



Junta de Andalucía

Consejería de Sanidad,
Presidencia y Emergencias

Centro de Estudios Andaluces

INFORME TÉCNICO EN RELACIÓN CON LA PROPUESTA TÉCNICA CONTENIDA EN EL SOBRE
ELECTRÓNICO Nº2 DEL ACUERDO MARCO DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE ESTUDIOS
DE OPINIÓN MEDIANTE ENCUESTAS TELEFÓNICAS, ENCUESTAS ON LINE Y MIXTAS
DESTINADOS A LA FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA CENTRO DE ESTUDIOS ANDALUCES M.P

VALORACIONES LOTE 1



Metodología de valoración

El método que se ha seguido para la valoración ha sido el siguiente:

- Dos evaluadores revisaron todas las ofertas y evaluaron de forma independiente. El resultado de las valoraciones ha coincidido en términos de tendencia, si bien han variado las puntuaciones. Posteriormente se realizó un cálculo de diferencias de valoraciones y se ajustaron a un criterio intermedio.
- En un primer nivel, antes de adjudicar las puntuaciones se diseñó una rúbrica común para los dos evaluadores que se componía de dos variables: 1: Lo que se pedía en el pliego estaba presente en la valoración y 2: se establecía una puntuación de calidad y exhaustividad de la explicación en ese apartado de la oferta, que iba de 1 (Poca calidad y exhaustividad) a 3 (Alta calidad y exhaustividad). Esta rúbrica ha servido de base para adjudicar las puntuaciones finales.



1.- Puntuación global

		ANDATA /SOLBECK	COTESA	SIGMA2	DIALOGA
1. Plan de control de calidad asociado al proyecto (5 puntos)	Este criterio pretende valorar la descripción general de los controles a implementar a lo largo de todas las fases del proyecto con el objetivo de maximizar las cotas de calidad obtenidas.	3	5	5	3,5
2. Características del equipo de trabajo propuesto (5 puntos)	Dimensión del equipo, como el grado de dedicación, organigrama propuesto, cualificación, y asignación de las tareas de cada uno de los miembros del equipo a lo largo de las fases del proyecto. 2,5 puntos	1,5	2,5	2,5	2,5
	Descripción del Plan de Formación del personal que participará en las encuestas: 2,5 puntos	1	2,5	2,5	2,5
3. Panel telefónico utilizado para las llamadas (5 puntos)	Este criterio pretende valorar la distribución y representatividad del panel telefónico del que dispone el licitador respecto a la población de estudio, con el objetivo de la utilización de bases con el menor sesgo posible.	2	4	5	4
	Se valorará el detalle de la distribución por sexo y edad de las bases de datos de teléfonos fijos y móviles siempre que éstas permitan la realización de las encuestas en todos los grupos de sexo y edad.				
	Se valorará el detalle de la información geoespacial de las bases de datos.				
	Se valorará el detalle de la procedencia de las bases de datos, considerando aquellas que ofrezcan un marco muestral más representativo de nuestra población de estudio.				
Valoración total		7,5	14	15	12,5



2.- Valoración específica de cada empresa

2.1. ANDATA/SOLBECK

Resultado de la rúbrica de apoyo

		¿Lo tiene?	Calidad /Exhaustividad
Control de calidad	Descripción general de los controles a implementar a lo largo de todas las fases del proyecto con el objetivo de maximizar las cotas de calidad obtenidas	Sí	2
Equipo	Características del equipo	Si	2
	Formación	Sí	1
Panel	Alcance y distribución del panel	Sí	1
	Detalle general	Sí	1
	Detalle información geoespacial	Sí	1

Valoración Global

Propuesta correcta y profesional. Su punto fuerte es la capacidad del software que utiliza, pero carece de profundidad operativa en la explicación de los procesos de control de la calidad y en la forma en la que se coordinan los equipos de trabajo durante el campo.

Criterio 1: Plan de Control de Calidad (Puntuación: 3/5)

- Puntos fuertes: Basa su calidad en el software LeSphinx. Es muy positivo que ofrezcan al cliente la posibilidad de realizar simulaciones de entrevistas desde sus equipos informáticos para validar la realización de las encuestas. Describe bien las validaciones "pre" (flujo) e "in" (rangos/formatos).
- Puntos débiles: El control de calidad parece muy delegado en la herramienta informática faltando más detalle sobre la supervisión del equipo (escuchas activas, % de supervisión real). La propuesta carece de detalle sobre la coordinación de los equipos de trabajo y de la gestión de la calidad del trabajo de campo telefónico.

Criterio 2: Equipo de Trabajo (Puntuación: 2,5/5)

- Puntos fuertes: Estructura clara. Como aspecto más positivo del equipo de encuestadores es que especifican que estaría centrado únicamente en las entrevistas realizadas en cada operación de CENTRA, sin complementarlas con entrevistas de otros clientes. También es destacable que SOLBECK dispone de una herramienta de codificación automatizada creada con IA.



- Puntos débiles: La descripción de los perfiles es poco exhaustiva. No se explican de forma detallada los siguientes aspectos: a) cómo se comunican y coordinan los distintos componentes del equipo, b) cómo se desarrolla la formación de los encuestadores y c) la cualificación y formación de los equipos de encuestadores y de codificación.

Criterio 3: Panel (Puntuación: 2/5)

- Punto fuerte: su panel online ("ENCUESTAT") parece robusto y con amplia cobertura.
- Puntos débiles: para el Lote 1 es crítico verificar qué dicen sobre su base de datos de teléfonos. En la propuesta no se detalla el origen y distribución de los teléfonos (fijos/móviles) con la misma precisión que otras ofertas.



2.2. COTESA

		¿Lo tiene?	Calidad /Exhaustividad
Control de calidad	Descripción general de los controles a implementar a lo largo de todas las fases del proyecto con el objetivo de maximizar las cotas de calidad obtenidas	Sí	3
Equipo	Características del equipo	Si	3
	Formación	Sí	3
Panel	Alcance y distribución del panel	Sí	3
	Detalle general	Sí	3
	Detalle información geoespacial	Sí	2

Valoración Global

Propuesta técnica robusta, caracterizada por un alto nivel de detalle en los procedimientos operativos. Descripción exhaustiva de los equipos técnicos y en el aspecto formativo destaca por detallar el proceso formativo por cada tipo de metodología.

1. Plan de Control de Calidad (Puntuación estimada: 5 / 5)

- Puntos fuertes: Descripción exhaustiva de los procesos de control y supervisión. Además, detalla KPIs específicos (tasa de respuesta, efectividad, éxito). Incluye controles de rangos, edits y validaciones lógicas exhaustivas. Incluye validaciones automáticas en el software CATI (rangos, saltos), escucha en tiempo real por supervisores, y un control post-campo de consistencia de datos muy detallado. Menciona protocolos específicos de incidencias y gestión de "No Sabe/No Contesta".

2. Características del Equipo y Formación (Puntuación estimada: 5/ 5)

- Puntos fuertes:
 - Organigrama claro y funcional. Se definen bien los roles de cada equipo. Presenta un organigrama funcional muy claro. Detalla los medios técnicos y materiales con precisión.
 - Diferencian el plan de formación según la metodología (tienen apartados específicos para formación CATI, formación CAPI, etc.). Esto demuestra que entienden la multicanalidad del Lote 1. Se valora positivamente la existencia de manuales específicos para encuestadores y supervisores.



3. Panel Telefónico (Puntuación estimada: 4 / 5)

- Puntos fuertes: La empresa demuestra solvencia en el manejo de bases de datos. Menciona fuentes externas y enriquecimiento propio. Garantizan la cobertura de fijos y móviles. Cumplen con la normativa de protección de datos y exclusión (Listas Robinson).
- Puntos débiles: en comparación con otras propuestas, la segmentación de la cobertura por territorio es menos explícito. COTESA describe sus fuentes (Infobel, bases propias) pero no presenta cifras más detalladas que permitan verificar la capilaridad real en los distintos ámbitos territoriales de Andalucía.



2.3. SIGMA 2

Resultado de la rúbrica de apoyo

		¿Lo tiene?	Calidad /Exhaustividad
Control de calidad	Descripción general de los controles a implementar a lo largo de todas las fases del proyecto con el objetivo de maximizar las cotas de calidad obtenidas.	Sí	3
Equipo	Características del equipo	Si	3
	Formación	Sí	3
Panel	Alcance y distribución del panel	Sí	3
	Detalle general	Sí	3
	Detalle información geoespacial	Sí	3

Valoración Global

Propuesta muy solvente técnicamente con solidez en todos los puntos presentados, especialmente en los procesos de selección, gestión y formación del equipo de encuestadores y en la descripción de cómo se mejora y mantiene el panel telefónico.

1. Plan de Control de Calidad (Puntuación: 5/ 5)

- Puntos fuertes: plan exhaustivo de control y seguimiento de la calidad de las encuestas. Destaca la posibilidad de acceder por parte de CENTRA a los dashboard, mediante herramientas BI, de control y seguimiento de las encuestas que se actualizan en tiempo real. Otro punto fuerte es la monitorización de las encuestas a través de KPIs como las tasas de contacto, tasas de cooperación, etc. con una explicación clara de los umbrales de validez de cada tasa.

2. Características del Equipo y Formación (Puntuación: 5 / 5)

- Puntos fuertes:
 - Equipo dimensionado y con gran capacidad de flexibilidad ante distintas situaciones de campo. Explican de forma detallada los perfiles profesionales y la forma de organizar los equipos para dar distintas respuestas ante posibles exigencias de terminar los trabajos de entrevistas en plazos cortos.
 - Se explica de forma detallada en plan de formación y los criterios de selección de los equipos de encuestadores. Se concreta la forma que tienen de realizar formación ante posibles contingencias como bajas de encuestadores o necesidad de ampliar equipos para finalizar encuestas en plazo.



3. Panel Telefónico (Puntuación: 5 / 5)

- Puntos fuertes: Identifican claramente fuentes como Iberinfo y el enriquecimiento del panel con Big Data. Hacen mención explícita a la limpieza de Listas Robinson, faxes y portabilidades, lo cual minimiza el sesgo y maximiza la tasa de contacto. Confirman la capacidad de segmentación por códigos postales y secciones censales a nivel geoespacial. Integran las diversas fuentes a través de sistemas de Inteligencia Artificial para mejorar con información pública los registros diariamente.



2.4. DIALOGA

		¿Lo tiene?	Calidad /Exhaustividad
Control de calidad	Descripción general de los controles a implementar a lo largo de todas las fases del proyecto con el objetivo de maximizar las cotas de calidad obtenidas.	Sí	2
Equipo	Características del equipo	Sí	3
	Formación	Sí	3
Panel	Alcance y distribución del panel	Sí	3
	Detalle general	Sí	2
	Detalle información geoespacial	Sí	3

Valoración Global

Propuesta en la que se observa experiencia en encuestas sociales, con un equipo de trabajo y una infraestructura de panel telefónico consolidada. Respecto a otras ofertas, el control y seguimiento de la calidad de la encuesta está menos desarrollado; por ejemplo, no se habla de estrategias de monitorización mediante indicadores.

1. Plan de Control de Calidad (Puntuación: 3,5/ 5)

- Puntos fuertes: a través de la plataforma QUILT, cuyo acceso se habilitaría al personal técnico de CENTRA, permite el seguimiento del estado de cada encuesta, e incluso el estado de las distintas cuotas que se hayan seleccionado en el diseño muestral. Se identifican estrategias específicas para encuestas a muestras específicas.
- Puntos débiles: menor detalle técnico de los procesos de control de calidad, por ejemplo, en los procesos de depuración de datos post-campo o en la validación automática de reglas de validación o edits.

2. Características del Equipo y Formación (Puntuación: 5 / 5)

- Puntos fuertes:
 - Equipo bien dimensionado. Explican de forma detallada los perfiles profesionales y sus funciones. Se especifica que los encuestadores tendrán el 100% de dedicación exclusiva durante la realización de la encuesta.
 - Su plan de formación es integral y se percibe como un pilar clave en el objetivo de asegurar la calidad de las encuestas.



3. Panel Telefónico (Puntuación: 4 / 5)

- Puntos fuertes: la propuesta responde con solvencia al criterio de detalle de la distribución por sexo y edad y de ubicación geoespacial de la muestra.
- Puntos débiles: a diferencia de otras propuestas técnicas, no se muestra ningún detalle de la forma en la que depuran el panel telefónico para mejorar la eficiencia y la calidad de la muestra (no se muestra la actualización con otras fuentes, el tratamiento de listas Robison, etc).

Firmado: Comisión Técnica de Valoración

Rubén Martín Gimeno

Diego de Haro Gázquez

Técnico de Investigación

Técnico de Investigación