

Encàrrec de gestió de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Departament de la Presidència, al Centre d'Estudis d'Opinió per a la realització de les enquestes de satisfacció i avaluació de serveis de la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió.

Barcelona, 1 de juliol de 2014

Reunits

D'una banda, el senyor Jordi Vilajoana i Rovira, secretari general de la Presidència de la Generalitat de Catalunya, amb NIF S0811001G, en ús de les facultats previstes al punt 1.6 de la Resolució PRE/74/2013, de 21 de gener, de delegació de competències de la persona titular del Departament de la Presidència en la persona titular de la Secretaria General (DOGC núm. 6303, de 29.1.2013).

I, de l'altra, el senyor Jordi Argelaguet i Argemí, que intervé com a director del Centre d'Estudis d'Opinió, nomenat pel Decret 242/2011, d'1 de febrer, i que actua en nom i representació del Centre, amb NIF Q0801493H i seu a Barcelona, d'acord amb la funció que li atribueix l'article 7.4 de la Llei 6/2007, de 17 de juliol, del Centre d'Estudis i Opinió.

Ambdues parts es reconeixen recíprocament la capacitat necessària per formalitzar aquest encàrrec i, de comú acord:

Manifesten

1. Que la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió, mitjançant el Departament de la Presidència, té interès a encarregar la realització de les enquestes "Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012" i "Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del Palau Robert", atesa l'especialització del Centre d'Estudis d'Opinió en aquest tema.
2. Que el Centre d'Estudis d'Opinió (en endavant el CEO o el Centre) és un organisme autònom administratiu de la Generalitat de Catalunya especialitzat en l'elaboració, supervisió i control dels estudis d'opinió i enquestes de la Generalitat.

La Llei 6/2007, de 17 de juliol, del Centre d'Estudis d'Opinió (en endavant, LCEO), regula els estudis d'opinió, determina les funcions del Centre i li reconeix la condició de mitjà propi i servei tècnic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya i dels ens i entitats que en depenen o hi estan vinculats i que tenen la condició de poders adjudicadors, per a la realització de les funcions que li són pròpies.

3. Que, per tant, ambdues parts pretenen assolir l'avaluació de la satisfacció de la ciutadania envers els serveis de la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió.
4. Que l'article 4.1.n) del Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de contractes del sector públic, preveu que queden exclosos de l'àmbit objectiu de l'aplicació de l'esmentada norma els negocis jurídics en virtut dels quals s'encarregui a una entitat que, de conformitat amb el que

assenyala l'article 24.6, tingui atribuïda la condició de mitjà propi i servei tècnic per a la realització d'una determinada prestació.

Per això, s'acorda formalitzar aquest encàrrec de gestió, entre ambdues parts, amb subjecció als següents

Pactes

1. Objecte

L'objecte d'aquest encàrrec de gestió entre la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió, mitjançant el Departament de la Presidència, i el CEO és realitzar el disseny i execució de les dues enquestes que precisa la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió del Departament de la Presidència sobre:

- Avaluació del grau de satisfacció de les persones usuàries del telèfon 012, en base a 600 entrevistes que es faran entre els mesos de juliol i novembre de 2014 a usuaris que hagin trucat entre els mesos de maig i octubre de 2014 .
- Avaluació de la satisfacció de les persones usuàries del Palau Robert: es faran dues onades de 150 entrevistes cadascuna en períodes diferents en funció de les exposicions que estiguin programades. S'avaluaran les activitats expositives, les instal·lacions i els serveis que ofereix el Palau Robert.

2. Actuacions

Les actuacions per dur a terme l'objecte anteriorment descrit són les que es detallen a continuació:

- L'assessorament tècnic en el disseny de les enquestes.
- La selecció, contractació, seguiment i control del treball de camp de cadascuna de les enquestes.

El Centre d'Estudis d'Opinió és l'òrgan competent per homologar les empreses que poden realitzar estudis d'opinió d'interès de la Generalitat, d'acord amb la normativa aplicable en matèria de contractació pública. L'homologació es vehicula a través de l'Acord marc de serveis per a la realització d'estudis d'opinió d'interès de la Generalitat de Catalunya. (exp. CAM-01/2012), adjudicat mitjançant Resolució del director del Centre d'Estudis d'Opinió, de 20 de juny de 2013.

3. Compromisos

La Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió, mitjançant el Departament de la Presidència, es compromet a:

- a) Publicar aquest conveni en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya.
- b) Aportar els recursos econòmics per a la contractació dels treballs de camp i d'altres operacions de tractament de les dades de cada enquesta.
- c) Redactar una proposta de qüestionari de cada enquesta que se sotmetrà a la valoració del CEO.
- d) Aprovar el qüestionari final de cada enquesta.

D'altra banda, el CEO es compromet, per a cada enquesta, a:

- a) Elaborar la fitxa tècnica.
- b) Realitzar una proposta d'adaptació del qüestionari aportat pel Departament a la metodologia prevista en l'apartat a).
- c) Contractar una empresa homologada per a la realització dels serveis que es detallen en l'apartat d).
- d) Fer el seguiment i control dels serveis contractats a l'empresa homologada que seran: el treball de camp de les entrevistes, la codificació, depuració, explotació estadística dels principals resultats, la realització d'un informe descriptiu complet i un resum executiu de resultats i la realització de fins a dues presentacions de resultats.
- e) Revisar i depurar la base de dades final entregada per l'empresa.
- f) Preparar els fitxers de resultats segons preveu el Decret 14/2010, de 9 de febrer, d'organització i funcionament del Centre d'Estudis d'Opinió i del Registre d'Estudis d'Opinió. En concret:
 - a. Fitxa tècnica definitiva
 - b. Qüestionari definitiu
 - c. Taules estadístiques dels resultats: que inclouran com a mínim les taules de freqüències i els encreuaments per sexe i edat.
 - d. Microdades: matriu de dades dissociada de les entrevistes quantitatives.
- g) Entregar els fitxers de resultats i l'informe descriptiu i el resum executiu al Departament.
- h) Incorporar l'enquesta al Registre d'Estudis d'Opinió en el termini previst a l'article 22.4 de la LCEO per als estudis promoguts pel departaments. En el cas que el Departament faci alguna difusió pública de l'enquesta abans d'esgotar el termini màxim previst en l'esmentat article, en aquell moment s'incorporarà l'enquesta al Registre.

4. Finançament

Per tal d'assolir les actuacions i compromisos establerts en els pactes 2 i 3 d'aquest encàrrec, l'Administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Departament de la Presidència, hi participarà amb una aportació econòmica de 12.004,41 € (dotze mil quatre euros amb quaranta-un cèntims) que serà abonada amb càrrec a la partida PR1203 D/227000500/1130/0000 del pressupost vigent.

Aquesta quantitat es correspon al pressupost de licitació, IVA inclòs, dels treballs de camp que el CEO contractarà a les empreses homologades.

El pagament de l'aportació econòmica es tramitarà en el moment de signatura de l'encàrrec. Fins que no es rebi aquesta aportació el CEO no podrà iniciar la contractació dels treballs de camp de les enquestes.

Un cop finalitzades les actuacions que corresponen al CEO aquest emetrà un document de liquidació en el qual detallarà el cost de la contractació dels treballs de camp de les enquestes i, si ha estat inferior a l'import de l'aportació, en retornarà el sobrant al Departament, mitjançant un ingrés al Tresor de la Generalitat, al número de compte 9000 0010 50 0350000056.

5. Seguiment i control

Es crearà una Comissió de seguiment, que vetllarà pel correcte desenvolupament tècnic de l'encàrrec. En formaran part les persones designades per les parts que es detallen:

La cap de l'Àrea de Modernització, Estudis i Qualitat de la Direcció General d'Atenció Ciutadana i Difusió del Departament de la Presidència i la responsable d'Enquestes, Estudis i Treballs del CEO.

Qualsevol aspecte que sigui rellevant en el seguiment es comunicarà per escrit a les altres parts. La comunicació es podrà fer per mitjans electrònics.

La Comissió de seguiment tindrà la facultat de resoldre de mutu acord totes les incidències que puguin sorgir al llarg de la vigència del conveni.

6. Vigència

El termini de vigència de l'encàrrec de gestió s'inicia en la data de la seva signatura i s'estén fins el 31 de desembre de 2014.

El termini de vigència d'aquest encàrrec de gestió pot ser prorrogat per mutu acord de les parts i segons les disponibilitats pressupostàries. La pròrroga de l'encàrrec de gestió es formalitzarà amb la signatura d'una clàusula addicional al present encàrrec.

7. Confidencialitat i protecció de dades

Ambdues parts fan constar, de manera expressa, que s'abstindran de fer cap mena de tractament de les dades personals de què disposin com a conseqüència de l'aplicació d'aquest encàrrec de gestió. De la mateixa manera, es comprometen a no cedir a tercers les dades esmentades o els arxius que les contenen, així com guardar-ne estricta confidencialitat d'acord amb la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal i normativa reguladora i el Reglament que la desenvolupa, el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre.

8. Resolució anticipada

Les causes de resolució anticipada d'aquest encàrrec de gestió són:

- El mutu acord de les parts.
- La voluntat de qualsevol de les parts, manifestada amb un preavís de dos mesos.
- L'incompliment de qualsevol de les obligacions establertes per una de les parts signants de l'encàrrec de gestió.
- La impossibilitat sobrevinguda, legal o material, de poder dur a terme l'objecte de l'encàrrec de gestió
- Qualsevol altra causa que prevegi la normativa vigent d'aplicació.

La resolució anticipada de l'encàrrec s'ha de formalitzar en una clàusula addicional, signada per ambdues parts, on s'especifiqui la causa de resolució i la forma de finalitzar

les actuacions en curs. També es pot especificar en el mateix encàrrec, així com preveure les mesures en cas d'incompliment dels compromisos que estableix l'encàrrec.

9. Naturalesa de l'encàrrec de gestió

Aquest encàrrec de gestió té naturalesa administrativa i queda exclosa l'aplicació del Text refós de la Llei de contractes del sector públic, aprovat pel Reial decret legislatiu 3/2011, del 14 de novembre.

10. Jurisdicció competent

Les possibles discrepàncies en la interpretació i els dubtes derivats sobre el compliment dels pactes seran resolts de mutu acord sota els criteris de bona fe i de col·laboració mútua.

En les qüestions litigioses que puguin sorgir en l'aplicació d'aquest encàrrec de gestió, ambdues parts se sotmeten a la jurisdicció contenciosa administrativa.

11. Propietat, publicació i difusió dels resultats de l'encàrrec

En compliment del que preveu l'article 110.3 de la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, el Departament de la Presidència publicarà aquest encàrrec de gestió en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* i al web del Departament.

Els drets d'explotació sobre els treballs de les enquestes correspondran a l'Administració de la Generalitat de Catalunya amb caràcter exclusiu, per a l'àmbit territorial universal i per a tot el temps que transcorri fins a passar a domini públic.

Les matrius de dades dissociades de cada enquesta romandran al CEO en dipòsit tal com preveu l'article 10.2 del Decret 14/2010, de 9 de febrer.

El règim de cessió o consulta de les matrius serà el que tingui fixat el Centre en el moment que se sol·liciti. Si no està regulat serà el Departament el competent per disposar-ne en aplicació del marc legal vigent.

I, perquè així consti, i en prova de conformitat, les dues parts signen aquest encàrrec de gestió per duplicat i a un sol efecte, al lloc i data indicats a l'encapçalament.

Per delegació (Resolució PRE/74/2013,
de 21 de gener, DOGC núm. 6303,
de 29.1.2013)



Sr. Jordi Vilajoana i Rovira
Secretari general



Sr. Jordi Argelaguet i Argemí
Director del CEO

