

**Expedient: IDES-2026-32**

**Informe proposta per a la contractació del treball de camp corresponent a les actuacions estadístiques Enquesta econòmica dels serveis socials i Enquesta econòmica dels serveis d'atenció domiciliària**

## **1. Objecte del contracte**

L'objecte és la contractació del treball de camp corresponent a les actuacions estadístiques “Enquesta econòmica dels serveis socials” i “Enquesta econòmica dels serveis d'atenció domiciliària”, per a l'edició 2025.

## **2. Necessitat a satisfer i relació amb l'objecte del contracte**

L'Institut d'Estadística de Catalunya (d'ara endavant, Idescat) necessita contractar la realització del treball de camp corresponent a les actuacions estadístiques: Enquesta econòmica dels serveis socials i Enquesta econòmica dels serveis d'atenció domiciliària. La recollida de dades es portarà a terme mitjançant una recollida de qüestionaris per Internet (CAWI), amb un recolzament telefònic.

L'Enquesta econòmica dels serveis socials (EECESS) és una operació de caràcter oficial quinquennal i es realitza en corresponsabilitat entre l'Idescat i el Departament de Drets Socials i Inclusió (d'ara en endavant, DSI) aportant resultats per Catalunya.

El DSI i l'Idescat van acordar l'any 2008 abordar conjuntament un projecte per tal d'ampliar el coneixement del sector dels serveis socials, acord que s'ha consolidat amb tres edicions posteriors de l'EECESS (les dels anys 2010-2011, 2015 i 2019, respectivament).

L'enquesta té per objectiu obtenir informació de l'activitat i l'abast econòmic dels centres de serveis socials i dels serveis complementaris de les entitats privades de serveis socials sense ànim de lucre a Catalunya, oferint dades sobre l'activitat, la capacitat, les places ocupades, el personal ocupat i voluntari, les despeses i els ingressos dels centres i les entitats.

Es tracta d'una operació mostral que s'adreça a centres de serveis socials, amb serveis registrats al Registre d'entitats, serveis i establiments de serveis socials (d'ara endavant, RESES) i a les entitats privades de serveis socials sense afany de lucre també registrades.

Amb aquesta nova edició 2025, es dona continuïtat a la sèrie estadística d'informació obtinguda a través dels diferents qüestionaris que integren aquesta operació:

- Qüestionari a centres de serveis socials.
- Qüestionari a entitats privades sense afany de lucre de serveis socials (AE-Amb estructurats / SE-Sense estructurats).

D'altra banda, l'Enquesta econòmica dels serveis d'atenció domiciliària (EESAD), és també una actuació d'estadística oficial que es realitza conjuntament entre l'Idescat i el DSI.

Prèviament a aquesta primera edició 2025, s'havia realitzat una prova pilot durant el 2018 amb any de referència 2017. És a partir d'aquesta prova que s'ha dissenyat aquesta nova actuació, que té com a objectiu obtenir informació específica i ampliada sobre l'activitat i l'abast econòmic dels serveis d'atenció domiciliària a Catalunya, complementant la informació aportada per l'EECESS pel sector dels serveis de l'atenció domiciliària.

És una operació censal, en el sentit que s'adreça a les àrees bàsiques de serveis socials i ens locals que hagin assumit la gestió i provisió del servei d'atenció domiciliària i a les entitats i empreses registrades al RESES que hagin prestat serveis d'atenció domiciliària o que ho hagin fet a través d'algun ens local, durant el període en qüestió.

En la present edició, que dona continuïtat a la prova pilot del 2018, la informació s'obté a través dels qüestionaris següents:

- Qüestionari a àrees bàsiques i ens locals.
- Qüestionari a empreses i entitats de serveis d'atenció domiciliària.

Per tal de donar resposta al compromís de continuïtat d'aquestes actuacions estadístiques amb el DSI, es proposa un contracte amb una data d'execució des de l'1 de setembre de 2026 (o data de signatura del contracte) i una durada de 9 mesos des de la data de formalització del contracte.

L'EECESS i l'EESAD s'adrecen a un col·lectiu d'un màxim de 3.570 unitats informants.

L'incompliment del calendari previst per endarreriments dificultaria a les unitats enquestades proporcionar la informació de les dades referides al 2025 i significaria un greu incompliment dels compromisos adquirits amb el DSI en relació amb la disposició d'aquesta informació i la no execució de dues estadístiques oficials incloses en el Programa anual d'actuació estadística 2026 (Decret 8/2026, de 20 de gener, pel qual s'aprova el Programa anual d'actuació estadística per a l'any 2026).

### **3. Durada del contracte**

Es proposa un contracte amb una data d'execució des de l'1 de setembre de 2026, o data de signatura del contracte i una durada de 9 mesos des de la data de formalització del contracte.

### **4. Insuficiència de mitjans**

L'Idescat no disposa de mitjans tècnics capacitats i suficients per realitzar el servei objecte del contracte.

## 5. Justificació de la no divisió en lots de l'objecte contractual

La prestació d'aquest servei no pot ser objecte de divisió sense malmetre la seva funcionalitat.

En concret, no es considera procedent la divisió en lots d'aquest expedient atès que el contingut dels serveis de disseny i programació, recollida de dades i assistència en la realització dels treballs de camp detallats en els plecs de contractació, es realitzen com un sistema integrat, en què la divisió per lots suposaria una separació artificial de les tasques a fer i derivaria en ineficiència i possible impacte negatiu en la qualitat dels treballs.

En particular, suposa una unitat indivisible ja que des d'un punt de vista metodològic interessa que els processos siguin tan homogenis com sigui possible, de manera que quedin garantides la comparabilitat i coherència de la informació, tant a nivell intern, com dels resultats de l'enquesta al llarg del temps. Aquests principis de comparabilitat i coherència figuren entre els principis a considerar del Codi de bones pràctiques de les estadístiques europees el qual va ser adoptat en la normativa estadística catalana.

D'altra banda, existeix una interrelació en l'ECESS i l'EESAD que consisteix en que les entitats titulars privades sense afany de lucre que informin serveis d'atenció domiciliària al qüestionari ECESS seran adreçades a completar l'EESAD i podran crear-se nous qüestionaris durant l'operació de camp en cas que no constin al directori inicial de treball. Per tant, la divisió de l'objecte contractual en lots segons enquesta faria inviable aquesta característica i funcionalitat.

A més, durant el treball de camp es preveu que podria haver ajustos del programari dels qüestionaris electrònics (errors, avisos, petits canvis de disseny o flux de resposta, etc.) com a conseqüència de la detecció d'errors, incoherències o qüestions diverses. Aquests canvis s'hauran de realitzar en un curt termini de temps i en alguns casos poden ser retroactius, afectant al disseny i format de la informació ja emmagatzemades de qüestionaris anteriorment emplenats. La divisió de l'objecte contractual separant en un lot independent els treballs de programació i disseny informàtic dels qüestionaris electrònics, faria inviable aquesta funcionalitat. Dividir aquests processos pot suposar una manca de coordinació en el projecte i generaria ineficiències que afectarien la qualitat dels treballs i, sobre tot, dels resultats obtinguts.

Finalment, tampoc es considera tècnicament viable la divisió de l'objecte contractual per lots territorials, atès que l'administració d'aquesta enquesta es duu a terme de forma unitària per a tot el territori català i seguint criteris homogenis.

Per tot l'exposat, es considera tècnicament justificada la no viabilitat de la divisió en lots de l'objecte del contracte, d'acord amb l'article 99.3 b) de la Llei de contractes del sector públic, atès que la seva divisió podria posar en risc el desenvolupament correcte (en termes metodològics i tècnics) dels treballs de camp i, per tant, l'obtenció dels resultats consistents de l'enquesta.

## 6. Dades econòmiques

Valor estimat: 107.171,40 euros, d'acord amb el detall per a les anualitats pressupostàries 2026 i 2027 establert en el plec de clàusules administratives particulars.

Pressupost base de licitació, sense IVA: 107.171,40 euros 21% d'IVA: 22.505,99 euros

Pressupost base de licitació, IVA inclòs: 129.677,39 euros

Per al càlcul del pressupost màxim de licitació s'ha estimat que el nombre màxim possible de qüestionaris a recollir és de 3.570:

Qüestionaris per canal CAWI	Nombre màxim de qüestionaris (*)	Preu unitari màxim, sense IVA	Import total
EECESS-EESAD	3.570	30,02 €	107.171,40 €
IVA 21%			22.505,99 €
<b>Total amb IVA</b>			<b>129.677,39 €</b>

(\*) Un qüestionari serà complet si la unitat informant ha emplenat el qüestionari que li correspongui (segons els models disponibles indicats en el plec de prescripcions tècniques), i aquests qüestionaris han estat gravats, finalitzats i tancats (sense errors), codificats, depurats, revisats, entregats per l'empresa i posteriorment acceptats per l'Idescat.

La distribució del pressupost base de licitació per anualitats és el següent:

Exercici	Mostra prevista	Preu unitari	Import	IVA	Import IVA inclòs
2026	893	30,02 €	26.807,86 €	5.629,65 €	32.437,51 €
2027	2.677	30,02 €	80.363,54 €	16.876,34 €	97.239,88 €
<b>Total</b>	<b>3.570</b>	<b>30,02 €</b>	<b>107.171,40 €</b>	<b>22.505,99 €</b>	<b>129.677,39 €</b>

El desglossament de costos és el que tot seguit es detalla i en el qual s'inclouen els costos salarials per al 2026 i per al 2027 del personal en el marc del XIX Conveni col·lectiu estatal d'empreses de consultoria, tecnologies de la informació i estudis de mercat i de l'opinió pública (resolució de 4 d'abril de 2025, de la Direcció General del Treball, publicada en el BOE núm. 92, de 16 d'abril de 2025), més els costos de la Seguretat Social i altres despeses.

Aquest conveni col·lectiu no diferencia els costos laborals per raó de gènere.

El desglossament de costos per a cada qüestionari complet recollit per anualitat és el següent:

#### Any 2026

<b>Costos unitaris per qüestionari complet recollit d'una unitat informant (canal CAWI). Euros.</b>	
<b>Costos directes: Salaris</b>	<b>23,68</b>
Grup E II (Entrevistador)	14,23
Grup B I (Responsable de camp)	2,87
Grup B I (Responsable informàtic)	5,83
Grup A I (Responsable de projecte)	0,75
<b>Total costos directes</b>	<b>23,68</b>
<b>Costos indirectes i benefici</b>	<b>6,34</b>
<b>Total</b>	<b>30,02</b>

#### Any 2027

<b>Costos unitaris per qüestionari complet recollit d'una unitat informant (canal CAWI). Euros.</b>	
<b>Costos directes: Salaris</b>	<b>23,72</b>
Grup E II (Entrevistador)	14,66
Grup B I (Responsable de camp)	3,66
Grup B I (Responsable informàtic)	4,63
Grup A I (Responsable de projecte)	0,77
<b>Total costos directes</b>	<b>23,72</b>
<b>Costos indirectes i benefici</b>	<b>6,30</b>
<b>Total</b>	<b>30,02</b>

### 7. Justificació de l'elecció del procediment de licitació

Procediment obert amb diferents criteris d'adjudicació i publicació al perfil del contractant, d'acord amb els articles 156 i 157 de la LCSP.

L'article 131.2 de la LCSP estableix que *"l'adjudicació es realitzarà, ordinàriament utilitzant una pluralitat de criteris d'adjudicació basats en el principi de millor relació qualitat preu, i utilitzant el procediment obert o restringit."*

Malgrat ser el valor estimat del contracte inferior a 143.000 euros, al tractar-se d'una contractació en què la ponderació dels criteris avaluable mitjançant un judici de valor supera el 25% del total no es pot aplicar el procediment obert simplificat previst a l'article 159.1 de la LCSP.

## **8. Classificació exigida als participants**

La classificació no és exigible d'acord amb el que estableix l'article 77.1 b) de la LCSP, si bé l'empresari podrà acreditar la seva solvència mitjançant la classificació següent: Categoria: 1, grup: L, subgrup: 3 (enquestes, presa de dades i serveis anàlegs).

## **9. Criteris de solvència econòmica o financera que haurà de complir l'empresa proposada com a adjudicatària**

D'acord amb l'article 87.1.a) de la LCSP, el volum anual de negocis en l'àmbit a què es refereix el contracte, referit al millor exercici dins del tres últims disponibles amb comptes anuals aprovats, per un import que haurà de ser almenys igual o superior al valor estimat del contracte.

D'acord amb l'article 87.2 de la LCSP, l'acreditació es farà mitjançant la presentació dels comptes anuals aprovats i la declaració de l'empresari indicant el volum anual de negoci de l'empresa en l'àmbit a què es refereix el contracte.

S'ha escollit el volum anual de negocis en l'àmbit a què es refereix el contracte durant els tres últims anys ja que permet tenir en compte l'impacte quantitatiu del negoci dels licitadors en el mercat.

## **10. Criteris de solvència tècnica o professional que haurà de complir l'empresa proposada com a adjudicatària.**

1) D'acord amb l'article 90.1.a de la LCSP, una relació dels principals serveis o treballs realitzats per l'adjudicatari de naturalesa igual o similar als que són objecte del contracte, amb un mínim de cinc serveis o treballs, i almenys un cada any, en l'àmbit de les enquestes, durant els últims tres anys. En aquesta relació s'ha d'indicar l'import, la data i el destinatari, així com el tipus d'enquesta, la població d'estudi, la mida de la mostra i la unitat informant o d'anàlisi.

S'acreditarà mitjançant certificats expedits o visats per l'òrgan competent, quan el destinatari sigui una entitat del sector públic; quan el destinatari sigui un subjecte privat, mitjançant un certificat expedit per aquest o, si falta aquest certificat, mitjançant una declaració de l'empresari acompanyada dels documents en poder seu que acreditin la realització de la prestació.

2) D'acord amb l'article 90.1.b de la LCSP, indicació del personal tècnic o de les unitats tècniques, participants en el contracte, especialment aquells encarregats del control de qualitat.

El personal tècnic proposat per al desenvolupament de l'estudi ha d'incloure una persona amb grau universitari que exerceixi les tasques de responsable de projecte i que actuarà com a interlocutor amb l'Idescat, exercint tota comunicació en qüestions derivades de l'execució del contracte. A més organitzarà i supervisarà totes les tasques i impartirà les ordres i les instruccions de treball a tot el personal a disposició del contracte.

Cal incloure també una persona amb formació reglada amb nivell acadèmic equivalent a estudis universitaris (diplomats, graduats i llicenciats), CFGS o equivalent, que desenvoluparà les tasques d'organització i distribució de la feina entre el personal enquestador, impartirà les ordres i instruccions adients i supervisarà el correcte exercici de les seves tasques.

Així mateix, cal incloure una persona amb formació reglada amb nivell acadèmic equivalent a estudis universitaris (diplomats, graduats i llicenciats), CFGS o equivalent, que desenvoluparà les tasques de gestió informàtica per garantir la correcta utilització de l'aplicació i la resolució d'incidències i, que justifiqui experiència professional mínima d'un any en el desenvolupament de tasques de direcció tècnica en l'àmbit informàtic.

Aquestes persones han de justificar la participació de cada una d'elles en més de dues operacions d'enquesta en general en els darrers tres anys.

L'experiència professional d'aquestes persones es justificarà mitjançant una declaració responsable, on es farà constar la relació dels projectes realitzats (nom i tipus d'enquesta, any de realització, població d'estudi, grandària de la mostra i unitat informant o d'anàlisi i nom de l'empresa o de l'organisme que va encarregar l'enquesta, així com la tasca desenvolupada), i també les responsabilitats i tasques assumides en cada projecte.

#### Acreditació de la solvència tècnica o professional quan el contractista sigui una empresa de nova creació

D'acord amb l'article 90.4 de la LCSP, quan el contractista sigui una empresa de nova creació, entenent com a tal aquella que tingui una antiguitat inferior a cinc anys, només li serà aplicable el criteri de solvència de la indicació del personal tècnic o de les unitats tècniques, participants en el contracte, especialment aquells encarregats del control de qualitat, de l'article 90.1.b de la LCSP.

S'ha escollit la relació dels principals serveis o treballs realitzats d'igual o similar naturalesa que els que són objecte del contracte amb un mínim de cinc serveis o treballs, i almenys un cada any, en l'àmbit de les enquestes, durant els tres últims anys ja que aquest criteri aporta informació econòmica sobre la incidència en el mercat de les enquestes realitzades al sector privat.

També s'ha escollit les indicacions anteriors del personal tècnic o de les unitats tècniques, integrades o no a l'empresa, participants en el contracte, especialment aquells encarregats del control de qualitat, atès que al tractar-se de la prestació d'un servei tècnic prou qualificat, resulta necessari que l'empresa adjudicatària disposi de

personal amb la capacitat i qualificació adequades.

### **11. Adscripció de mitjans personals o materials fora de la solvència**

D'acord amb l'article 76.2 de la LCSP, a més d'acreditar la seva solvència o, si s'escau, classificació, els licitadors s'han de comprometre a dedicar o adscriure els mitjans personals suficients necessaris per a l'adequada execució del contracte. En concret han d'assignar un mínim de deu persones dedicades a la recollida de la informació de l'ECESS i l'EESAD, edició 2025, i han de garantir l'adequació dels recursos humans, tant pel que fa a qualificacions, com al nombre, al llarg de les diferents etapes de l'execució de l'objecte del present contracte, d'acord amb la identificació de necessitats prèvia realitzada amb l'Idescat. Els licitadors hauran de presentar una declaració responsable de compromís d'adscripció dels mitjans personals suficients.

D'acord amb l'article 76.2 de la LCSP, aquest compromís s'integrarà en el contracte i se li atribueix el caràcter d'obligació essencial d'acord amb l'article 211 de la LCSP (causes de resolució del contracte).

L'empresa que sigui proposada com a adjudicatària acreditarà que disposa d'aquests mitjans amb una declaració on constin els noms i cognoms de les persones, i que indiqui la participació d'aquestes persones en enquestes de l'àmbit econòmic o social en els darrers cinc anys.

### **12. Criteris d'adjudicació**

D'acord amb l'article 145 de la LCSP, l'adjudicació del contracte es realitzarà utilitzant una pluralitat de criteris d'adjudicació en base a la millor relació qualitat preu.

La puntuació total serà d'un màxim de 100 punts, dels quals fins a 58 punts corresponen a criteris objectius (que inclouen l'oferta econòmica i altres criteris de valoració automàtica) i fins a 42 punts, a criteris subjectius (millores a les prescripcions tècniques).

#### **A. CRITERIS OBJECTIUS (SOBRE C). FINS A 58 PUNTS**

1. Oferta econòmica. Puntuable fins a 46 punts com a màxim

L'oferta més baixa rebrà la màxima puntuació i l'atorgada a la resta d'ofertes es calcularà aplicant la següent fórmula:

$$P_v = \left[ 1 - \left( \frac{O_v - O_m}{IL} \right) \right] \times P$$

on  $P_v$  és la puntuació obtinguda per l'oferta a valorar,  $P$  és la puntuació màxima que aporta el criteri econòmic,  $O_v$  és el preu de l'oferta a valorar,  $O_m$  és el preu de l'oferta econòmica més baixa i  $IL$  és l'import de licitació. A efectes de l'oferta econòmica es tindrà en compte l'import total (IVA exclòs).

### Justificació de la fórmula

Per a la valoració econòmica s'ha triat la fórmula lineal de valoració i puntuació perquè ajusta proporcionalment les puntuacions assignades amb la proporció entre l'import de les ofertes i el pressupost de licitació.

### **2. Supervisió de l'atenció telefònica i l'emplenament dels qüestionaris. Puntuable fins a 5 punts.**

Es valorarà que l'empresa posi a disposició de l'Idescat un sistema que permeti supervisar l'atenció telefònica i les modificacions dels qüestionaris per part dels agents enquestadors en temps real o en diferit. Aquest sistema ha de permetre l'escolta de l'àudio i la visualització dels emplenaments i dels canvis als qüestionaris realitzats pels agents enquestadors en temps real o en diferit.

En qualsevol cas, l'accés s'ha de fer a través d'un canal de comunicacions segur, proporcionat per l'empresa, per garantir la protecció de les dades personals.

Valoracions:

- 0 punts si no hi aporta cap informació.
- 5 punts si el sistema permet seguir i supervisar en temps real l'atenció telefònica i l'emplenament corresponent del qüestionari en pantalla, a més d'altres possibles formats complementaris de supervisió.
- 3 punts si el sistema permet supervisar l'atenció telefònica a través de gravacions i, simultàniament, les corresponents versions dels qüestionaris gravats durant la conversa telefònica, a més d'altres possibles formats complementaris de supervisió.

### **3. Personal addicional dedicat a la recollida de la informació. Puntuable fins a 4 punts.**

Es valorarà el nombre de persones addicionals destinades a la recollida de la informació (més de 10 persones). L'empresa licitadora haurà de presentar el nombre de persones i la franja horària en què realitzarà la recollida de dades.

Per determinar una persona addicional es considerarà una permanència de com a mínim 8 setmanes durant el treball de camp. Per al càlcul de les setmanes treballades efectivament a temps complet es tindran en compte els dies hàbils de dilluns a divendres.

Valoració:

- 0 punts si no hi aporta cap informació.
- 1 punt per cada persona addicional a les indicades al plec de prescripcions tècniques (10 enquestadors/ores), fins arribar a un màxim de 4 punts.

### **4. Ampliació de l'horari d'atenció telefònica . Puntuable fins a 3 punts.**

L'empresa licitadora detallarà l'ampliació horària d'atenció a partir del mínim establert per l'Idescat (de 9:00h a 19:00h) de dilluns a divendres, fins a un màxim de 3 punts.

Valoració:

- 0 punts si no hi aporta cap informació.
- 0,5 punts per a cada mitja hora addicional d'atenció telefònica de dilluns a divendres fora de l'horari mínim establert (amb una hora d'inici màxima des de les 8:00 del matí) fins a un màxim de 3 punts.

## **B. CRITERIS SUBJECTIUS. MILLORES EN LES PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES. FINS A 42 PUNTS.**

El document que reculli les millores de les prescripcions tècniques tindrà una extensió màxima de 25 pàgines DIN A4, en Arial 11, inclosos, si s'escau, portada i índex. L'extensió de cada apartat és lliure respectant l'extensió màxima mencionada.

Si es presentés un document amb una extensió superior, només es tindrà en compte el contingut de les primeres 25 pàgines als efectes de valoració d'aquests criteris subjectius.

### **1. Descripció del programa de treball de camp. Puntuable fins a 17 punts.**

L'empresa licitadora exposarà el programa de treball que consideri més adient per a la consecució dels objectius que es descriuen en el plec de prescripcions tècniques. Es valoraran específicament els següents punts:

#### **1.1. Desenvolupament del calendari del treball de camp. Puntuable fins a 6 punts.**

L'empresa licitadora aportarà un esquema cronològic de les activitats en què figurin les fases i accions des del primer contacte fins al tancament de l'enquesta, els temps assignats a cadascuna adaptant-se als terminis, juntament amb el número de persones assignades a cada fase.

Valoracions:

- 0 punts si no aporta cap calendari o bé el calendari aportat no s'ajusta als terminis establerts al plec de prescripcions tècniques
- 6 punts per a les propostes de calendari que expliquin amb detall les fases i accions, la durada de les tasques i el personal dedicat en cadascuna de les fases d'execució de l'operació, de manera que s'evidenciï el compliment estricte del termini de lliurament de l'enquesta.

- 2 punts per a les ofertes que només desenvolupin algun dels punts.

#### 1.2. Pla de formació pel personal de recollida. Puntuable fins a 5 punts.

Es valorarà el pla de formació al personal enquestador i el seu grau de detall pel que fa a les diferents tasques o activitats, així com la seva orientació cap a l'assoliment d'una taxa de resposta elevada i de major qualitat.

Valoracions:

- 0 punts si no aporta cap informació sobre aquest apartat o bé la informació que aporta no suposa cap valor afegit en relació amb allò que es requereix en el plec de prescripcions tècniques.
- 5 punts per al pla de formació adient, que aportï mesures específiques d'incentivació de resposta i qualitat en l'atenció telefònica als informants, per a la comprensió dels conceptes dels qüestionaris i del funcionament de les tasques a realitzar per part dels enquestadors.
- 2 punts per a la resta de propostes.

#### 1.3. Informació i tractament de les incidències produïdes durant el treball de camp. Puntuable fins a 6 punts.

L'empresa licitadora exposarà una relació de les possibles incidències que es poden produir durant l'execució del treball de camp, el temps de resposta, el tipus de tractament que aplicarà en cada cas, com i quan n'informarà a l'Idescat. Aquesta relació estarà adaptada a la informació del plec de prescripcions tècniques.

Valoracions:

- 0 punts si no aporta cap informació sobre el tractament de les incidències o, en cas d'aportar-ne, no suposa un valor afegit en relació amb allò que es requereix en el plec de prescripcions tècniques pel que fa al procediment emprat.
- 6 punts per a les propostes que descriguin una relació i un sistema d'incidències complet que garanteixi els requisits i classificació indicada al plec de prescripcions tècniques i millorin l'eficiència respecte del previst en aquell pel que fa a la seva resolució.
- 2 punts per a la resta de propostes.

#### 2. Descripció dels sistemes d'informació, recollida i comunicació. Puntuable fins a 25 punts.

L'empresa licitadora descriurà els canals de comunicació (telèfon, correu postal, correus electrònics i altres.) que utilitzarà durant l'estudi per tal de donar informació i facilitar l'emplenament del qüestionari a les unitats informants. A més, detallarà el sistema de reclamacions de resposta. Es valorarà en cada cas qui i com es gestionarà cadascun d'aquests sistemes de comunicació.

### 2.1 Plataforma de gestió del treball de camp: visualització de dades. Puntuable fins a 6 punts.

L'empresa licitadora detallarà i descriurà les prestacions addicionals de la plataforma de gestió en relació amb la visualització de magnituds i indicadors dels qüestionaris, de l'apartat d'observacions anotades al qüestionari electrònic, d'algunes dades i la possibilitat de visualització de dades complementàries aportades per l'Idescat (si es disposessin).

#### Valoracions:

- 0 punts si no aporta cap informació sobre aquest apartat o bé la informació que aporta no s'adapta a cap aspecte descrit en el plec de prescripcions tècniques.
- 6 punts per a les propostes que presentin una descripció detallada de les opcions de visualització de magnituds, indicadors, dades i dades complementàries segons els requeriments del plec de prescripcions tècniques.
- 2 punts per a la resta de propostes.

### 2.2 Plataforma de gestió del treball de camp: accés remot del personal de l'Idescat. Puntuable fins a 5 punts.

L'empresa licitadora detallarà i descriurà les prestacions de la plataforma de gestió en relació amb l'opció d'accés remot del personal de l'Idescat i a determinades funcionalitats de la pròpia plataforma tecnològica i aplicacions de l'empresa adjudicatària.

#### Valoracions:

- 0 punts si no aporta cap informació sobre aquest apartat o bé la informació que aporta no és completa o detallada.
- 5 punts per a les propostes que presentin una descripció detallada d'aquesta possibilitat d'accés remot i les funcionalitats.
- 2 punts per a la resta de propostes.

### 2.3 Lliurament de resultats i microdades durant el treball de camp. Puntuable fins a 6 punts.

L'empresa adjudicatària descriurà les especificacions i característiques del sistema de lliurament de resultats i microdades, la periodicitat en el lliurement de resultats, els camps continguts a les bases de dades, etc., el qual s'ajustarà a les necessitats tècniques del projecte i garantirà el correcte compliment dels requisits mínims establerts en el plec de prescripcions tècniques. En particular cal indicar i descriure si el sistema permet la descàrrega de les microdades de manera encriptada i segura en qualsevol moment del treball de camp per part de l'Idescat o bé les transferències periòdiques de microdades.

Valoracions:

- 0 punts si no aporta cap informació sobre el sistema de lliurament de resultats durant el treball de camp o bé la informació aportada no suposa cap millora respecte els mínims exigits al plec de prescripcions tècniques.
- 6 punts per a les propostes que descriguin i aportin un sistema de descàrrega eficient de microdades encriptades i segures per part de l'Idescat en qualsevol moment de l'operació de camp, amb la capacitat d'exportar els fitxers en els formats i característiques descrits al plec de prescripcions tècniques.
- 3 punts per a les propostes que descriguin més de dues i fins a quatre transferències periòdiques setmanals de microdades, amb la capacitat d'exportar els fitxers en els formats i característiques descrits al plec de prescripcions tècniques.

2.4 Sistemes de control de la informació. Puntuable fins a 4 punts

L'empresa licitadora haurà d'indicar el sistema o aplicació que utilitzarà per a subministrar periòdicament informació de l'estat de recollida del treball de camp a l'Idescat. En concret, es valorarà la capacitat d'obtenir informació detallada de les quotes de les enquestes realitzades, distribució d'incidències i la possibilitat d'obtenir informació dels contactes realitzats amb les unitats informants (data i hora de realització, etc.) entre d'altres aspectes.

Valoracions:

- 0 punts si no aporta cap informació sobre aquest apartat o bé la informació que aporta no suposa cap valor afegit en relació amb allò que es requereix en el plec de prescripcions tècniques.
- 1 punt si la proposta contempla facilitar informació sobre quotes i la distribució de les incidències.
- 1 punt si l'eina permet disposar d'informació dels contactes realitzats amb les unitats informants, com data i hora de realització, entre d'altres.
- 1 punt si l'eina facilita informació per al control de la productivitat del personal enquestador (nombre diari de trucades emeses o ateses, nombre de qüestionaris revisats...).
- 1 punt si l'eina proporciona informació addicional i diferent de la indicada en punts anteriors, i que aporti valor afegit al seguiment del treball de camp.

2.5 Aplicació de bones pràctiques en l'entorn de la seguretat i la protecció de dades de caràcter personal. Puntuable fins a 4 punts.

L'empresa licitadora detallarà la implementació de bones pràctiques en l'entorn de la seguretat i la protecció de dades de caràcter personal tant en la preparació com el desenvolupament del treball de camp.

Valoracions:

- 0 punts si no hi aporta cap informació en relació amb aquest ítem.
- 4 punts per a les propostes que aportin tres o més implementacions de bones pràctiques en aquest àmbit.
- 2 punts per a les propostes que aportin una o dues implementacions de bones pràctiques en aquest àmbit.

### **13. Justificació de la proposta de criteris objectius**

En relació amb els criteris de valoració objectius de les ofertes que eventualment presentin els licitadors, es considera que constitueixen una proposta raonada, són adequats per tal de millorar la qualitat de les ofertes i per adaptar les seves propostes a les necessitats del treball de camp:

#### Supervisió de l'atenció telefònica i l'emplenament dels qüestionaris. Puntuable fins a 5 punts.

La supervisió de l'atenció telefònica permet detectar errors, males pràctiques o desviacions de les instruccions a seguir. Si un agent interpreta malament una pregunta o aplica una modificació incorrecta al qüestionari, el supervisor ho pot corregir, donant feedback i detectant possibles necessitats formatives. A més implica menys errors, menys recontactes i menys temps invertit en aconseguir un qüestionari correcte.

Es valorarà la disposició per part de l'Idescat d'un sistema que permeti supervisar l'atenció telefònica prestada pels agents enquestadors i les modificacions i emplenaments de dades realitzats als qüestionaris electrònics.

Aquesta valoració es puntuarà amb 5 punts si el sistema aportat per adjudicatari permet als responsables del treball de camp de l'Idescat seguir i supervisar en temps real l'atenció telefònica i l'emplenament corresponent del qüestionari en pantalla. D'aquesta forma les correccions i feedbacks es faran poc després de que els agents enquestadors hagin tingut la conversa i hagin realitzat les accions corresponents, podent obtenir així una correcció més efectiva.

Es valorarà amb 3 punts els sistemes aportats pels adjudicataris que permetin als responsables del treball de camp de l'Idescat una supervisió simultània de l'atenció telefònica a través de gravacions i les corresponents versions dels qüestionaris gravats durant la conversa telefònica. Aquestes opcions poden permetre una correcció de certes interpretacions o modificacions incorrectes dels agents enquestadors en un temps acceptable, tot i que no amb la immediatesa de fer-ho en temps real.

#### Personal addicional dedicat a la recollida de la informació. Puntuable fins a 4 punts.

En el Plec de prescripcions tècniques s'indica que l'empresa adjudicatària disposarà d'un equip enquestador amb un mínim de 10 agents enquestadors/es amb experiència

en treballs de camp d'enquestes econòmiques o socials durant als darrers 5 anys, per tal de garantir una correcta recollida de la informació en el temps previst. A més disposarà d'un equip tècnic responsable dels treballs de camp amb personal tècnic qualificat format per un/a responsable de projecte o coordinador tècnic/a, un/a responsable de camp i un/a responsable informàtic/a.

Es valoraran els recursos humans destinats a temps complet i amb continuïtat a la recollida de dades més enllà del mínim de 10 persones establert en el plec de prescripcions tècniques, comptabilitzant 1 punt per cada persona addicional a les indicades al plec de prescripcions tècniques, fins arribar a un màxim de 4 punts.

Per determinar una persona addicional es considerarà una permanència de com a mínim 8 setmanes durant el treball de camp. Per al càlcul de les setmanes treballades efectivament a temps complet per una persona dedicada a la recollida de dades es tindran en compte els dies hàbils de dilluns a divendres.

L'ampliació del personal enquestador per part de l'adjudicatari es valorable ja que aportarà flexibilitat, qualitat i capacitat de resposta durant el treball de camp. Hi ha moments en què es poden requerir més recursos i el personal extra permet absorbir aquests pics sense sobrecarregar l'equip principal. A més, si la taxa de resposta és més baixa del previst o el calendari és ajustat, reforçar l'equip ajuda a assolir les quotes i els objectius dins del temps acordat. Per altra banda el treball de camp és vulnerable a absències, abandonaments o baix rendiment puntual. Disposar de personal addicional permet mantenir el ritme sense endarreriments.

#### Ampliació de l'horari d'atenció telefònica mínim establert. Puntuable fins a 3 punts.

Al Plec de prescripcions tècniques s'indica que l'empresa adjudicatària haurà d'oferir un telèfon gratuït d'atenció als usuaris amb un horari mínim d'atenció de 9:00h a 19:00h de dilluns a divendres.

L'ampliació de l'horari d'atenció telefònica és valora positivament ja que amb més hores d'atenció, el volum de trucades es reparteix millor i disminueixen les comunicacions no ateses o a l'espera. A més hores operatives, més oportunitats de resolució d'incidències, verificacions o emplenament d'enquestes.

Per aquests motius es puntua amb 0,5 punts cada mitja hora addicional d'atenció telefònica de dilluns a divendres fora de l'horari mínim establert (amb una hora d'inici màxima des de les 8:00 del matí) fins a un màxim de 3 punts.

Ampliar la franja horària facilitarà el contacte sense que els usuaris hagin de deixar missatges al contestador per ser fora d'horari. S'evitarà també el temps necessari pel recontacte per part de l'equip enquestador, a més d'incidir positivament en l'experiència amb les persones usuàries.

#### **14. Justificació de la proposta de criteris susceptibles de judici de valor**

En relació amb els criteris de valoració subjectius de les ofertes que eventualment presentin els licitadors, es considera que constitueixen una proposta raonada i que ha de permetre contribuir a la qualitat dels treballs proposats.

En aquest sentit, la memòria que aportin els licitadors serà rellevant per avaluar la qualitat de la prestació atès que permetrà conèixer de quina manera l'empresa desenvoluparia les seves tasques en cas de ser l'adjudicatària.

L'apartat de descripció del programa de treball de camp, és essencial per tal de garantir la qualitat i la fiabilitat de les dades, el control i la traçabilitat de tot el procés, la gestió d'incidències i imprevistos i la comparabilitat i replicabilitat de cara a futures edicions d'aquestes operacions estadístiques:

Més específicament, el desenvolupament del calendari de treball de camp permet una planificació coordinada, realista i ajustada, assignant accions, recursos humans i tasques a les diferents fases del treball de camp i a distribuir esforços i recursos. Facilita el control de l'evolució del treball de camp, permetent comparar les previsions del projecte amb el que s'està fent realment i prendre decisions correctores a temps.

El pla de formació pel personal de recollida, també es important ja que millora la qualitat de les dades recollides durant el treball de camp reduint biaixos i errors. Permet també que tot l'equip tècnic disposi de criteris homogenis i apliquin correctament les instruccions del qüestionari, alhora que prepara al personal davant les diferents situacions que es poden trobar amb els enquestats. També garanteix que l'equip enquestador tingui molt present aspectes clau com la confidencialitat, la protecció de dades i un tracte respectuós cap a les persones participants.

La informació i el tractament de les incidències produïdes durant el treball de camp permet una anticipació de possibles incidències i control de riscos, minimitzant el seu impacte. Alhora redueix el temps de resposta davant les diferents possibles incidències, evitant improvisacions i permetent una coordinació del personal evitant confusions en les accions a portar a terme en cada situació.

La descripció dels sistemes d'informació i recollida és un altre aspecte clau en tot el procés de recollida de dades del treball de camp, ja que:

- La visualització de determinada informació i dades a la plataforma de gestió del treball de camp permet una ràpida detecció de problemes en la qualitat de les dades identificant patrons anormals, possibles errors o biaixos en les dades recollides. També aporten context qualitatiu que ajuda a interpretar respostes, entendre incidències concretes i justificar decisions metodològiques.
- L'accés remot de la plataforma de gestió del treball de camp reforça la capacitat de gestió, i el control del treball de camp, al mateix temps que facilita la supervisió per part dels responsables i supervisors.

D'altra banda, el lliurament de resultats i microdades durant el treball de camp permet assegurar la traçabilitat del procés, obtenint informació sobre les dades lliurades, quan i sota quines condicions, garantint la qualitat i coherència de la informació lliurada,

facilitant el seguiment del projecte i la verificació del compliment dels requisits metodològics.

A l'anterior cal afegir que uns bons sistemes de control de la informació són importants pel seguiment del progrés del treball de camp, l'estat de la recollida i la comprovació del ritme d'enquestació per tal d'ajustar-se al calendari previst i detectar desviacions a temps. A més, permet una gestió eficient de les incidències i una millora de les estratègies de contacte amb les persones enquestades. Això facilita possibles ajustos als horaris i estratègies de recontacte per augmentar la taxa de resposta.

A més l'aplicació de bones pràctiques en l'entorn de la seguretat i la protecció de dades és essencial per preservar i garantir la protecció de dades personals i evitar incompliments de la normativa vigent en matèria de protecció de dades i en la regulació de l'activitat estadística. A més, permeten preveure i minimitzar riscos com errors humans o incidents tècnics que podrien comprometre el treball de camp. Alhora, la seva garantia millora la taxa de resposta i la qualitat de l'enquesta, ja que els participants saben que les seves dades estan protegides, responent amb sinceritat i exactitud.

## **15. Condicions especials d'execució**

D'acord amb l'article 202 de la LCSP, s'estableixen les condicions especials d'execució que tot seguit es detalla i se'ls atribueix el caràcter d'obligacions essencials als efectes assenyalats a la lletra f) de l'article 211, que estableix les causes de resolució dels contractes.

S'estableix la necessitat que totes les comunicacions es realitzin telefònicament i electrònica amb l'objectiu de reduir l'ús de paper i contribuir a la millora ambiental.

L'empresa haurà de garantir l'adequació dels recursos humans, tant pel que fa a qualificacions com a nombre, al llarg de les diferents etapes de l'execució de l'objecte del present contracte, d'acord amb la identificació de necessitats prèvia realitzada amb l'Idescat.

L'execució de la prestació d'aquest contracte comportarà que l'empresa contractista haurà de tractar dades personals per compte de l'Administració contractant, responsable del tractament.

Les dades de contacte de centres, entitats, àrees bàsiques i ens locals es cediran per tal que l'empresa contractista pugui realitzar l'objecte del contracte consistent en el treball de camp i l'enregistrament de les entrevistes previstes a les operacions estadístiques Enquesta econòmica dels serveis socials i Enquesta econòmica dels serveis d'atenció domiciliària edició 2025, per als anys 2026 i 2027 que porta a terme l'Administració contractant.

L'empresa contractista s'haurà de sotmetre en tot cas a la normativa nacional i de la Unió Europea en matèria de protecció de dades.

L'empresa proposada adjudicatària haurà de presentar, abans de l'adjudicació del contracte, una declaració sobre on estaran ubicats els servidors i des d'on es prestaran els serveis associats a aquests servidors. Qualsevol canvi que, durant la vigència del

contracte, es produeixi respecte del que s'hagi manifestat en aquesta declaració s'haurà de comunicar a l'Administració contractant.

L'empresa proposada adjudicatària també haurà d'indicar en l'esmentada declaració si té previst subcontractar els servidors o els serveis associats a aquests servidors, amb indicació del nom o el perfil empresarial dels subcontractistes que s'ha de definir per referència a les condicions de solvència professional o tècnica.

El subdirector general d'Administració i Serveis Generals