

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA EJECUCIÓN DE UN CONTRATO DE SERVICIOS DIRIGIDO A LA REALIZACIÓN DEL BARÓMETRO DE OPINIÓN PÚBLICA DEL CES, A TRAVÉS DE ENCUESTAS, SOBRE TEMAS DE CARÁCTER ECONÓMICO, SOCIAL Y LABORAL, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DE ADJUDICACIÓN Y TRAMITACIÓN URGENTE.

1.- INTRODUCCIÓN

De conformidad con la Ley 1/1992, de 27 de abril, del Consejo Económico y Social, desarrollada por su Reglamento de Organización y Funcionamiento, aprobado mediante Decreto 312/1993, de 10 de diciembre, este organismo tiene por finalidad hacer efectiva la participación de los agentes sociales y económicos en la política económica, social y laboral de Canarias.

Para el cumplimiento de esta finalidad el Consejo ejerce sus funciones mediante la emisión de informes y dictámenes sobre los anteproyectos de ley y los planes del Gobierno en materia económica, social y laboral, así como sobre aspectos que afecten a la situación de la Comunidad Autónoma en las mismas materias; elaborando y publicando, asimismo, un informe anual sobre la situación económica, social y laboral de Canarias.

Para el cumplimiento de esta finalidad, el Consejo Económico y Social contrató en el año 2007 el primer Barómetro de Opinión Pública; dando estabilidad y proyección de futuro a los análisis comenzados durante el citado año 2007, mediante la contratación en los ejercicios 2008 y 2009 del Barómetro de Opinión Pública, compuesto de dos oleadas. A fin de continuar con el análisis de la sociedad canaria, procede la continuación del proyecto Barómetro de Opinión Pública del CES, mediante la tramitación para el este ejercicio 2010 del presente contrato de servicios. En los Presupuestos de Funcionamiento del CES para el año 2010 figura el Proyecto de Inversión 09623803, denominado “Estudios de Opinión

Pública del CES”, que tiene como objeto principal proporcionar a la sociedad canaria, así como a sus instituciones, información estructurada según procedimientos y metodología rigurosas de análisis sobre el estado de opinión de los canarios, acerca de sus costumbres, hábitos, valores, necesidades sociales y expectativas.

Mediante el Barómetro de Opinión Pública, se pretende medir las opiniones, hábitos y actitudes de los canarios y su evolución en el tiempo, siendo una investigación periódica que por su amplitud, proporcionará datos significativos para cada una de las islas. Dicha investigación se plasmaría en estudios de carácter técnico que recogerán una visión en profundidad del posicionamiento de la población sobre diversos temas de base sociológica, en los que se recoja y pulse el estado de ánimo social en cada momento, con valoraciones generales de la situación económica, social y laboral, en las que se incluyan las necesidades más urgentes de Canarias y de cada isla.

Para la presente edición de 2010 se prevé la realización, nuevamente, del Barómetro de Opinión Pública, por medio de dos oleadas, cada una de ellas de una duración de once (11) semanas. Se establece el inicio de la primera oleada y, por tanto, del servicio, el día 26 de abril de 2010, y estando prevista la finalización de dicha oleada el día 11 de julio de 2010. A continuación, la segunda oleada, también de otras once (11) semanas, tendrá lugar a partir del día 13 de septiembre de 2010, y finalizará el 28 de noviembre del año en curso.

A lo largo del presente pliego, se estipularán, en sus diferentes apartados, los requisitos mínimos y las condiciones técnicas y metodológicas que deberá cumplir la empresa adjudicataria para realizar la presente contratación.

2.- OBJETO DEL PLIEGO.

El objeto del presente pliego es fijar las condiciones técnicas que deben cumplir los trabajos para la ejecución de un servicio dirigido a la realización del

Barómetro de Opinión Pública del CES, a través de las pertinentes oleadas sobre aquellos temas que con mayor relevancia puedan caracterizar el futuro de Canarias y su desarrollo económico y social.

3.- OBJETIVOS DEL TRABAJO.

El objetivo fundamental del trabajo propuesto es llevar a cabo estudios de la opinión pública canaria, mediante encuestas longitudinales de opinión pública que permitan conocer los cambios sociales y las tendencias de la sociedad canaria, así como la construcción de series temporales y análisis insulares a partir de dichas encuestas, que hagan posible su análisis y la comparación entre las variables contenidas en el cuestionario que deberá elaborar el licitador que resulte adjudicatario, posibilitando así constatar la evolución de la sociedad canaria.

4.- REALIZACIÓN DEL BARÓMETRO DE OPINIÓN PÚBLICA.

El Barómetro de Opinión Pública se compone de dos oleadas, cada una de ellas de una duración de once (11) semanas, estableciéndose el inicio de la primera oleada y, por tanto, del servicio el día 26 de abril de 2010, y estando prevista la finalización de dicha oleada el día 11 de julio de 2010. A continuación, la segunda oleada, también de otras once (11) semanas, tendrá lugar a partir del día 13 de septiembre de 2010, y finalizará el 28 de noviembre del año en curso.

Para la consecución de este objetivo general, se diferenciarán los siguientes objetivos específicos:

4.1.- Diseño de los Cuestionarios.

4.2.- Trabajo de Campo.

4.3.- Análisis, explotación y difusión de los Resultados de la Encuesta.

Dichos objetivos específicos deberán ser realizados por la empresa que resulte adjudicataria para cada una de las dos oleadas que componen el Barómetro de Opinión Pública del CES, y en los términos que más adelante se detalla en la cláusula 6 del presente Pliego.

5.- ÁREAS TEMÁTICAS Y BLOQUES A CUBRIR POR EL BARÓMETRO DE OPINIÓN PÚBLICA DEL CES.

5.1.- Áreas temáticas:

Con independencia de las propuestas que sean ofertadas por las distintas empresas licitadoras, las áreas temáticas a cubrir en la encuesta serán las siguientes:

- 1.-Calidad de vida de los canarios: educación, trabajo, hábitos de vida, vivienda, etc.
- 2.- Salud y servicios sanitarios.
- 3.- Equipamiento e infraestructuras.
- 4.- Valores personales y sociales en Canarias.
- 5.- Cultura política de los canarios - democracia, autonomía, instituciones, autogobierno.
- 6.- Hábitos y prácticas culturales y de ocio.
- 7.- Nuevas tecnologías. Telefonía. Internet.
- 8.- Medio Ambiente en Canarias.
- 9.- Jóvenes.
- 10.- Vejez.
- 11.- Mujer.
- 12.- Ciudadanía y participación.
- 13.- Marginación, desigualdad y pobreza.
- 14.- Inmigración. Actitudes xenófobas.

- 15.- Población - Familia, Natalidad, Infancia-.
- 16.- Trabajo -Mercado de trabajo, Desempleo, Sindicatos, Conflictos laborales, Profesiones-.
- 17.- Turismo -Actitudes, percepciones, expectativas-.
- 18.- Otros sectores de actividad económica en las Islas-.
- 19.- Ahorro y Consumo - Hábitos, conductas y actitudes-.

5.2.- Bloques del Barómetro de opinión pública del CES:

El Barómetro de opinión pública del Consejo se articula en tres bloques:

- 1) Bloque continuo.
- 2) Bloque dinámico.
- 3) Bloque de clasificación de características sociodemográficas.

Bloque continuo: recoge y pulsa el estado de ánimo social en cada momento, con valoraciones generales de la situación económica, social y laboral, en las que se incluyen las necesidades más urgentes de Canarias y de cada isla, así como las necesidades personales y familiares percibidas como más importantes.

Bloque dinámico: se dirige a obtener una visión en profundidad del posicionamiento de la población sobre diversos temas de base sociológica, normalmente apartados de la inmediatez de la coyuntura, pero de indudable interés informativo y sociológico.

Bloque de clasificación de características sociodemográficas: es un bloque también fijo que recoge información sociodemográfica del entrevistado, como es el sexo, la edad, la ocupación, el nivel educativo, la composición familiar y otros hábitos de vida, que permiten la segmentación posterior y poder estudiar de

manera particularizada las opiniones, actitudes y comportamientos en función de los grupos sociales de pertenencia.

6.- ACTIVIDADES A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA.

La empresa que resulte adjudicataria deberá realizar dentro de cada uno de los objetivos específicos descritos en la cláusula 3 del presente Pliego, las actividades que más adelante se concretan, para cada una de las dos oleadas que componen el Barómetro de opinión pública del CES, a excepción de la primera fase “Diseño de los cuestionarios”, que deberá ser cumplida en la primera oleada, y en caso de que el órgano de contratación lo estime oportuno, también habrá de ser realizada en la segunda oleada, exigiéndose, siempre la previa conformidad del órgano de contratación sobre los cuestionarios de referencia:

6.1.- Diseño de los Cuestionarios:

Esta actividad tiene como fin el diseño de los Cuestionarios Base que habrán de servir al Barómetro de Opinión Pública del CES. Para ello, la empresa que resulte adjudicataria deberá:

- a) Presentar una propuesta metodológica de diseño de Cuestionarios, que exigirá la conformidad del órgano de contratación.
- b) Una vez expresada dicha conformidad, la realización de prueba de Pretest para Validación de la calidad de los Cuestionarios.
- c) Diseño definitivo, a plena conformidad del órgano de contratación, del Cuestionario de Barómetro de opinión pública, teniendo en cuenta los resultados del Pretest. Han de entregarse los cuestionarios codificados y con las tarjetas precodificadas que en su caso pudieran aplicarse. Asimismo, el Cuestionario base y sus aplicaciones se presentará

debidamente maquetados, con las preguntas enumeradas, codificadas y columnadas para que su aplicación en la entrevista sea óptima y su posterior volcado de la misma sea adaptable y compatible con los sistemas de entradas de datos de los paquetes estadísticos más usualmente empleados, en especial, el paquete estadístico SPSS u otros afines.

6.2.-Trabajo de Campo:

Esta actividad tiene como finalidad última la recogida de información, esto es, la realización de las encuestas con el Cuestionario base del Barómetro de opinión pública del CES; comprendiendo los trabajos realizados antes, durante y después de la recogida de información.

La metodología básica con que se han de plantear los trabajos de campo seguirá las siguientes pautas:

- **Ámbito:** el conjunto de las islas de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- **Universo:** personas mayores de 16 años residentes en viviendas familiares en Canarias.
- **Número de encuestas:** 3.000 encuestas por oleada, con un error de muestreo máximo de +/- 1,96% para el conjunto de la Comunidad Autónoma, para un nivel de confianza del 95,5%.
- **Sistema de muestreo:** el tipo de muestreo a emplear es estratificado con afijación no proporcional por islas y proporcional por municipios dentro de cada isla, y aleatorio por etapas, comenzando por una primera selección aleatoria de secciones censales, y posteriormente dentro de éstas mediante el sistema de rutas aleatorias hasta llegar a la vivienda, siendo elegida la persona (última unidad de muestreo) por cuotas de sexo, edad y ocupación.

- **Tipo de encuesta:** domiciliaria mediante entrevista asistida por ordenador (CAPI).

Finalmente, ha de realizarse un Control de Calidad de los trabajos de campo.

6.2.1.- Trabajos previos a la recogida de datos

a) Puesta a disposición de los informantes de una línea telefónica de información gratuita 900, con el objetivo de que las personas encuestadas puedan comprobar la veracidad de la encuesta, asegurarse del secreto estadístico, comprobar la seriedad del organismo promotor (CES) y de la empresa contratada, así como obtener soluciones a las dudas que les plantee la encuesta. Este número debe estar operativo para la recepción de llamadas desde teléfonos fijos y móviles.

b) Puesta en marcha y prueba de todo el sistema informático de la encuesta.

6.2.2.- Trabajos de recogida de datos

En esta fase de recogida de datos se procederá a:

- a) Localizar la vivienda a entrevistar mediante sistema de rutas aleatorias.
- b) Una vez identificada unívocamente la vivienda a entrevistar, el encuestador debe aplicar el sistema de cuota a partir del contacto presencial con la persona informante de la vivienda.

6.2.3.- Trabajos posteriores a la recogida de datos

- a) Tanto la grabación como la validación de los cuestionarios se realiza de forma automática por la aplicación informática CAPI. Aquellos cuestionarios que se hayan realizado en formato papel, deberán pasar un proceso de depuración a realizar por la empresa adjudicataria, antes de ser grabados en la aplicación informática. En el caso de que no superen la fase de depuración, el encuestador deberá volver a ponerse en contacto con el informante para corregir estos errores.

- b) Realización de inspecciones de trabajo de campo. Las inspecciones se harán sobre la cobertura (viviendas entrevistadas) y el contenido de los cuestionarios. La inspección de cobertura se realizará presencialmente sobre aquellas viviendas que presenten una parte de incidencia (viviendas inaccesibles, ilocalizables, ruinosas, destinadas a otros fines, vacías o deshabitadas, o de temporada) y será del 100%. La inspección de contenido se realizará telefónicamente al 12% de las encuestas, incluyendo todas las unidades a investigar y distribuidas proporcionalmente según la muestra. Si en la inspección de contenido se considerara que se ha superado la tasa de error permitida, se repetirán las encuestas.

6.3.- Análisis, explotación y difusión de los resultados de la encuesta:

Esta actividad tiene como finalidad, por una parte, la entrega por la empresa adjudicataria de un documento a modo de Memoria Explicativa, tanto en soporte papel, como en formato digital, con los resultados y conclusiones obtenidas de la realización de las encuestas. Por otra parte, durante esta fase la empresa ha de llevar a cabo la difusión de los datos estadísticos e informes generados a partir de la información obtenida del Barómetro de opinión pública del Consejo, mediante la adaptación, dentro del portal web del CES de Canarias www.cescanarias.org, de

un apartado dedicado a dicho Barómetro, de forma que los resultados del mismo, se presenten de manera accesible, útil e inteligible.

En esta fase, la empresa que resulte adjudicataria deberá presentar al órgano de contratación la siguiente documentación:

6.3.1 En relación con el análisis y explotación de los resultados:

- a) Diseño del Cuestionario.
- b) Diseño de la Muestra.
- c) Priorización de los puntos de muestreo.
- d) Informe del Trabajo de Campo, que contendrá referencias a los siguientes aspectos:
 - 1) Metodología utilizada.
 - 2) Diseño, elección de la muestra y plan de muestreo.
 - 3) Cuestionario utilizado.
 - 4) Realización de los trabajos de campo y su control.
 - 5) Análisis de la fiabilidad de la muestra obtenida respecto de la muestra prevista.
 - 6) Análisis de las variables del cuestionario, categorizadas por temáticas según el contenido descriptivo y explicativo que ofrecen y

dentro de orden de pertinencia respecto al modo en que perciben y se representan los problemas sociales, los ciudadanos de las islas.

- e) Conjunto de Ficheros en soporte informático, en formato SPSS, resultado de la grabación de las encuestas realizadas y manual de códigos.
- f) Tablas de resultados.
- g) Documento a modo de memoria explicativa, tanto en soporte papel como en formato digital - en formato Microsoft versión 6.0- con los resultados y conclusiones obtenidas del estudio y en función de cada una de las variables analizadas. En dicho documento deberá incluirse entre otras cuestiones, y para las variables de este análisis que lo permitan, el análisis territorial por islas, y las comparaciones con los datos obtenidos en anteriores ediciones de este Barómetro de Opinión Pública.

La redacción de los documentos irá acompañada de los gráficos, planos y esquemas necesarios, cuya reproducción se realizará en color cuando su adecuada compensación así lo requiera, con delineación tradicional, o automática (programa de sistema gráfico adecuado).

6.3.2. En relación con la difusión de los resultados:

La empresa que resulte adjudicataria ha de comprometerse, para garantizar la difusión del Barómetro, a realizar las siguientes actividades:

- a) Diseño de los documentos que componen la presentación de los resultados del Barómetro de opinión pública, mediante su adaptación a la imagen corporativa del CES, e integración en la página web del Consejo Económico y Social www.cescanarias.org.

- b) Establecimiento de enlace en la página web del CES que permita el acceso al Barómetro de opinión pública.

7.- ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO.

Dadas las características de la encuesta, el personal asignado a la recogida de datos debe ser un grupo estable y con dedicación exclusiva en la jornada laboral completa a lo largo de todo el proceso y que responda a la siguiente estructura:

- 1 jefe de campo, que será el encargado de dirigir y coordinar todas las operaciones de recogida de datos del exterior, teniendo a su cargo a jefes de zona, encuestadores, inspectores, grabadores e informático.
- 4 jefes de zona, que realizarán las mismas funciones que el jefe de campo, y a las órdenes de éste o éstos en un área definida conjuntamente por el C.E.S. y la empresa adjudicataria. Además, tendrá como tareas concretas realizar las inspecciones de cobertura de la encuesta, la supervisión presencial de encuestas y el apoyo directo a los 6 encuestadores a su cargo y al inspector.
- 24 encuestadores presenciales, 12 por provincia. Su cometido principal será la realización de entrevistas en formato CAPI para la recogida de datos elementales. El trabajo se organiza en grupos compuestos por un jefe de zona y 6 encuestadores.
- 4 inspectores, que realizarán la depuración de cuestionarios, la inspección de contenido de los mismos mediante la repetición parcial de preguntas y la repetición de cuestionarios incorrectos que no hayan superado el control

de calidad. Cada inspector dependerá de 1 jefe de zona e inspeccionará el trabajo de 6 encuestadores.

- 2 grabadores, uno por provincia. Realizarán la grabación de los cuestionarios recogidos en formato PAPI (entrevistas en papel, si la hubiere). Cada uno grabará el trabajo correspondiente a 12 encuestadores.
- 1 informático. Dado el carácter de encuesta informatizada servirá de apoyo en toda la ejecución del proyecto. Informático o informáticos, para la realización de sus cometidos en apoyo a la ejecución del proyecto.

Cada persona desempeñará un solo puesto de trabajo.

Todo el personal de la empresa adjudicataria que trabaje para esta encuesta deberá tener y demostrar conocimientos suficientes de informática, que le permitan la realización y supervisión del trabajo de campo a realizar por sistema CAPI y/o PAPI.

El nivel salarial del personal asignado a esta encuesta, así como la cuantía de las dietas y desplazamientos, deberá adaptarse al Convenio Colectivo Estatal de Planificación, Consultoría e Investigación de Mercados. El procedimiento de realización del trabajo de campo se efectuará de acuerdo con las “Guías ESOMAR para la Armonización de las Normas sobre el Trabajo de Campo” así como el “Estándar de Calidad en la Investigación de Mercados”.

8.- PLANIFICACIÓN TEMPORAL DEL PROYECTO.

Las tareas objeto del presente contrato deberán realizarse de acuerdo con la siguiente distribución temporal, para cada una de las dos oleadas que componen el Barómetro de Opinión Pública:

1ª OLEADA:

Semana inicial: 26 de abril de 2010

TAREAS/SEMANAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Diseño de Cuestionario: presentación propuesta de Diseño; realización prueba Pretest para validación de la calidad del Cuestionario y Diseño Definitivo del Cuestionario.										
Trabajo de Campo.											
Análisis, explotación y difusión de los resultados de la encuesta. Diseño del barómetro de opinión pública para su integración en página web del CES.											

2ª OLEADA:

Semana inicial: 13 de septiembre de 2010.

TAREAS/SEMANAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Diseño de Cuestionario: presentación propuesta de Diseño; realización prueba Pretest para validación de la calidad del Cuestionario y Diseño Definitivo del Cuestionario.										
Trabajo de Campo.											
Análisis, explotación y difusión de los resultados de la encuesta. Diseño del barómetro de opinión pública para su integración en página web del CES.											

9.- SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN DE LAS ACCIONES.

El Consejo Económico y Social de Canarias supervisará el proyecto a través de una Comisión de Seguimiento, integrada por parte del CES, por dos vocales designados por el órgano de contratación, y por otros dos en representación de la empresa adjudicataria, siendo necesariamente uno de ellos, el responsable o director del proyecto.

La empresa adjudicataria, siempre que el CES lo requiera, mantendrá contactos y todas las reuniones necesarias con los vocales designados por el órgano de contratación con el fin de dar a conocer el grado de avance de los trabajos objeto de la presente contratación y poder realizar las aportaciones que se consideren de interés.

10.- ENTREGA DE LOS PRODUCTOS.

La entrega de los productos se dirigirá a la dirección del Consejo Económico y Social de Canarias (CES), sito en la Plaza de la Feria, nº 1, Edificio Marina, entreplanta, 35003, Las Palmas de Gran Canaria.

11.- MEMORIA TÉCNICA.

A efectos de valoración por parte de la mesa técnica para la adjudicación del presente contrato, los licitadores deberán presentar una Memoria, en la que se describan detalladamente los siguientes aspectos:

1.- Descripción del procedimiento y metodología a utilizar en la investigación, distinguiendo las siguientes fases:

- Diseño de los cuestionarios.

- Trabajo de campo.
- Análisis y explotación de resultados.
- Difusión del Barómetro de Opinión Pública.

2.- Planificación del trabajo de campo.

3.- Datos del personal técnico directivo, responsable de la ejecución de las prestaciones del contrato, donde consten el nombre, perfil profesional, titulaciones y funciones a desarrollar, así como la experiencia en realización de trabajos similares o relacionados con el presente concurso. Se deberá aportar al menos un perfil técnico directamente relacionado con la materia de estudio, que garantice un dominio conceptual, metodológico y terminológico acorde con el objeto del estudio.

4.- Equipo técnico y material a asignar al proyecto, especificando el tipo de hardware y software a utilizar.

5.- Plan y Control de Calidad de las actividades a realizar por parte de la empresa adjudicataria.

6.-Procedimiento mediante el cual se garantiza el cumplimiento del secreto estadístico y la confidencialidad de la información, tanto por parte de las personas como de los medios técnicos empleados.

7.- Mejoras técnicas que se ofrecen sobre las condiciones mínimas en las cláusulas del presente Pliego.

8.- Otros datos que se consideren de interés para la mejor apreciación y evaluación de la oferta económica.

12.- MEJORAS.

Los licitadores podrán ofrecer las siguientes mejoras sobre la proposición básica, constituyendo el ofrecimiento de las mismas, criterios a ponderar en la adjudicación del contrato, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que rige la presente contratación:

Criterios	Ponderación
1.- Precio	55
2.- Memoria técnica del Barómetro de Opinión Pública	40
a) Metodología, propuesta y ejecución planteada para el diseño y confección de los cuestionarios.....	10
b) Metodología planteada para la realización del trabajo de campo.....	10
c) Metodología, propuesta y ejecución planteada para el análisis de los resultados de las encuestas.....	10
d) Metodología, propuesta y ejecución planteada para la difusión del Barómetro.....	10
3.-Mejoras por incorporación de innovaciones metodológicas	5

13.- CONSIDERACIONES GENERALES.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de los datos y documentos obtenidos durante el desarrollo del estudio, ni realizar ningún tipo de reproducción ni explotación, al margen de lo establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, salvo autorización escrita del Consejo Económico y Social de Canarias, al corresponder la propiedad intelectual del estudio exclusivamente a la Administración contratante.

Como consecuencia, el adjudicatario, en la prestación de sus servicios está obligado a ceder sin limitación alguna el uso o explotación de todos los elementos

que se hayan incorporado a la materialización definitiva del estudio, sean de la naturaleza que sean, sin que pueda reivindicarse frente al CES ninguna clase de propiedad intelectual o industrial.

Asimismo, la empresa adjudicataria y todas las personas que a través de ella se relacionan con el presente trabajo, quedan sujetas al secreto estadístico regulado en la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública, y en lo que resulte aplicable de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en lo que respecta a toda la información que pase por sus manos con motivo del presente contrato.

Las empresas concursantes deberán indicar explícitamente la forma con la que garantizarán el cumplimiento efectivo de dicho secreto.