cas que fos necessari, previsió sanitària especialment pel que fa a les mesures d'obligat compliment indicades per les autoritats respecte a la contenció i protecció contra el COVID19, o altres situacions d'emergència sanitària.

S'hauran de complir estrictament les disposicions de la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals de Prevenció de Riscos Laborals i el Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, així com qualsevol normativa de seguretat existent en relació amb la naturalesa dels treballs a realitzar.

Tanmateix, els treballadors de l'empresa contractada compliran estrictament amb les normes de seguretat personal establertes per l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament de Rubí, d'anar com a mínim en equips de 2 i altres com no entrar mai a l'interior dels domicilis, defugir enfrontaments i marxar de forma immediata si es preveuen situacions que puguin posar la seva integritat en risc.

En el cas que es trobin en qualsevol situació o contingència que comporti riscos per la seva integritat física, trucaran directament al telèfon de la Policia Local 935887092 (que ja tindrà comunicació prèvia de la realització del treball de camp, les zones i persones que cada jornada estaran fent entrevistes), i/o a la persona supervisora de l'empresa per a que ho faci de forma immediata i prengui les mesures corresponents per a controlar la situació.

Previ a l'inici de les activitats, s'han de determinar clarament els mitjans de coordinació a adoptar perquè la coordinació resulti efectiva.

El/la representant tècnic de l'empresa farà les funcions de Coordinador de Seguretat i Salut de la contracta i posarà en coneixement de l'Ajuntament el nom, telèfon i adreça de correu electrònic per tal de poder ser localitzat des de l'entrada en vigor a la finalització del contracte.

El tècnic municipal responsable del contracte complementarà el "full de procediment de coordinació d'activitats" per acomplir el deure preceptiu de coordinació entre l'Ajuntament i l'empresa contractada.

4 EINES TECNOLÒGIQUES I MATERIALS

4.1 EINES TECNOLÒGIQUES I ÚTILS NECESSÀRIS

Totes les eines tecnològiques (Dispositius mòbils, ordinadors, tauletes, etc.), els vehicles, útils i eines necessàries per a la correcta prestació de tots els serveis que regulen aquesta contracta seran aportats directament per l'empresa adjudicatària.

L'empresa licitant presentarà una relació exhaustiva i detallada de les eines tecnològiques i del software amb el que treballarà la recollida de dades. Pel que fa als vehicles emprats durant el treball de camp, haurà de facilitar-se model i matrícula per a que sigui informada la Policia Local. El fet d'emprar vehicles obliga a l'acompliment de la normativa d'accés a zones restringides, aparcament, etc. no tenint per defecte cap mena d'autorització per a no observar-les o per actuar en nom de l'Ajuntament.

Les despeses produïdes pels manteniments, consums, assegurances o substitucions transitòries per avaria d'aquests materials seran sempre a càrrec de l'empresa i es considerarà inclòs en el concepte de les despeses generals d'estructura del pressupost de l'adjudicació.

4.2 MATERIALS FUNGIBLES

Tots els estris, productes i accessoris necessaris per a la correcta prestació dels serveis que regulen aquesta contracta seran aportats per l'empresa adjudicatària.

4.3 CONDICIONS DELS MATERIALS FUNGIBLES

Les condicions dels materials fungibles a emprar en el servei de TREBALL DE CAMP I INFORME FINAL DE L'ESTUDI DE SATISFACCIÓ I CONEIXEMENT DE LA CIUTAT seran:

1.Documentació tècnica i de seguretat

Les empreses licitadores aportaran un llistat amb tots els productes a utilitzar.

2.Criteris mediambientals. Com a criteris mediambientals s'evitarà al màxim l'utilització del paper i es substituirà per tauletes o altres dispositius mòbils, així com s'evitarà la generació de residus físics de qualsevol altre mena, que en cas de produir-se es reciclaran als contenidors habilitats per a cada fracció. En el cas de necessitar l'ús puntual de paper, aquest serà sempre reciclat.

4.4 ALTRES ACCESSORIS

L'empresa adjudicatària s'encarregarà de subministrar, instal·lar, mantenir i substituir els elements accessoris necessaris que permetin una correcta prestació dels serveis objecte d'aquesta contracta, o permetin una millora de l'eficiència o de la qualitat del servei.

L'Ajuntament facilitarà l'accés a la càrrega de dispositius electrònics, a través de determinats punts de recàrrega a les seves instal·lacions municipals, així com l'accés a WC a les persones que formin part de l'equip del treball de camp. Aquests punts de recàrrega i ús de serveis s'habilitaran de forma específica en cada edició.

5 GESTIÓ DE LA INSPECCIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT

5.1 INTRODUCCIÓ

La voluntat de millora de la qualitat, la protecció de dades, la transparència i la prestació eficient dels serveis programats són els pilars que sustenten la bona relació i confiança mútua entre l'empresa adjudicatària i l'Ajuntament.

En aquest marc general que planteja el plec de prescripcions en la seva globalitat, queda per definir en aquest capítol aspectes més lligats a la gestió de la inspecció i el control de qualitat, entesa com una oportunitat constant de millora de l'eficiència i eficàcia dels serveis que l'Ajuntament ha contractat. D'altra banda, en el Plec de Condicions Administratives, es defineixen les penalitzacions aplicables en aquest contracte.

5.2 AUDITORIES TÈCNIQUES

D'acord amb el contingut de l'apartat 1.3 respecte que la tasca inspectora no tindrà cap limitació i que l'empresa adjudicatària està obligada a posar a disposició del Gabinet d'Estudis i Estadístiques de l'Ajuntament de Rubí, tota la informació i documentació que li sigui requerida. El Gabinet d'Estudis i Estadístiques pot sol·licitar, aleatòriament i puntualment, documentacions de caràcter més intern de l'empresa per tal de poder certificar l'acompliment de les condicions d'aquest contracte.

La sistemàtica de presentació de dades i documentació, els continguts i extensió d'aquesta auditoria tècnica, així com la concreció de l'empresa auditora externa –si és el cas–, serà definida en cada ocasió per l'Ajuntament.

Les auditories tècniques també es podran realitzar durant tota la durada del treball de camp, mitjançant els accessos als softwares de gestió de les entrevistes, accés al qual l'empresa adjudicatària ha de facilitar al Gabinet d'Estudis i Estadístiques, des del moment de la contractació

