

INFORME TÉCNICO DE LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN
PONDERABLES EN FUNCIÓN DE UN JUICIO DE VALOR DE LAS PROPUESTAS TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL LOTE 2 DEL SERVICIO “REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD
ESTADÍSTICA ENCUESTA SOCIAL DE ANDALUCÍA”
EXPEDIENTE: 2024/000047

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA GOMEZ GARCIA	27/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJAXTNFXFJFLNAQ9LU79W5F2R3C5	PÁG. 1/15	

Este informe de valoración contiene 15 páginas y desarrolla el siguiente:

Índice de contenido

Introducción.....	3
Relación de licitadores y procedimiento de evaluación.....	3
Criterios de adjudicación del Lote 2 ponderables en función de un juicio de valor.....	4
Proceso de valoración.....	5
Solución técnica y metodología de los trabajos.....	5
Metodología de trabajo a aplicar en las fases CAMPO del proyecto.....	6
Metodología propuesta para el aseguramiento de la calidad de las entrevistas telefónicas.....	7
Estudio organizativo.....	9
Planificación temporal y asignación de los recursos humanos a los trabajos de las fases CAMPO.....	9
Seguimiento continuo del trabajo de campo y mejora de las habilidades de los encuestadores, así como mejora de los tratamientos de falta de respuesta y de negativas.....	11
Propuesta de modelo de comunicación, transmisión de información y coordinación con el equipo de trabajo del Lote 1.....	13
Conclusión.....	15

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA GOMEZ GARCIA	27/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJAXTNFXFJFLNAQ9LU79W5F2R3C5	PÁG. 2/15	

Introducción

De conformidad con la cláusula número 10, apartado 4 del epígrafe II, del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante PCAP) del procedimiento abierto para la contratación del servicio “**REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD ESTADÍSTICA ENCUESTA SOCIAL DE ANDALUCÍA**”, la Mesa de contratación remitirá a la Comisión Técnica, en caso de que hubiese sido designada, la documentación del sobre número 2 de las personas licitadoras, a fin de que por ésta se emita el correspondiente informe técnico de valoración de los criterios de adjudicación cuya ponderación dependa de un juicio de valor.

En cumplimiento de la cláusula anterior, el presente informe técnico tiene por objeto describir y presentar el proceso de análisis y valoración llevado a cabo por la Comisión Técnica al estudiar la documentación contenida en el sobre número 2 de las ofertas presentadas para la licitación al LOTE 2 ‘**Trabajos de campo mediante entrevista telefónica para la recogida de información de las encuestas sociales del IECA**’ del mencionado servicio.

Relación de licitadores y procedimiento de evaluación

La Comisión Técnica ha analizado y evaluado la documentación contenida en el sobre número 2 de las ofertas presentadas por las siguientes empresas:

- ◆ SIGMADOS S.L.
- ◆ DATAESTUDIOS, INVESTIGACIÓN Y ESTRATEGIA, S.L.
- ◆ IDEARA S.L.

El proceso de evaluación ha consistido en el estudio global de los correspondientes documentos técnicos presentados en el sobre número 2 por cada empresa y en el análisis pormenorizado de su adecuación a los requisitos y especificaciones demandados en el Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT). Dicho análisis se ha practicado incidiendo particularmente en la evaluación de cada uno de los apartados del documento técnico vinculados con los criterios de adjudicación del Lote 2 valorados mediante un juicio de valor, según se especifica en el Anexo I del PCAP:

1. Solución técnica y metodología de los trabajos.

Se analizan y valoran las metodologías que proponen seguir los licitadores en el desarrollo de la prestación, atendiendo a sus tareas y la forma de ejecución de las mismas. El estudio se ha desglosado según los siguientes apartados, conforme a lo especificado en el Anexo I del PCAP:

- a) Metodología de trabajo a aplicar en las fases CAMPO del proyecto.
- b) Metodología propuesta para el aseguramiento de la calidad de las entrevistas telefónicas.

2. Estudio organizativo. Se analizan y valoran las propuestas, con especial atención a: a) la especificación del personal y de los medios que se destinarán a las fases CAMPO, b) asignación, distribución y dedicación de efectivos según turnos de trabajo o franjas horarias de la jornada laboral durante las fases CAMPO, y c) cronograma tentativo de cada fase de CAMPO, según la previsión razonada de contacto de las 8.750 unidades, tasa esperada de respuesta, número medio de

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA GOMEZ GARCIA	27/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJAXTNFXFJFLNAQ9LU79W5F2R3C5	PÁG. 3/15	

entrevistas por encuestador y hora durante las fases de CAMPO, contemplando, por tanto, la planificación temporal y asignación de los recursos humanos a los trabajos de las fases de CAMPO y la justificación de la previsión del número medio de entrevistas por encuestador y hora durante las fases de CAMPO. El estudio se ha desglosado según los siguientes apartados, conforme a lo especificado en el Anexo I del PCAP:

- a) Planificación temporal y asignación de los recursos humanos a los trabajos de las fases CAMPO.
- b) Justificación de la previsión del número medio de entrevistas por encuestador y hora durante las fases CAMPO.
- c) Seguimiento continuo del trabajo de campo y mejora de las habilidades de los encuestadores, así como mejora de los tratamientos de falta de respuesta y de negativas.

3. Propuesta de modelo de comunicación, transmisión de información y coordinación con el equipo de trabajo del Lote 1 . Se analizan y valoran las propuestas para el desarrollo de las tareas: transmisión de información y coordinación con el equipo de trabajo del LOTE 1 para el desarrollo de las tareas: a) concertación de citas telefónicas, b) trabajos de recuperación de muestra perdida por negativas a colaborar, y c) distribución y planificación del trabajo diario de los encuestadores telefónicos para el seguimiento de ritmos de trabajo.

Criterios de adjudicación del Lote 2 ponderables en función de un juicio de valor

De acuerdo con el Anexo I del PCAP del procedimiento objeto de este informe, los criterios de adjudicación del Lote 2 ponderables en función de un juicio de valor, así como la puntuación máxima a otorgar por la Comisión Técnica, son los reflejados a continuación:

1. Solución técnica y metodología de los trabajos:.....de 0 a 10 puntos

a) Metodología de trabajo a aplicar en las fases CAMPO del proyecto. Hasta un máximo de 5 puntos.

- Metodología de trabajo muy adecuada:.....5 puntos
- Metodología de trabajo adecuada:..... 2 puntos
- Metodología de trabajo deficiente:..... 0 puntos

b) Metodología propuesta para el aseguramiento de la calidad de las entrevistas telefónicas. Hasta un máximo de 5 puntos.

- Metodología de aseguramiento de la calidad muy adecuado.....5 puntos
- Metodología de aseguramiento de la calidad adecuado.....2 puntos
- Metodología de aseguramiento de la calidad deficiente..... 0 puntos

2. Estudio organizativo.....de 0 a 20 puntos

a) Planificación temporal y asignación de los recursos humanos a los trabajos de las fases CAMPO. Hasta un máximo de 8 puntos.

- Planificación y asignación muy adecuada.....8 puntos
- Planificación y asignación adecuada..... 4 puntos
- Planificación y asignación deficiente..... 0 puntos

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA GOMEZ GARCIA	27/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJAXTNFXFJFLNAQ9LU79W5F2R3C5	PÁG. 4/15	

b) Justificación de la previsión del nº medio de entrevistas por encuestador y hora durante las fases CAMPO. Hasta un máximo de 7 puntos.

Previsión justificada de ritmos de trabajo muy adecuada a los plazos del proyecto.....7 puntos
 Previsión justificada de ritmos de trabajo adecuada a los plazos del proyecto.....4 puntos
 Previsión de ritmos de trabajo deficiente.....0 puntos

c) Seguimiento continuo del trabajo de campo y mejora de las habilidades de los encuestadores, así como mejora de los tratamientos de falta de respuesta y de negativas. Hasta un máximo de 5 puntos.

Estrategias y procedimientos propuestos innovadores, factibles y desarrollados de forma precisa.....5 puntos
 Estrategias y procedimientos propuestos estándar, claros, realizables y suficientes para tener algún impacto sobre la tasa de respuesta.....2 puntos
 Estrategias y procedimientos propuestos poco claros, insuficientes, anticuados y que no ofrecen garantía de impacto en la falta de respuesta0 puntos

3. Propuesta de modelo de comunicación, transmisión de información y coordinación con el equipo de trabajo del LOTE 1.....de 0 a 10 puntos

Modelo de coordinación muy adecuado:.....10 puntos
 Modelo de coordinación adecuado:.....5 puntos
 Modelo de coordinación deficiente:.....0 puntos

La valoración de los criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor puede llegar a alcanzar un máximo de 40 puntos, lo cual representa un peso del 40 % en la puntuación máxima total (que incluye también la procedente de la valoración de los criterios evaluables de forma automática). Estos 40 puntos máximos se distribuyen en 10, 20 y 10 puntos máximos asignables a los criterios 1, 2 y 3, respectivamente, de la relación anterior. Cada una de estas puntuaciones se obtiene como suma de las puntuaciones máximas individuales de sus correspondientes subcriterios. Las puntuaciones que se asignen al valorar cada subcriterio o, en su caso, criterio sin subcriterios, solo podrán tomar exactamente uno de los tres valores permitidos que se relacionan para cada subcriterio o criterio.

Tal y como especifica el Anexo I del PCAP, solo continuarán en el proceso selectivo del Lote 2 las empresas licitadoras que alcancen al menos el umbral de 20 puntos en los criterios de adjudicación del Lote 2 ponderables en función de un juicio de valor.

Proceso de valoración

Solución técnica y metodología de los trabajos

De manera general, la valoración practicada en los subcriterios que informan este criterio se ha guiado por la identificación en las propuestas técnicas de los licitadores del plan de tareas conducente a la realización de los trabajos de campo necesarios para la recogida telefónica de información de las dos encuestas sociales programadas, mediante entrevistas telefónicas a través del sistema CATI de la plataforma corporativa de encuestas del IECA, y la evaluación de su grado de adecuación a los requerimientos globales especificados en el PPT.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA GOMEZ GARCIA	27/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJAXTNFXFJFLNAQ9LU79W5F2R3C5	PÁG. 5/15	

Metodología de trabajo a aplicar en las fases CAMPO del proyecto

La valoración de las propuestas de las empresas licitadoras es la siguiente:

Empresa licitadora	Puntuación máxima	Puntuación asignada
SIGMADOS S.L.	5	0
DATAESTUDIOS, INVESTIGACIÓN Y ESTRATEGIA, S.L.	5	0
IDEARA S.L.	5	2

Los principales elementos de las propuestas técnicas presentadas por cada una de las empresas licitadoras que han dado lugar a la formación de los juicios de valor en los que se basan las puntuaciones asignadas son los siguientes:

- **SIGMADOS S.L.** El apartado 1.a *“Metodología de trabajo a aplicar en las fases de PRECAMPO y CAMPO del proyecto”* no describe de manera exhaustiva las tareas del campo y la forma de ejecución de las mismas.

Se detectan errores en el apartado *“Mejora de la información de contacto de la muestra para registros incompletos”*, ya que indican que van a buscar la información faltante del marco en la *“web corporativa de la propia empresa”*, la Encuesta Social del IECA no es una encuesta dirigida a empresas.

La empresa licitadora en su epígrafe 4 *“Configuración del software de recogida y sistemas asociados”* señala que *“..el equipo ERI, ya ha trabajado en algunos proyectos con este software de recogida de encuestas”*, sin embargo, en su explicación sobre la distribución y planificación del trabajo de los encuestadores y en la metodología de recogida de encuestas, se detecta el desconocimiento del funcionamiento de la plataforma al indicar: *“...cada agente deberá tener asignados y a disposición los contactos y secciones...”* y *“Revisión del calendario para identificar las citas que tiene pendiente en la jornada diaria”*.

En relación al proceso de recuperación, detectamos que la empresa licitadora hace referencia a la sustitución de las unidades muestrales (página 12 y página 29). Como se explica en el PPT, la Encuesta Social no dispone de muestra reserva, siendo el total de la población a investigar 8.750 individuos. Por otro lado, en esta misma tarea de recuperación, en la página 32, SIGMADOS *“propone una herramienta que complemente a Blaise y permita extraer y gestionar la información derivada de los registros con estados negativo e ilocalizables”*.

A lo largo del documento se detecta confusión en las tareas que debe realizar el Lote 2 según las indicaciones del PPT, y que corresponden al Lote 1, como son el recontacto de las encuestas con incidencia CAWI (página 28) y la depuración de la información recogida (página 17).

La metodología expuesta no se ajusta a lo especificado en el PPT y presenta confusiones, por lo que se considera la propuesta como deficiente.

- **DATAESTUDIOS INVESTIGACIÓN Y ESTRATEGIA S.L.** La proposición técnica detalla en el capítulo 3 la solución técnica y metodología de los trabajos de la fase de campo, así como las tareas a desarrollar por el Lote 2 (coordinadores de campo y encuestadores telefónicos CATI) en línea con las especificaciones PPT (páginas 8 a 31 de la propuesta).

Respecto a la planificación previa a los trabajos de campo, la empresa licitadora indica que *“esta planificación consistirá en adjudicar a cada zona (municipios o secciones) una semana del calendario”* (epígrafe 3.3.1), según

el PPT el periodo de campo son 12 semanas, por lo que sería inviable adjudicar un municipio/sección a cada semana.

El apartado *“Reparto diario del trabajo durante el campo”* no aporta ninguna información de valor ya que se limitan a copiar la descripción y protocolos de las incidencias que se incluyen en el PPT.

En su conjunto se valora la propuesta de Metodología de trabajo a aplicar en las fases CAMPO del proyecto como deficiente.

- **IDEARA S.L.:** En el epígrafe 2 de la propuesta, relativo a la solución técnica y metodología de los trabajos se presenta la descripción pormenorizada de las tareas, detallando la configuración aplicada en el proceso, así como el desarrollo de las diferentes fases del trabajo de campo y coordinación previa: *“Reuniones iniciales”*, *“Tareas previas a la recogida de información”*, *“Formación de los agentes telefónicos”*, *“Prueba piloto”* y *“Realización de las encuestas”*. De este modo, en el apartado 2.1.1. la empresa garantiza la entrega de documentación clave para la correcta planificación y ejecución de los trabajos (cronograma definitivo, solución técnica para el seguimiento del campo y propuesta del equipo de encuestadores).

En cuanto al trabajo de recuperación de contactos, aunque la empresa licitadora describe la implementación de un plan de recuperación antes del día 20 del trabajo de campo, tal como indica el PPT, se detecta cierta confusión en las incidencias de las encuestas no realizadas que habría que recuperar, incluyendo erróneamente, las ausencias y las llamadas restringidas (epígrafes 2.1.5 y 2.1.7).

Por otro lado, se identifican aspectos en la propuesta que indican que no se concibe el proceso de encuestación como se describe en el PPT: *“Cada unidad no realizada será notificada a la Unidad de Gestión Telefónica, que evaluará si debe ser reasignada o sustituida”* y *“Las negativas a colaborar pasarán a intentar recuperarse por la Unidad de Gestión Telefónica antes de utilizar muestra suplente”* (epígrafe 2.1.7). Las encuestas especificadas en el PPT no tienen muestra sustituta, siendo el total de la población a investigar 8.750 individuos y la recuperación de negativas tarea de la empresa adjudicataria del Lote 2.

Se valora de forma positiva la propuesta de renovar el número emisor de llamadas cada tres jornadas en lugar de semanalmente, como se propone en el PPT. De la misma manera, en el plan de seguimiento para nuevos encuestadores, se propone que cualquier encuestador de nueva incorporación realice una prueba piloto antes de comenzar a encuestar a la muestra real.

Por todo ello, aunque la propuesta técnica y de trabajo está sujeta a los requisitos básicos del pliego, se detecta falta de precisión en algunas tareas a desarrollar. Por este motivo valoramos la propuesta de metodología de trabajo como adecuada.

Metodología propuesta para el aseguramiento de la calidad de las entrevistas telefónicas

La valoración de las propuestas de las empresas licitadoras es la siguiente:

Empresa licitadora	Puntuación máxima	Puntuación asignada
SIGMADOS	5	5
DATAESTUDIOS, INVESTIGACIÓN Y ESTRATEGIA, S.L.	5	2
IDEARA S.L.	5	5

Los principales elementos de las propuestas técnicas presentadas por cada una de las empresas licitadoras que han dado lugar a la formación de los juicios de valor en los que se basan las puntuaciones asignadas son los siguientes:

- **SIGMADOS:** En la propuesta presentada, se describen cuáles son los mecanismos y procedimientos que se emplearán para garantizar la calidad de la recogida. Así, se propone una supervisión que se realizará de forma diaria y se centra, entre otros, en *“el seguimiento del ajuste de la metodología, el seguimiento de la calidad de la recogida, el seguimiento de las tareas de recuperación y recontactos, la producción de cada agente, el monitoreo de las incidencias consignadas y la confirmación de las características demográficas”* (página 16).

Por otro lado se especifica que cada agente será supervisado durante la primera semana en el 30% de las encuestas realizadas y en el 20% de las llamadas emitidas.

La monitorización y supervisión de las encuestas se realizará mediante varios procedimientos: escuchas en directo, escuchas en diferido de las grabaciones y con los indicadores de producción generados diariamente (página 17). Realizarán cuadros de seguimiento/dashboards para la supervisión de la calidad de los trabajos.

En este apartado, se propone adicionalmente recontactar con aquellas unidades muestrales finalizadas, para ampliar o mejorar información, confirmar características sociodemográficas y confirmar incidencias. Sin embargo, no especifican qué porcentaje de unidades muestrales finalizadas va a ser recontactado. No es viable, ejecutar este proceso a toda la muestra en los tiempos previstos para el desarrollo del campo.

Se considera, por tanto, muy adecuada la metodología propuesta para el aseguramiento de la calidad de las entrevistas telefónicas.

- **DATAESTUDIOS INVESTIGACIÓN Y ESTRATEGIA S.L.:** Se valora lo aportado en el epígrafe 3.4 *“Procedimientos de control y calidad del trabajo de encuestación”*, en el apartado 3.3.1 *“Tareas encomendadas y metodología de trabajo de los Coordinadores”* y en el 3.2.2 *“Formación de los equipos de campo”*.

Con respecto a los procedimientos de control y calidad del trabajo de encuestación (epígrafe 3.4), se valora de forma positiva *“la revisión de la calidad de la encuestación, mediante rellamada de contacto, que afecte al 10% de las encuestas realizadas”*. Sin embargo, la propuesta no aporta informes propios sobre la encuestación diaria, dejando indicaciones para que sea el Equipo de Coordinación Técnica quien se encargue de dichos informes.

En el apartado 3.3.1 se indica que *“los coordinadores realizarán audiciones de encuestas mientras los encuestadores realizan el cuestionario.”*, sin embargo no especifican qué porcentaje de escuchas realizarán los coordinadores, ni si se realizarán informes al respecto. Además indica *“Los coordinadores controlarán que las encuestas se realizan con ritmos parecidos en todas las zonas y vigilarán que en éstas no queden “flecós” por cerrar”*, en ningún caso en el PPT aparece indicado que el control de la muestra efectiva sobre la muestra teórica sea tarea del Lote 2.

Se valora la importancia concedida a la formación de los equipos de campo, contemplando 2 procesos de formación: *“Una formación inicial, extensa, que asegure el mayor conocimiento del proyecto en todos sus ámbitos: el IECA, las Encuestas Sociales, el Cuestionario, la Plataforma de encuestación, los Protocolos, etc.”* y *“Una formación continua, semanal que, en base a los informes de audios y otras informaciones que proporciona la empresa adjudicataria del Lote 1 y los responsables del proyecto del propio IECA”* (epígrafe 3.2.2).

En general, consideramos adecuada la metodología propuesta para el aseguramiento de la calidad de las entrevistas telefónicas.

- **IDEARA S.L.:** En el apartado 2.2. *“Metodología propuesta para el aseguramiento de la calidad de las entrevistas telefónicas”* se expone la metodología propuesta para mantener la calidad del trabajo de campo con tres estrategias que aseguran un seguimiento continuo de los encuestadores, así como los protocolos de encuestación.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA GOMEZ GARCIA	27/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJAXTNFXFJFLNAQ9LU79W5F2R3C5	PÁG. 8/15	

Se valora la exhaustividad y extensión de la propuesta, enfatizando en la formación inicial y continua de los encuestadores: “Además de la formación inicial, IDEARA Investigación implementará un plan de formación continua con sesiones semanales...” (página 9) y tratando cuestiones prácticas como el seguimiento de los trabajos de campo para garantizar la calidad de los datos: “En todo momento durante la fase de encuestación, se garantizará la presencia de al menos uno de los dos coordinadores de campo, encargado de la supervisión en tiempo real del trabajo de los encuestadores” y “Para garantizar el control riguroso de la calidad y el avance del proyecto, IDEARA Investigación implementará un sistema de seguimiento basado en informes diarios y semanales, en coordinación con el equipo del Lote 1” (página 13).

Se valoran también las tres vías de supervisión propuestas en el epígrafe 2.2.3. “Supervisión de la encuestación”, proponiendo una escucha simultánea oculta, sin que el encuestador ni el entrevistado lo perciba; Supervisión diferida de un mínimo del 10% de las encuestas, de manera aleatoria y una supervisión presencial que llevará a cabo el supervisor en la sala de encuestación. Además, semanalmente esta información se compartirá con el IECA y el equipo del Lote 1.

Se propone, en el epígrafe 2.2.4. monitorizar la productividad de los encuestadores, asegurar la calidad de los datos recopilados, optimización de horarios de trabajo, detección y corrección de incidencias operativas. Asimismo, implementarán un sistema de visualización interactivo (dashboard) que permita realizar un seguimiento del trabajo de campo.

Por esto consideramos muy adecuada la metodología propuesta para el aseguramiento de la calidad de las entrevistas telefónicas.

Estudio organizativo

De manera general, la valoración practicada en los subcriterios que informan este criterio se ha guiado por la identificación en las propuestas técnicas de los licitadores del modelo organizativo y el programa de trabajo a implantar y desarrollar en las fases CAMPO de las dos encuestas sociales, con especial atención a los medios que se destinarán, la distribución de turnos de trabajo o franjas horarias de la jornada laboral y la previsión razonada del número medio de entrevistas por encuestador y hora.

Planificación temporal y asignación de los recursos humanos a los trabajos de las fases CAMPO

La valoración de las propuestas de las empresas licitadoras es la siguiente:

Empresa licitadora	Puntuación máxima	Puntuación asignada
SIGMADOS	8	4
DATAESTUDIOS, INVESTIGACIÓN Y ESTRATEGIA, S.L.	8	4
IDEARA S.L.	8	8

Los principales elementos de las propuestas técnicas presentadas por cada una de las empresas licitadoras que han dado lugar a la formación de los juicios de valor en los que se basan las puntuaciones asignadas son los siguientes:

- **SIGMADOS S.L.** En el apartado 2 “Estudio organizativo” se plantea la planificación temporal y asignación de recursos humanos a los trabajos de las fases de CAMPO, Se describe el organigrama estructurado del servicio (página 19), el dimensionamiento propuesto (página 19) y la descripción de las funciones y perfiles propuestos.

La empresa licitadora ofrece a 1 responsable del servicio, 2 coordinadores, 12 encuestadores (más 2 encuestadores de reserva) y 2 agentes de supervisión telefónica, entre otros perfiles multidisciplinares.

Aunque el licitador en su propuesta plantea que los trabajos de recogida serán de 12 semanas como indica el PPT, en el cronograma añadido como imagen en la página 24, se observa que sólo 10 semanas corresponden al trabajo de CAMPO y otras dos previas para la fase de PRECAMPO.

Por tanto, se considera adecuada la propuesta presentada de planificación temporal y asignación de los recursos humanos a los trabajos de las fases CAMPO.

- **DATAESTUDIOS INVESTIGACIÓN Y ESTRATEGIA S.L.:** En el apartado 4.1, se incluye la propuesta relativa a *“Recursos humanos dedicados al proyecto”*, que estará compuesto por un jefe de proyecto, 2 coordinadores de campo y un mínimo de 10 encuestadores.

En el epígrafe 4.3 *“Calendario”* presenta el cronograma de 12 semanas que aparece en el PPT, sin aportar ninguna planificación propia.

Por ello, la dotación de recursos y cronograma propuestos se considera adecuada.

- **IDEARA S.L.:** La empresa licitadora, en el epígrafe 3.1. *“Planificación temporal y asignación de los recursos humanos a los trabajos del proyecto”* presenta el calendario de trabajo donde el campo tendrá una duración máxima de 12 semanas, contemplando que no podrá realizarse ni en julio ni agosto, siguiendo así los requerimientos del PPT. Añade dos semanas previas para el precampo, y señala que *“de acuerdo al dimensionamiento del equipo previsto, se prevé que la realización de trabajo de campo pueda llevarse a cabo en torno a 8-10 semanas”*. Se muestra mediante un cronograma la distribución de las actividades durante el periodo inicialmente establecido en el PPT.

En el epígrafe 3.1.2 *“Recursos humanos”* propone un coordinador de proyecto, 2 coordinadores de campo y 12 encuestadores telefónicos activos con 2 encuestadores suplentes, que recibirán la misma formación que el equipo titular, garantizando una ampliación hasta de 18 encuestadores si fuera necesario. Valoramos así positivamente que el equipo sea ampliable en caso necesario, aunque se considere excesivo para el correcto desarrollo de las tareas de supervisión, monitorización y calidad acorde al PPT.

La propuesta en cuanto a dotación de recursos humanos y cronograma se considera muy adecuada a lo solicitado en el PPT.

Justificación de la previsión del número medio de entrevistas por encuestador y hora durante las fases CAMPO

La valoración de las propuestas de las empresas licitadoras es la siguiente:

Empresa licitadora	Puntuación máxima	Puntuación asignada
SIGMADOS	5	2
DATAESTUDIOS, INVESTIGACIÓN Y ESTRATEGIA, S.L.	5	5
IDEARA S.L.	5	5

Los principales elementos de las propuestas técnicas presentadas por cada una de las empresas licitadoras que han dado lugar a la formación de los juicios de valor en los que se basan las puntuaciones asignadas son los siguientes:

- **SIGMADOS S.L.:** En la página 22 de la propuesta técnica se justifica la previsión del número de entrevistas por encuestador y hora. La empresa licitadora estima una ratio de 1,5 encuestas/hora, partiendo de que los trabajos de recogida serán realizados en 12 semanas, con 5 días de encuestación por semana y 12 agentes.

Cabe destacar que las jornadas medias de los agentes propuesta son de 5,5 horas, mientras que las exigencias del pliego de prescripciones técnicas indican de 6 a 8 horas.

Se condirera la previsión de ritmos de trabajo como adecuada.

- **DATAESTUDIOS INVESTIGACIÓN Y ESTRATEGIA:** En el epígrafe 4.2 *“Justificación de la previsión del número de entrevistas por encuestador y hora durante la fase de campo”*, la empresa licitadora se compromete a alcanzar un mínimo del 60% de las unidades muestrales (8.750 individuos), es decir, unas 5.250 encuestas. Con la estimación de alcanzar un 15% de encuestas por vía CAWI, supondría conseguir un mínimo de 3.938 encuestas vía CATI. Para ello establece un periodo de campo de 12 semanas con 10 encuestadores. En el cómputo que hace DATAESTUDIOS, supone una tasa media de 32,8 encuestas semanales por encuestador (6,6 encuestas/día).

La propuesta se basa en un ritmo de encuestación accesible y ofrece un valor adicional aportando capacidad para superar los mínimos exigidos, por tanto se considera la propuesta como muy adecuada.

- **IDEARA S.L.:** En el epígrafe 3.2. *“Justificación de la previsión del n° medio de entrevistas por encuestador y hora durante las fases de CAMPO”* la empresa licitadora se compromete a realizar un mínimo de 5.250 cuestionarios completos, lo que representa el 60% de la muestra, con un equipo de 12 encuestadores, una jornada de 70-80 horas semanales y un ratio de 1,5 encuestas a la hora por encuestador. Con esta previsión entre ratio y horas dedicadas/agente, se estima incluso que se alcance antes de que finalice la décima semana de trabajo, no incluyéndose en este cálculo la parte de la muestra que participa a través de CAWI, lo cual hará que se mejore el ratio, planteando un 14% de entrevistas vía CAWI, por ediciones anteriores.

Asimismo, se indica que *“para mejorar la tasa de respuesta y optimizar el rendimiento de la encuestación, a partir de la tercera semana de trabajo se asignará un encuestador a la recuperación de muestra”*, asumiendo que se puede reducir la ratio de entrevistas efectivas, por lo que se contempla incorporar un encuestador adicional si fuera necesario.

Por tanto, se considera la propuesta como muy adecuada, ya que se basa en un ritmo de encuestación creible y ofrece un valor adicional aportando capacidad para superar los mínimos exigidos.

Seguimiento continuo del trabajo de campo y mejora de las habilidades de los encuestadores, así como mejora de los tratamientos de falta de respuesta y de negativas

La valoración de las propuestas de las empresas licitadoras es la siguiente:

Empresa licitadora	Puntuación máxima	Puntuación asignada
SIGMADOS	5	2
DATAESTUDIOS, INVESTIGACIÓN Y ESTRATEGIA, S.L.	5	0
IDEARA S.L.	5	5

Los principales elementos de las propuestas técnicas presentadas por cada una de las empresas licitadoras que han dado lugar a la formación de los juicios de valor en los que se basan las puntuaciones asignadas son los siguientes:

- **SIGMADOS S.L.:** En la página 25 de la propuesta presentada, la empresa licitadora *“garantiza un seguimiento exhaustivo de la producción y calidad de la recogida”*, planteando *“una serie de indicadores de producción que podrán complementarse con los que se propongan desde la CG y la ECT”*. Emplearán dashboards, como herramientas de seguimiento (producción y supervisión) y tendrán una actualización diaria.

Entre las incidencias que considera recuperables, Sigmados incluye erróneamente las establecidas como CAWI y ausencia (AUS), este tipo de incidencias no aparecen incluidas en el PPT como recuperables. Además en el tratamiento de la recuperación de negativas, plantea *“su sustitución por otra unidad de similares criterios muestrales”* (página 29), lo que confirma el desconocimiento de que la Encuesta Social no dispone de muestra reserva, siendo el total de la población a investigar 8.750 individuos, como se explica en el PPT.

Se valora de forma positiva la formación permanente a los agentes telefónicos, así como las reuniones formativas diarias e individualizadas para corregir determinados comportamientos y para reforzar conductas positivas.

Consideramos por tanto, que las estrategias y procedimientos propuestos son claros, realizables y suficientes para tener algún impacto sobre la tasa de respuesta.

- **DATAESTUDIOS INVESTIGACIÓN Y ESTRATEGIA S.L.:**

En el epígrafe 2.1 de la propuesta licitadora, se resumen los aspectos ponderables mediante un juicio de valor, donde titula el tercer apartado del Estudio Organizativo como *“Corrección y mejora de los tratamientos de faltas de respuesta y de negativas, así como mejora de la información de contacto incompleta”*, lo que no se corresponde con los criterios de adjudicación ponderables presentados en el PCAP, que se titula *“Seguimiento continuo del trabajo de campo y mejora de las habilidades de los encuestadores, así como la mejora de los tratamientos de falta de respuesta y negativas”*.

En relación a las tareas de recuperación de muestra, se incluyen erróneamente las unidades muestrales con incidencias de Ausencia y CAWI, mientras que según lo descrito en el PPT, las incidencias a recuperar son Sin contacto y Negativas. En este mismo apartado, además se establecen protocolos propios de llamadas que tampoco se corresponden con el PPT: *“El agente telefónico llamará cuatro días después e intentarán establecer contacto con un máximo de dos intentos durante un mismo día”*.

En cuanto a la mejora de las habilidades de los encuestadores, no aparece ninguna propuesta por su parte.

Por estos motivos, consideramos que las estrategias y procedimientos propuestos son poco claros, insuficientes y no ofrecen garantía de impacto en la falta de respuesta.

- **IDEARA S.L.:** En el epígrafe 3.3. la empresa licitadora expone la importancia del seguimiento continuo del trabajo de campo, para el que implementará un modelo integral de supervisión y mejora continua, con *“monitoreo constante del ritmo de trabajo y calidad de la información recogida”*, *“formación y refuerzo de las habilidades de los encuestadores”* y la *“optimización de estrategias para la gestión de la falta de respuesta y la recuperación de negativas”*, garantizando el cumplimiento de los objetivos del PPT.

Para este seguimiento utilizará dashboards internos con indicadores claves que permitirán la revisión de los ritmos de trabajo, además de los informes diarios remitidos por el IECA. Igualmente IDEARA plantea que los coordinadores de campo realicen un seguimiento diario de los encuestadores, así como una supervisión de un 20% de las encuestas durante los primeros seis días y un 10% posteriormente. También indican que los encuestadores con tasas inferiores al 50% recibirán formación adicional (página 32).

En este mismo apartado, la empresa expone las estrategias para la mejora de los tratamientos de falta de respuesta y negativas, expresando especial interés en:

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA GOMEZ GARCIA	27/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJAXTNFXFJFLNAQ9LU79W5F2R3C5	PÁG. 12/15	

- "Recontacto en distintas franjas horarias, priorizando los horarios de mayor tasa de respuestas"*
- "Gestión automatizada de citas, asegurando que las llamadas se realicen en el momento óptimo para cada entrevistado."*
- "Uso de argumentarios especializados, diseñados para mejorar la conversión de negativas iniciales."*
- "Asignación de casos complejos a encuestadores con mejor desempeño, optimizando la recuperación de rechazos."*

Además propone diferentes estrategias que se llevarán a cabo durante las llamadas para evitar el rechazo.

Consideramos de esta forma que las estrategias y procedimientos propuestos son innovadores, factibles y desarrollados de forma precisa.

Propuesta de modelo de comunicación, transmisión de información y coordinación con el equipo de trabajo del Lote 1

La valoración de las propuestas de las empresas licitadoras es la siguiente:

Empresa licitadora	Puntuación máxima	Puntuación asignada
SIGMADOS	10	0
DATAESTUDIOS, INVESTIGACIÓN Y ESTRATEGIA, S.L.	10	0
IDEARA S.L.	10	5

Los principales elementos de las propuestas técnicas presentadas por cada una de las empresas licitadoras que han dado lugar a la formación de los juicios de valor en los que se basan las puntuaciones asignadas son los siguientes:

- **SIGMADOS S.L.** Dentro del apartado 3 *"Propuesta de modelo de comunicación, transmisión de la información y coordinación con el equipo de trabajo del Lote 1"*, la empresa licitadora expone la concertación de citas, como *"tareas que deberán ser realizadas de forma conjunta y en constante comunicación"*. Para ello propone crear una *AGENDA DE CITACIONES que permita establecer mecanismos de asignación de citas comunes a ambos equipos"*, según lo expuesto, la plataforma será diseñada en HTML y estará alojada en la nube. Dado que la Encuesta Social del IECA es una actividad estadística que se regula por el secreto estadístico y la confidencialidad de los datos aportados, aquellos ficheros o documentos que contengan información sensible o protegida, no serían susceptibles de colgarse en la nube, tal como propone la empresa licitadora (página 31).

De la misma manera, en el apartado *"Trabajo de recuperación de muestra perdida por negativas a colaborar"*, se propone una herramienta que *"complemente a Blaise y permita gestionar los registros con estados negativo e ilocalizables"* que se alojará en un servidor externo. Se detecta, nuevamente, el desconocimiento de la plataforma de encuestación del IECA. Sin embargo, SIGMADOS en su epígrafe 4 *"Configuración del software de recogida y sistemas asociados"* afirma que *"...el equipo ERI, ya ha trabajado en algunos proyectos con este software de recogida de encuestas"*.

Dentro del mismo apartado, en el epígrafe “c. Distribución y planificación del trabajo diario de los encuestadores telefónicos para el seguimiento de ritmos de trabajo”, se propone una interlocución diaria y previa a iniciar los trabajos de encuestación con el equipo de ECT y CG con la finalidad de repartir las unidades muestrales entre los agentes telefónicos. Se vuelve a mostrar el desconocimiento de la plataforma de encuestación del IECA, aunque SIGMADOS en su epígrafe 4 “Configuración del software de recogida y sistemas asociados” afirma que “...el equipo ERI, ya ha trabajado en algunos proyectos con este software de recogida de encuestas”.

La propuesta de modelo de comunicación, transmisión de información se valora como deficiente.

- **DATAESTUDIOS INVESTIGACIÓN Y ESTRATEGIA S.L:** En el apartado 5 de la propuesta, relativo al modelo de comunicación, transmisión de información y coordinación con el equipo de trabajo del Lote 1, se detalla la comunicación entre los distintos componentes de ambos lotes, adjuntando diagramas que no expresan con claridad las distintas unidades técnicas del proyecto ni la comunicación entre ellas.

En el epígrafe 5.2. se recoge la información que proporcionarán los coordinadores al ECT, donde se detecta cierta confusión en los contactos a los que dirigir diferentes situaciones, como es el caso de los “problemas técnicos” en los que se indica erróneamente que habrá un contacto específico con el servicio de informática del IECA. Esta propuesta de comunicación no se ajusta a la especificada en el PPT, ya que no se contempla que se establezca contacto con otro equipo del IECA que no pertenezca a la Unidad de Encuestas.

Por otro lado, en el mismo apartado se indica que la información relativa a las bajas temporales o definitivas se tramitarán con los agentes de la Unidad de Gestión Telefónica. Entre las tareas de la Unidad de Gestión Telefónica no está la de gestionar o conocer las bajas de agentes telefónicos del ERI, tampoco se establece en el PPT, la comunicación de las mismas a esta Unidad.

Así mismo en el epígrafe 5.3. relativo a la “Información que proporcionará el Equipo de Coordinación Técnica a los coordinadores” se ofrece un cuadro resumen en el que se recoge algún proceso que no gestionarán los coordinadores de campo, como son las encuestas CAWI, y alguna acción redactada de manera errónea como son “Incidencias que generan sustitución directa de la unidad de la muestra”.

Por todo estos motivos, la propuesta de comunicación expuesta se considera deficiente.

- **IDEARA S.L.:** En el apartado 4 de la propuesta se detalla el modelo de comunicación, transmisión de información y coordinación con el equipo de trabajo del Lote 1. Establecen como punto más importante la comunicación con la Unidad de Gestión Telefónica en cuanto al intercambio de información de las posibles citas u otra incidencias. Destacan que en la recogida por ambos equipos “es importante registrar de manera adecuada la información...para que el esfuerzo de contactación se reduzca al mínimo”.

En el epígrafe 4.1.2. se describe la tarea de “Recodificación de literales” como aspecto clave, sin embargo, según el PPT no es una tarea que le corresponda al Lote 2.

Se valora positivamente el epígrafe 4.2.1. “Mecanismo de coordinación”, donde la empresa licitadora apuesta por una comunicación entre los responsables de ambos lotes para optimizar el desarrollo del trabajo. En este punto también expresa que “IDEARA nombrará a uno de los dos coordinadores de campo como interlocutor con el Lote 1,...”, “...facilitará un correo específico a las comunicaciones con el Lote 1, agilizando la resolución de dudas metodológicas y operativas.” y existirá un “Feedback continuo” para las incidencias detectadas en el trabajo de campo. Para facilitar la comunicación propone la creación de un “Calendario Online Compartido” para ver los horarios y disponibilidad de los encuestadores y los horarios de los supervisores y responsables del Lote 2, así como un teléfono directo de contacto con supervisores y coordinador de IDEARA.

En el epígrafe 4.3. desarrolla la importancia de que los tres agentes implicados en el proyecto (Lote 1, Lote 2 e IECA) tengan una coordinación constante, a través de diferentes reuniones.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	CRISTINA GOMEZ GARCIA	27/05/2025	
VERIFICACIÓN	BndJAXTNFXFJFLNAQ9LU79W5F2R3C5	PÁG. 14/15	

La propuesta de comunicación describe de manera muy detallada la transmisión de información y coordinación con el equipo de trabajo del Lote 1, por ello la propuesta se considera adecuada.

Conclusión

La puntuación final relativa a los criterios cuantificados mediante un juicio de valor se resume en el siguiente cuadro:

Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor	SIGMADOS S.L.	DATAESTUDIOS INVESTIGACIÓN Y ESTRATEGIA S.L.	IDEARA S.L.
1. Solución técnica y metodología de los trabajos	5	2	7
1.1. Metodología de trabajo a aplicar en las fases CAMPO del proyecto	0	0	2
1.2. Metodología propuesta para el aseguramiento de la calidad de las entrevistas telefónicas	5	2	5
2. Estudio organizativo	8	9	18
2.1. Planificación temporal y asignación de los recursos humanos a los trabajos de las fases CAMPO	4	4	8
2.2. Justificación de la previsión del número medio de entrevistas por encuestador y hora durante las fases CAMPO	2	5	5
2.3. Seguimiento continuo del trabajo de campo y mejora de las habilidades de los encuestadores, así como mejora de los tratamientos de falta de respuesta y de negativas	2	0	5
3. Propuesta de modelo de comunicación, transmisión de información y coordinación con el equipo de trabajo del Lote 1	0	0	5
Puntuación final relativa a los criterios cuantificados mediante un juicio de valor	13	11	30

Según se establece en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (Anexo I), sólo continuarán en el proceso selectivo del Lote 2 las empresas licitadoras que alcancen al menos el umbral de 20 puntos en los criterios cuantificados mediante un juicio de valor. A la vista de la puntuación final recogida en el cuadro anterior, la empresa IDEARA S.L. continúa en el proceso.

En Sevilla, a 26 de mayo de 2025

Fdo.: Cristina Gómez García

SERVICIO DE ESTUDIOS, SÍNTESIS Y MÉTODOS ESTADÍSTICOS