



**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 N°2 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 2



## **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
<b>1. Plan de control de calidad asociado al proyecto (5 puntos)</b>	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	5
<b>2. Características del equipo de trabajo propuesto (5 puntos)</b>	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	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
<b>3. Panel telefónico utilizado para las llamadas (5 puntos)</b>	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.	4	4	4,5
	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.			
<b>Valoración total</b>		<b>11</b>	<b>14</b>	<b>14,5</b>



## 2.- Valoración específica de cada empresa

### 2.1. ANDATA/SOLBECK

#### Resultado de la rúbrica de apoyo

		¿Lo tiene?	Calidad /Exhaustividad
<b>Control de calidad</b>	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
<b>Equipo</b>	Características del equipo	Si	2
	Formación	Sí	2
<b>Panel</b>	Alcance y distribución del panel	Sí	2
	Detalle general	Sí	2
	Detalle información geoespacial	Sí	1

#### Valoración Global

La oferta presenta herramientas solventes para el control de calidad y seguimiento de las encuestas CAWI y un panel que asegura un buen nivel de respuesta con un número elevado de panelistas. Sin embargo, no muestra de manera clara la metodología de trabajo para el control y seguimiento de las encuestas CAWI y no da información del número de panelistas en Andalucía.

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

- Puntos fuertes: La herramienta que utiliza está plenamente adaptada al control de calidad de encuestas CAWI. Ofrecen controles fundamentales para el seguimiento de calidad online: detección de patrones de respuesta inconsistentes, identificación de respuestas excesivamente rápidas, control de duplicidades y verificación de registros.
- Puntos débiles: No se explica la metodología de control. Únicamente se habla de la herramienta y la propuesta carece de detalle sobre los protocolos que llevarían a cabo los equipos de trabajo encargados de la supervisión y gestión de incidencias del campo online.

#### **Criterio 2: Equipo de Trabajo (Puntuación: 3,5/5)**

- Puntos fuertes: Estructura clara. Descripción específica del equipo para encuestas CAWI. Como aspectos más positivos del equipo de encuestadores CATI y CAPI es que especifican que el equipo estaría centrado únicamente en las entrevistas realizadas en cada operación de CENTRA, sin complementarlas con entrevistas de otros clientes. También destacable que SOLBECK



dispone de una herramienta de codificación automatizada creada con IA de apoyo a los codificadores.

- 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 y b) la cualificación y formación de los equipos de control y seguimiento CAWI.

### **Criterio 3: Panel (Puntuación: 4/5)**

- Punto fuerte: el panel online ("ENCUESTAT") tiene una amplia cobertura (12 millones de panelistas a nivel mundial).
- Punto débil: En su propuesta hablan del panel online ("ENCUESTAT") con una amplia cobertura, pero no se establece ninguna aproximación de número de panelistas en Andalucía.



## **2.2. COTESA**

		¿Lo tiene?	Calidad /Exhaustividad
<b>Control de calidad</b>	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
<b>Equipo</b>	Características del equipo	Si	3
	Formación	Sí	3
<b>Panel</b>	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 de las encuestas CAWI. Descripción exhaustiva de los equipos técnicos y en el aspecto formativo destaca por detallar el tipo de formación 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.
  - Menciona explícitamente controles y mecanismos para las encuestas CAWI: controles por cookies e IP, sistemas de detección de patrones anómalos (tiempos de respuesta excesivamente cortos, respuestas en bloque o incoherencias internas), etc.
  - Destaca enfoque en el diseño "Responsive" (adaptación a móviles) y la "Gamificación" para mejorar la tasa de respuesta, algo que no se nombra en las otras ofertas.

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

- Puntos fuertes:
  - Organigrama claro y funcional. Se definen bien los roles de cada equipo. Jefes de Equipo y su ratio respecto a los encuestadores. Presenta un organigrama funcional muy claro. Detalla los medios técnicos y materiales con precisión.
  - Formación adaptada al medio digital. Incluyen formación específica para el equipo de programación de scripts y gestión de bases de datos, que es donde reside la complejidad de este lote.



### **3. Panel (Puntuación estimada: 4 / 5)**

- Puntos fuertes: Se centra mucho en la gestión del panelista (sistema de incentivos, puntos, fidelización) lo cual es positivo para la calidad. Se detalla la distribución de panelistas en Andalucía por provincias, sexo y edad.
- Punto débil: menor número de panelistas que en otras ofertas.



## **2.3. SIGMA 2**

### **Resultado de la rúbrica de apoyo**

		<b>¿Lo tiene?</b>	<b>Calidad /Exhaustividad</b>
<b>Control de calidad</b>	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
<b>Equipo</b>	Características del equipo	Si	3
	Formación	Sí	3
<b>Panel</b>	Alcance y distribución del panel	Sí	3
	Detalle general	Sí	3
	Detalle información geoespacial	Sí	3

### **Valoración Global**

Propuesta solvente técnicamente. Fuerte en la selección, gestión y formación del equipo de encuestadores y en la descripción de cómo se mejora y mantiene el panel.

#### **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 capacidad para la gestión CAWI e integrado para el desarrollo de encuestas multicanal.
  - Se explica de forma detallada las características técnicas y la formación de los responsables del panel y el seguimiento del panel CAWI.



### 3. Panel (Puntuación: 4,5 / 5)

- Puntos fuertes: Identifican claramente sus fuentes y estrategias para maximizar las tasas de respuesta. Confirman la capacidad de segmentación a nivel territorial y sociodemográfico.
- Punto débil: Se echa de menos explicación del panel online como complemento de la multicanalidad.

**Firmado:** Comisión Técnica de Valoración

Rubén Martín Gimeno

Diego de Haro Gázquez

Técnico de Investigación

Técnico de Investigación