



## **Plec de prescripcions tècniques per a la contractació administrativa per procediment obert simplificat de la realització d'un estudi de la percepció ciutadana sobre la reforma de l'Administració**

---

**Expedient núm. PR-2026-507**

### **1. Objecte**

L'objecte d'aquesta contractació és la prestació del servei per a la realització d'un estudi quantitatiu mitjançant enquesta sobre la percepció ciutadana de la reforma de l'Administració.

A través d'aquest estudi es pretén analitzar la percepció i l'experiència de la ciutadania sobre el funcionament de l'Administració i els serveis que presta, així com conèixer el grau de coneixement, acceptació i impacte esperat de les mesures associades a la reforma que impulsa el Govern, en els termes que es defineixen en aquest Plec.

La contractació inclou el servei de recollida de dades, principalment per via telefònica (CATI) i, si escau, amb un suport en línia per completar determinades quotes, en què l'opinió de les persones entrevistades es recull mitjançant un qüestionari estructurat.

La població objecte d'estudi estarà constituïda per persones residents a Catalunya de 18 anys o més. La mostra serà estratificada i representativa de la població objecte d'estudi d'acord amb criteris sociodemogràfics (sexe, edat, territori, etc.), en els termes establerts en aquest Plec. La grandària mínima de la mostra serà de 2.500 entrevistes completes, sense perjudici de les millores que, si escau, pugui oferir l'empresa adjudicatària en els termes previstos als plecs.

### **2. Prestacions incloses en el contracte**

L'empresa adjudicatària haurà de prestar els serveis necessaris per a la realització d'un estudi quantitatiu mitjançant enquesta sobre la percepció ciutadana de la reforma de l'Administració, incloent-hi el treball de camp, els controls de qualitat i el lliurament dels productes establerts en aquest Plec.

#### **A) Paràmetres tècnics de l'enquesta**

- Univers: població resident a Catalunya de 18 anys o més.
- Mostra teòrica mínima: 2.500 entrevistes completes.
- Metodologia: CATI (entrevistes telefòniques a telèfons fixos i mòbils). De manera complementària i només si és necessari per completar determinades quotes, es podrà habilitar un suport en línia, d'acord amb el que estableix aquest Plec i sota coordinació de la DGEAP.
- Mostreig i quotes: el mostreig serà estratificat per territori, distingint les àrees següents: Barcelona ciutat, resta de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, resta de la província de Barcelona, província de Girona, província de Tarragona i província de Lleida. Dins de cada

estrat territorial s'aplicaran quotes sociodemogràfiques per garantir la representativitat per sexe, edat i lloc de naixement, d'acord amb la graella de quotes que facilitarà la DGEAP.

- Afixació: amb caràcter general, l'afixació serà proporcional, sens perjudici dels ajustos que, si escau, s'indiquin a la graella de quotes per garantir el compliment dels objectius de l'estudi. En cas de discrepància, prevaldrà la graella facilitada per la DGEAP.
- Marc mostral: el marc mostral per a la realització de les entrevistes serà el/s directori/s de contactes del contractista (telèfons fixos i mòbils), degudament actualitzat/s i depurat/s, i utilitzat/s d'acord amb la normativa aplicable.
- Canal en línia (si escau): si s'habilita suport en línia per completar determinades quotes, aquest canal s'activarà únicament amb mecanismes de contacte i accés aportats pel contractista i haurà de garantir, com a mínim, la prevenció de duplicitats, la traçabilitat de les respostes i l'aplicació dels controls de qualitat, en coordinació amb la DGEAP.
- Qüestionari:
  - Durada estimada: entre 15 i 20 minuts.
  - Tipus de preguntes: principalment tancades, amb escales i/o bateries, i almenys una pregunta oberta de resposta breu.
  - Idioma: català o castellà segons preferència de la persona entrevistada.
  - Variables de classificació: el qüestionari incorporarà variables de classificació addicionals a les de quota, en els termes que estableixi la DGEAP.

## **B) Actuacions del contractista**

L'empresa contractista ha de dur a terme les actuacions mínimes i obligatòries següents:

### **Qüestionari**

L'empresa contractista haurà de:

- Revisar tècnicament el qüestionari facilitat per la DGEAP (adequació al canal telefònic, coherència de filtres i salts, i detecció d'incidències de comprensió o programació) i traslladar observacions a la DGEAP, si escau.
- Incorporar i programar el qüestionari definitiu (versions en català i castellà) a l'aplicació d'enquestació (CATI) i verificar-ne el correcte funcionament abans de l'inici del treball de camp (flux, salts, validacions i registre d'incidències).

### **Brífling**

- Abans d'iniciar el treball de camp, l'empresa contractista impartirà una sessió de brífling/formació a l'equip d'enquestadors/es (i, si escau, codificadors/es), sobre els objectius de l'estudi, el disseny mostral i quotes, i les instruccions d'aplicació del qüestionari.
- La DGEAP podrà assistir-hi, presencialment o telemàticament.

- Qualsevol incorporació de personal un cop iniciat el treball de camp haurà de rebre la mateixa formació abans de començar.
- L'empresa deixarà constància documental del brífing (data, durada, continguts, formador/a i relació de persones assistents).

#### **Pretest del qüestionari**

- L'empresa realitzarà un pretest amb un mínim de 25 entrevistes completes, en condicions equivalents a les del treball de camp (CATI).
- Finalitat: comprovar, com a mínim, durada (total i per blocs), comprensió, funcionament de salts/filtres i incidències d'aplicació.
- L'empresa lliurarà a la DGEAP un informe breu de pretest amb incidències i proposta de correccions, si escau.
- En absència de canvis, la DGEAP podrà autoritzar que les entrevistes del pretest s'incorporin al fitxer definitiu.

#### **Realització del treball de camp**

- La DGEAP acordarà amb l'empresa adjudicatària, amb antelació suficient, la data d'inici del treball de camp.
- Durada màxima del camp: 20 dies hàbils (dl–dv no festius). Dissabtes/diumenges només per ajornaments acordats i no computen com ampliació.
- Franja horària preferent: 10.00–21.00 h, sens perjudici de trucades concertades fora d'aquest interval.
- El camp s'iniciarà simultàniament en tots els estrats/quotes, per avançar de forma equilibrada. L'empresa comunicarà incidències rellevants o desviacions i proposarà mesures correctores per a validació de la DGEAP.

#### **Informació prèvia a l'entrevista**

- Abans d'iniciar cada entrevista, l'empresa informarà la persona seleccionada de la finalitat de l'enquesta, del caràcter voluntari de la participació, del tractament de la informació i de les garanties d'anonimat, així com del fet que l'entrevista pot ser enregistrada i que podria rebre una trucada posterior de supervisió, d'acord amb el que estableixin els plecs.

#### **Gravacions i supervisió/ inspecció**

- L'empresa adjudicatària registrarà l'àudio del 100% de les entrevistes telefòniques (completes o no) i el conservarà durant el període contractual. La DGEAP podrà requerir l'accés a una mostra de gravacions amb finalitats de control de qualitat, d'acord amb les instruccions i garanties de protecció de dades.
- Igualment, com a obligació essencial, l'empresa durà a terme una supervisió/ inspecció mínima del 20% de les entrevistes completes realitzades dins dels controls estàndards del treball de

camp (mitjançant escolta/monitoratge en temps real o a partir de les gravacions), analitzant resultats per enquestador/a per detectar desviacions o pràctiques irregulars.

- Addicionalment, s'inspeccionaran totes les entrevistes amb una durada inferior o superior a dues desviacions estàndard respecte de la durada mitjana.

#### **Seguiment**

- Durant el treball de camp, l'empresa facilitarà a la DGEAP la informació de seguiment que sigui necessària per verificar l'execució del servei i el compliment de les quotes, incloent-hi les incidències i els ajustos operatius que es produeixin, amb la periodicitat i el format que acordi la DGEAP.

#### **C) Codificació de les preguntes i depuració de la base de dades**

- L'empresa adjudicatària haurà de dur a terme les tasques de depuració i validació de la base de dades de l'estudi abans del lliurament final, garantint la coherència interna de les respostes i la correcta aplicació del qüestionari (incloent-hi, entre d'altres, salts, preguntes filtre, valors fora de rang, incompatibilitats lògiques i duplicats).
- Com a obligació essencial, l'empresa haurà de revisar el 100% de les entrevistes completes i aplicar els controls necessaris per detectar i corregir errors o inconsistències, d'acord amb els criteris metodològics que estableixi la DGEAP.
- Quan la depuració impliqui modificacions sobre el fitxer de dades, l'empresa haurà de mantenir traçabilitat completa dels canvis efectuats (fitxer original i fitxer depurat, registre de canvis amb identificació del camp/variable afectada, motiu i data), i haurà d'executar les esmenes addicionals que, si escau, indiqui la DGEAP dins del termini de revisió i validació previst als plecs.
- En tot cas, els fitxers lliurats a la DGEAP hauran d'estar anonimitzats i no inclouran dades identificatives personals.

#### **D) Lliurament de productes**

En finalitzar el treball de camp i la depuració/validació de la informació, l'empresa adjudicatària lliurarà a la DGEAP els productes següents, que restaran subjectes a revisió i validació:

- Qüestionari fet servir durant l'estudi en format PDF.
- Matriu de resultats / microdades en format SPSS o equivalent compatible, amb totes les preguntes del qüestionari, incloent-hi etiquetes de variables i valors i l'estructura definida per la DGEAP. La matriu inclourà, si escau, les respostes literals i/o codificades de les preguntes obertes, així com variables de camp (p. ex. dia i hora d'inici i finalització, i indicació de fix/mòbil). La base de dades s'haurà de lliurar anonimitzada i sense incorporar dades personals identificatives, de conformitat amb el RGPD i la LOPDGD.
- Informe de tancament del treball de camp i del control de qualitat, verificable i útil per a la validació del camp i la coherència de la base de dades, que inclogui com a mínim: (i)

cronograma real i evolució de la producció, (ii) tancament de quotes i, si escau, desviacions i mesures correctores aplicades, (iii) incidències rellevants i la seva resolució, (iv) resum del control de qualitat efectuat (percentatge d'entrevistes supervisades/inspeccionades, criteris aplicats —inclosa la revisió d'entrevistes amb durades anòmales— i resultats agregats), i (v) resum dels principals controls de depuració i validació del fitxer i traçabilitat de canvis. L'informe no incorporarà dades personals identificatives.

- Taules de resultats, amb freqüències absolutes i relatives (verticals i horitzontals), segmentades per les variables acordades amb la DGEAP. S'inclourà, quan pertoqui i sigui tècnicament procedent, una versió amb indicació de significació estadística.
- Informe descriptiu de resultats i conclusions, amb gràfics i quadres corresponents, en format PDF i en format editable. Caldrà incorporar la perspectiva de gènere en el tractament i presentació de resultats, d'acord amb l'article 56 de la Llei 17/2015. El disseny i estil de visualització s'adequarà a la Guia de pautes gràfiques i estil de visualització de dades del Departament de la Presidència.
- L'entrega formal al Departament s'ha de fer de la següent manera: El contractista ha de presentar un escrit adreçat a la directora general de la Direcció General d'Estratègia, Anàlisi i Prospectiva al [registre electrònic de la Generalitat](#), que es troba en la seu electrònica de la Generalitat de Catalunya, per deixar-ne constància formal; ha d'omplir el formulari de Petició genèrica del registre i indicar en el text que els fitxers definitius estan disponibles en el repositori del servei virtual per a l'intercanvi segur d'arxius amb codi d'usuari i contrasenya i amb un registre d'accessos amb verificació de descàrrega dels fitxers. També ha d'indicar expressament el codi de l'expedient de contractació. En aquest formulari no s'ha d'adjuntar cap fitxer.

Mentre no s'hagi registrat aquesta petició genèrica no es consideraran entregats formalment els treballs a tots els efectes (de compliment de calendari i altres que preveu la normativa de contractació).

#### **E) Calendari de treball / Termini d'execució**

- Fase a. Preparació de camp: adaptació del qüestionari al llenguatge d'enquesta telefònica, programació i verificació del qüestionari a l'aplicatiu CATI i parametrització de la graella de quotes: 3 dies hàbils a comptar des del lliurament per part de la DGEAP del qüestionari definitiu i la graella de quotes.
- Fase b. Pretest: realització del pretest i retorn d'incidències: 1 dia hàbil des de la finalització de la fase a, i 1 dia hàbil addicional per a la revisió dels resultats i la incorporació de canvis, si escau, d'acord amb les indicacions de la DGEAP.
- Fase c. Treball de camp: fins a 20 dies hàbils, a comptar des de la finalització de la fase b. Els dissabtes i diumenges es podran utilitzar únicament per gestionar ajornaments pendents, prèvia conformitat de la DGEAP, i no computen com a dies hàbils. No es realitzarà treball de camp en dies festius.

- Fase d. Depuració, validació i lliurament de la matriu de dades (anonimitzada), del fitxer de taules (versió preliminar) i informe de tancament de camp (si escau): 5 dies hàbils a comptar des de l'últim dia de treball de camp.
- Fase e. Taules de resultats definitives i informe descriptiu de resultats i conclusions (amb gràfics i quadres): 7 dies hàbils a comptar des de l'últim dia de treball de camp.

Els dies hàbils són de dilluns a divendres, inclosos, excepte festius. En qualsevol cas, les dates concretes d'inici del treball de camp es comunicaran amb un mínim de tres (3) dies hàbils d'antelació. Qualsevol modificació del calendari o de les prescripcions d'aquest plec requerirà l'aprovació prèvia de la DGEAP.

#### **F) Mitjans tècnics requerits**

Per a l'execució correcta de les prestacions objecte del contracte, l'empresa adjudicatària haurà de disposar dels mitjans tècnics necessaris per programar i gestionar el treball de camp, fer el seguiment de quotes i incidències, enregistrar les entrevistes telefòniques, aplicar els controls de qualitat, extreure i lliurar els fitxers en els formats requerits i dur a terme la depuració, validació i traçabilitat de la base de dades.

### **3. Termini de durada del contracte**

- Data d'inici: l'execució s'iniciarà l'endemà de la formalització del contracte.
- Data de finalització: la prestació finalitzarà amb la correcta entrega i validació per part de la DGEAP dels lliurables finals previstos en aquest document (fitxer de dades anonimitzat i documentació associada, taules i informe, si escau), dins del termini màxim de 8 setmanes comptades des de l'endemà de la formalització, i en tot cas fins al 31/12/2026.

### **4. Supervisió i coordinació**

La DGEAP supervisarà totes les fases del projecte (preparació, treball de camp, depuració i lliurament), i podrà requerir informació periòdica de seguiment, informes i reunions de coordinació amb les persones responsables designades per l'empresa adjudicatària, a fi de garantir el compliment dels objectius, del calendari i dels requisits tècnics establerts als plecs.

L'empresa adjudicatària haurà de facilitar a la DGEAP, a requeriment d'aquesta, l'accés als registres i materials necessaris per a la verificació del treball (incloent-hi, si escau, gravacions, informes de supervisió i logs o registres operatius), i lliurar-los en formats editables; els lliurables i materials es facilitaran anonimitzats quan correspongui i d'acord amb el principi de minimització.

Durant tota l'execució del contracte, l'empresa adjudicatària garantirà el compliment estricte de la normativa vigent en matèria de protecció de dades, en particular el RGPD i la LO 3/2018 (LOPDGDD), així com de les instruccions de la DGEAP com a responsable del tractament i del que estableixin els plecs i, si escau, l'acord d'encàrrec de tractament.

### **5. Pressupost base de licitació**

Els costos del contracte s'han determinat a partir d'estimacions de preus de mercat, d'acord amb l'article 100.2 de la Llei 9/2017, de contractes del sector públic (LCSP), tenint en compte els costos

directes necessaris per a l'execució del servei i els costos indirectes (despeses generals d'estructura i benefici empresarial), d'acord amb experiències prèvies en contractes de característiques similars.

El pressupost base de licitació (IVA exclòs) és el següent:

Tipus servei	Nombre	Import total, IVA exclòs
Enquesta telefònica	2.500 entrevistes completes	45.340,75 €

## **6. Personal encarregat de l'execució del contracte**

L'empresa adjudicatària haurà de garantir que disposa dels recursos humans suficients per executar el treball de camp, aplicar els controls de qualitat i lliurar els productes en els termes i terminis establerts en aquest Plec.

A efectes d'una correcta execució, l'empresa haurà de garantir com a mínim:

- Una persona responsable del projecte, com a interlocutor/a amb la DGEAP i responsable de la coordinació global del servei, amb experiència en estudis quantitius mitjançant enquesta.
- Una persona responsable de la coordinació operativa del treball de camp, amb dedicació suficient per assegurar el compliment de quotes i del calendari previst.
- Una persona responsable de la supervisió i del control de qualitat del treball de camp, amb dedicació suficient per garantir la traçabilitat i la qualitat de la informació recollida.
- Una persona responsable del processament, la depuració i la validació de la base de dades.
- Personal d'enquestació dimensionat adequadament per assolir la mostra mínima i el calendari previst, amb capacitat d'entrevistar en català i castellà.

L'empresa comunicarà a la DGEAP qualsevol canvi que afecti els perfils clau de direcció del projecte i control de qualitat, garantint la continuïtat del servei.

## **7. Persona responsable del contracte per part del contractant**

La persona responsable del contracte serà la Sra. Mònica Belinchón Alonso, directora general d'Estratègia, Anàlisi i Prospectiva del Departament de la Presidència.

Les comunicacions relatives al seguiment de l'execució del contracte es realitzaran preferentment per mitjans electrònics entre la persona responsable designada pel contractista, la responsable del contracte del Departament i, si escau, el personal tècnic designat per ambdues parts.

La planificació definitiva del calendari de treball previst al punt E) de l'apartat 2 es concretarà en coordinació amb el contractista i es comunicarà per mitjans electrònics.

Qualsevol ajust del calendari o de l'operativa de seguiment requerirà l'acord previ amb la responsable del contracte, sens perjudici del règim de modificacions contractuals establert al PCAP i a la normativa aplicable.

## **8. Facturació i forma de pagament dels serveis**

### Òrgan competent

Direcció General d'Estratègia, Anàlisi i Prospectiva del Departament de la Presidència, amb NIF S0811001G i seu a la Plaça Sant Jaume, 4 (Palau de la Generalitat) 08002 Barcelona.

### Facturació

El pagament al contractista s'efectuarà contra presentació d'una factura, expedida d'acord amb la normativa vigent. A més de les dades bàsiques obligatòries de les factures d'acord amb allò establert al Reglament pel qual es regulen les obligacions de facturació, aprovat pel Reial decret 1619/2012, de 30 de novembre, també serà imprescindible per a la seva tramitació que a la factura hi constin els codis de l'expedient (es comunicarà al contractista) i l'import total del servei adjudicat.

Codis DIR3: Oficina comptable: A09018876 Intervenció General

Òrgan gestor: A09018847 Direcció General d'Estratègia, Anàlisi i Prospectiva

Unitat tramitadora: A09006098 Direcció de Serveis

Facturació electrònica: l'e.FACT és el punt general d'entrada de factures electròniques de Catalunya, a través del qual el contractista ha d'enviar les factures.

Per a més informació sobre la factura electrònica, hi ha un espai web amb explicacions sobre el procediment i s'ha creat una Bústia a través de la qual es responen les preguntes rebudes:

<http://economia.gencat.cat/ca/ambits-actuacio/factura-electronica/>