

Licitació per a la contractació per procediment obert per a la contractació dels serveis:

**Serveis d'assistència tècnica per a l'elaboració de l'enquesta de Mobilitat Quotidiana de les comarques de Girona**

(Nº Exp.2024\_0006\_ATMG)

**Informe d'avaluació d'ofertes subjectes a judici de valor**

En el procediment de contractació s'han presentat 4 ofertes de les empreses:

NIF	EMPRESA
B63647994	Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública SL (GESOP)
B44224129	Memorandum Multimedia SL
B60003159	Opinometre SL
B83733089	Sigmados SL

La valoració es realitza sobre la documentació dels criteris subjectes a judici de valor presentats per les empreses esmentades.

La puntuació màxima dels criteris subjectes a judici de valor és de 49 punts. La seva valoració es realitza d'acord amb els criteris de puntuació establerts en l'apartat O del quadre de característiques del plec de clàusules administratives de la licitació.

#### O. Criteris d'adjudicació

CRITERIS	Punts
Criteris la quantificació dels quals depengui d'un judici de valor	49
Criteris avaluables de forma automàtica	51
TOTAL	100

**Els criteris de valoració qualitativa que exposem són l'indicador de quina és la millor oferta tècnica i qualitativa, en relació amb els requisits mínims d'execució que estableix el plec i en comparació amb totes les ofertes presentades.**

Aquests indicadors, determinem i precisem quins seran els aspectes avaluables i les pautes de ponderació que es tindran en compte, respectant els principis d'objectivitat, transparència, igualtat i no discriminació i competència efectiva.

<b>Criteris la quantificació dels quals depengui d'un judici de valor TOTAL 49 Punts</b>	
Organització de l'equip de treball,	Fins a 15 punts
Metodologia de treball. Aplicació CATI-CAWI i sistemes interns de procés de dades	Fins a 28 Punts
Propostes de millora	Fins a 6 Punts

#### 1.1 Organització de l'equip de treball: fins a 15 punts.

Per valorar l'organització del projecte, es tindran en compte els següents criteris:

<b>BAREMS D'APLICACIÓ DE PUNTUACIÓ PER A CADA CRITERI</b>	<b>PUNTUACIÓ MÀXIMA</b>
<b>Idoneïtat de la proposta de l'equip de treball, amb la concreció i descripció organitzada de l'equip, les funcions de cada membre, el perfil tècnic, les tasques a</b>	<b>Fins a 5 punts</b>

<p><b>desenvolupar i la seva dedicació (%) sobre el total del procés i per fases.</b></p> <p>S'atorgaran <b>5 punts</b> quan la descripció de l'equip sigui concreta i es relacionin completament les funcions de cada membre així com les tasques que assumirà cada membre de l'equip i la dedicació detallada i responsabilitats que cada persona tindrà desglossada per fases</p> <p>S'atorgaran <b>4 punts</b> quan a la descripció de l'equip es relacionin completament les funcions de cada membre així com les tasques que assumirà cada membre i la dedicació que cada persona tindrà globalment en el procés.</p> <p>S'atorgaran <b>3 punts</b> quan la descripció de l'equip es relacionin parcialment les funcions de cada membre així com les tasques que assumirà cada membre</p> <p>S'atorgaran <b>2 punts</b> quan la descripció de l'equip sigui conjunta i s'agrupin les funcions així com les tasques que assumirà l'equip i no es desglossi ni es detalli la dedicació que cada persona tindrà</p> <p>S'atorgarà <b>1 punt</b> quan la descripció de l'equip sigui incompleta sense detall ni concreció i no es defineixin la distribució de funcions que assumeix l'equip</p> <p>S'atorgaran <b>0 punts</b> quan no hi ha descripció de l'equip o sigui incorrecte i no es faci distribució de funcions</p>	
<p><b>Idoneïtat i claredat de la relació i la descripció dels serveis a portar a terme per a la realització dels treballs.</b></p> <p>S'atorgaran <b>5 punts</b> quan la relació i descripció dels serveis sigui idònia i clara , completa, concretada i detallada desglossada per fases</p> <p>S'atorgaran <b>4 punts</b> quan la relació dels serveis i treballs a realitzar sigui detallada però no sigui clara o no es desglossi per fases.</p> <p>S'atorgaran <b>3 punts</b> quan la descripció dels serveis i treballs sigui genèrica i no desglossada i no es pugui valorar bé ni la idoneïtat ni la claredat</p>	<p><b>Fins a 5 punts</b></p>

<p>S'atorgaran <b><u>2 punts</u></b> quan la descripció dels serveis i treballs sigui succinta i incompleta i no es defineixi suficientment.</p> <p>S'atorgarà <b><u>1 punt</u></b> quan la descripció dels treballs a realitzar existeixi però sigui insuficient o intel·ligible.</p> <p>S'atorgaran <b><u>0 punts</u></b> quan no hi hagi descripció dels serveis i treballs a realitzar</p>	
<p><b>Idoneïtat dels procediments i protocols destinats a la reducció del temps dedicat a cada enquesta.</b></p> <p>S'atorgaran <b><u>5 punts</u></b> quan els procediments i protocols proposats siguin detallats, idoni per a la reducció dels temps dedicats a l'enquesta , complets i desglossats per fases.</p> <p>S'atorgaran <b><u>4 punts</u></b> quan els procediments i protocols proposats siguin, idoni per a la reducció dels temps dedicats a l'enquesta , desglossats per fases</p> <p>S'atorgaran <b><u>3 punts</u></b> quan els procediments i protocols proposats idoni per a la reducció dels temps dedicats a l'enquesta però sigui incomplets i no estiguin desglossats per fases.</p> <p>S'atorgaran <b><u>2 punts</u></b> quan els procediments i protocols proposats siguin succints, incomplets i no es pugui valorar com afectaran a la reducció dels temps dedicats a l'enquesta</p> <p>S'atorgara <b><u>1 punts</u></b> quan els procediments i protocols proposats siguin existeixin pero siguin insuficients.</p> <p>S'atorgaran <b><u>0 punts</u></b> quan no existeixin procediments o protocols destinats a la reducció del temps de l'enquesta</p>	<p><b>Fins a 5 punts</b></p>

**1.2 Metodologia de treball. Aplicació CATI-CAWI i sistemes interns de procés de dades:** fins a 28 punts.

Idoneïtat de la metodologia proposada per al desenvolupament del treball (aspectes generals, supervisió i control intern). Les empreses licitadores presentaran la metodologia que proposa per a desenvolupar el servei objecte del contracte i així assolir els objectius detallant:

- o identificació de tasques que portarà a terme,
- o sistemàtica de treball que aplicarà,
- o els sistemes d'autocontrol intern,
- o detecció i seguiment d'incidències,

La valoració d'aquest apartat seguirà el barem següent en funció de la qualitat de la proposta presentada.

BAREMS D'APLICACIÓ DE PUNTUACIÓ PER A CADA CRITERI	PUNTUACIÓ MÀXIMA
Descripció completa i lògica per a la seva comprensió, amb detall i coherència sobre allò sol·licitat	Fins a 28 punts
La informació presenta algunes deficiències o bé per manca de detall o per falta de coherència, però permet una correcta comprensió	Fins a 27 punts
Algunes mancances de presentació dificulten entendre la proposta	Fins a 23 punts
La informació observa moltes mancances de presentació o és molt genèrica	Fins a 14 punts
La proposta no s'explica detalladament. Molt poc adequada	Fins a 10 punts

### 1.3 Propostes de millora: fins a 6 punts.

Les empreses licitadores podran oferir un màxim de 3 millores a incorporar en el desenvolupament del servei que, complementàriament a les tasques definides en el Plec Tècnic, permetin millorar l'assoliment dels objectius definits.

La puntuació s'atorgarà en funció de la qualitat de les millores proposades (respecte de la interfície CAWI, per incrementar la taxa de resposta per CAWI, per controlar qui respon a les preguntes CAWI, per controlar les respostes recollides per CAWI, altres millores).

Per a cada millora s'haurà d'especificar els següents aspectes:

- **Descripció de la millora proposada.** Aquesta descripció s'ha de fer d'una manera detallada i concreta, explicant succintament en que consisteix la millora i quina innovació representa en el procés, tant pel que fa a l'estalvi de temps com respecte al valor afegit que suposa la millora en els resultats obtinguts
- **Justificació de l'eficàcia de la millora envers els objectius del servei.** És important que la millora estigui relacionada amb els objectius del servei, que estigui relacionada en tot el procés d'enquesta i que els resultats que la millora proposa siguin palpables o analitzats individualitzadament respecte a fer el procés d'enquesta sense implementar la millora.
- **Concreció de la sistemàtica, recursos, terminis i dimensió concreta de la millora.** Cal una valoració succinta dels recursos humans, materials i temporals que la millora precisa per a la seva implementació i també cal analitzar quins són els "estalvis" que la millora pot suposar respecte a una situació inicial de no implementar-la.

D'acord amb la Directriu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya, sobre l'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les

propostes econòmica i tècnica, s'aplicarà als criteris sotmesos a judicis de valor, en primer lloc, una valoració per classificar les proposicions tècniques, per posteriorment puntuar-les segons la fórmula següent:

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

On:

Pop = Puntuació de l'oferta a puntuar P = Puntuació del criteri Top = Valoració tècnica de l'oferta que es puntuarà VTmv = Valoració Tècnica de l'oferta millor valorada.

Aquesta fórmula s'aplicarà a cadascun dels criteris per separat per obtenir després la puntuació total de la part d'aquest apartat de criteris sotmesos a judicis de valor.

**VALORACIÓ DE LES OFERTES D'ACORD AMB ELS CRITERIS SUBJECTES A JUDICIS DE VALOR**

**IDONEÏTAT DE LA PROPOSTA DE L'EQUIP DE TREBALL, AMB LA CONCRECIÓ I DESCRIPCIÓ ORGANITZADA DE L'EQUIP, LES FUNCIONS DE CADA MEMBRE, EL PERFIL TÈCNIC, LES TASQUES A DESENVOLUPAR I LA SEVA DEDICACIÓ (%) SOBRE EL TOTAL DEL PROCÉS I PER FASES. FINS A 5 PUNTS**

**GESOP: 4 Punts**

S'ha atorgat una puntuació de 4 sobre 5 atenent a que, tot i que la descripció de l'equip és detallada en relació amb les funcions de cada membre i les tasques que assumirà cadascun, manca una descripció completa de les responsabilitats desglossades per fases.

La dedicació de cada persona en el procés s'ha especificat de manera global, però no es proporciona una visió detallada de les responsabilitats específiques de cada fase del projecte. Aquesta manca de detall impedeix assolir la puntuació màxima, ja que no compleix totalment amb els criteris requerits per obtenir els 5 punts.

**MEMORÀNDUM: 4 Punts**

S'ha atorgat una puntuació de 4 sobre 5 considerant, tot i que la descripció de l'equip relaciona completament les funcions de cada membre i les tasques que assumiran, així com la dedicació global de cada persona en el procés, no s'ha justificat la responsabilitat que cada persona tindrà desglossada per fases.

Per obtenir la màxima puntuació, hauria estat necessari detallar les responsabilitats específiques de cada membre de l'equip per a cada fase del projecte.

**OPINÒMETRE: 5 Punts**

L'oferta ha rebut la màxima puntuació perquè compleix tots els requisits establerts. Concretament:

1. **Descripció Concreta de l'Equip:** La descripció dels membres de l'equip és precisa i detallada.
2. **Relació de Funcions:** Les funcions de cada membre estan clarament relacionades amb les tasques que assumiran.
3. **Dedicació i Responsabilitats Detallades:** Es desglossa meticulosament la dedicació i les responsabilitats de cada persona.
4. **Desglossament per Fases:** Les responsabilitats estan especificades per fases, proporcionant una visió clara de la contribució de cada membre durant tot el projecte.

Aquest grau de detall i claredat és essencial per garantir la comprensió i l'eficàcia en l'execució del projecte, justificant així la màxima puntuació de 5 punts.

**SIGMADOS: 5 Punts**

L'oferta ha rebut la màxima puntuació perquè compleix perfectament amb tots els requisits establerts:

1. **Descripció Detallada de l'Equip:** Cada membre de l'equip està descrit de manera concreta i precisa.
2. **Funcions Clarament Relacionades:** Les funcions de cada membre estan clarament vinculades a les tasques que han d'assumir.
3. **Detall de Dedicació i Responsabilitats:** Es proporciona una descripció detallada de la dedicació i les responsabilitats de cada persona.
4. **Desglossament per Fases:** Les responsabilitats de cada membre estan desglossades per fases, oferint una visió completa del seu rol en el projecte.

Aquest nivell de detall i claredat assegura una comprensió completa i una execució eficient del projecte, justificant així la màxima puntuació de 5 punts.

<b>IDONEÏTAT I CLAREDAT DE LA RELACIÓ I LA DESCRIPCIÓ DELS SERVEIS A PORTAR A TERME PER A LA REALITZACIÓ DELS TREBALLS. FINS A 5 PUNTS</b>
--

### **GESOP: 5 Punts**

La puntuació de 5 punts es justifica perquè la relació i descripció dels serveis és idònia, clara, completa, concreta i detallada, inclou les fases clau del treball, com la preparació, la prova pilot, i la gestió dels equips i eines.

Això significa que es presenta una visió clara de les tasques a realitzar, permetent una fàcil comprensió de cada etapa del projecte. La seva descripció facilita la valoració de la idoneïtat i la claredat dels serveis, la qual cosa és essencial per a la correcta execució dels treballs.

### **MEMORÀNDUM: 3 Punts**

La puntuació de 3 punts es motiva atenent a que la descripció dels serveis és genèrica i no desglossada, la qual cosa dificulta la valoració correcta. Encara que s'han descrit treballs similars executats, la manca de detall en la descripció dels serveis a portar a terme impedeix una comprensió clara del que es realitzarà. Això fa que la seva proposta sigui insuficient per a una valoració completa.

### **OPINÒMETRE: 4 Punts**

Opinòmetre rep 4 punts Especifica clarament el personal i la seva dedicació per fases del projecte.

Describe detalladament els rols i tasques de cada membre de l'equip.

Inclou la relació dels serveis i treballs a realitzar però no desglossada.

Encara que hi ha un excel amb el percentatge de dedicació del personal per fase, la falta de claredat en la descripció dels serveis per fases limita la comprensió del projecte.

### **SIGMADOS: 4 Punts**

Sigmados obté 4 punts perquè la seva relació i descripció dels serveis és idònia, completa, detallada i desglossada per fases. No obstant, la seva presentació i contingut



permet entendre els serveis que es duran a terme en cada lloc de treball però no és prou clara en les diferents fases del projecte.

Aquest detall és fonamental per assegurar que els treballs es realitzin de manera efectiva.

<b>IDONEÏTAT DELS PROCEDIMENTS I PROTOCOLS DESTINATS A LA REDUCCIÓ DEL TEMPS DEDICAT A CADA ENQUESTA. FINS A 5 PUNTS</b>
--

**GESOP: 5 Punts**

Els protocols són detallats per tal d'entendre com es reduirà el temps dedicat a la realització de les enquestes. S'enumeren diferents mesures detallades que són comprensibles i viables per portar a terme.

els procediments i protocols proposats són detallats, idonis per a la reducció dels temps dedicats a l'enquesta , complerts i desglossats per fases.

**MEMORÀNDUM: 2 Punts**

La puntuació de 2 punts és adequada perquè els procediments i protocols proposats són succints i incomplets. La manca de detalls específics fa que sigui difícil valorar com afectaran la reducció del temps dedicat a les enquestes. Això s'ajusta perfectament al criteri de 2 punts, on els procediments són insuficients per fer una avaluació completa de la seva eficàcia en la reducció del temps.

**OPINÒMETRE: 4 Punts**

La proposta mereix 4 punts perquè presenta una estructura clara i ben definida, amb mesures concretes per reduir el temps de les enquestes. Els procediments estan desglossats per fases, cosa que s'ajusta al criteri de 4 punts. Tot i que manca informació detallada sobre els recursos necessaris i els terminis d'implementació, els procediments proposats són adequats i tenen el potencial de reduir significativament el temps dedicat a les enquestes.

**SIGMADOS: 4 Punts**

La puntuació de 4 punts és correcta perquè la proposta inclou protocols detallats i eficients per a cada fase del procés d'enquesta. Les mesures com l'automatització del qüestionari, la validació, la geolocalització automàtica i l'ús de QGIS són apropiades per reduir el temps dedicat a les enquestes. Tot i que falta informació sobre els terminis d'implementació, la proposta compleix els criteris de 4 punts amb protocols desglossats per fases i suficientment detallats per ser considerats idonis

## **METODOLOGIA DE TREBALL. APLICACIÓ CATI-CAWI I SISTEMES INTERNS DE PROCÉS DE DADES FINS A 28 PUNTS**

### **GESOP: 28 Punts**

#### **Metodologia de treball: Identificació de les tasques que es portaran a terme i sistemàtica de treball que s'aplicarà**

GESOP ha presentat una proposta detallada i coherent per al desenvolupament dels treballs de la EMQ'24 a les comarques de Girona, estructurada en diverses fases, cadascuna amb tasques específiques i terminis definits. Aquesta descripció completa i lògica permet una comprensió clara i facilita l'avaluació de la seva idoneïtat.

#### **Descripció dels serveis a portar a terme**

GESOP proposa un conjunt exhaustiu de tasques per assegurar una execució òptima dels treballs, dividides en les següents fases:

##### **a) Preparació del treball de camp:**

- **Elaboració del pla de treball:** Inclou calendari, previsió de productivitat i hores de camp, i distribució horària de l'equip.
- **Preparació del marc mostral:** Revisió de llistats, correcció de telèfons incorrectes, generació de codis per CAWI, i programació del quadre de comandament.
- **Preparació del qüestionari:** Revisió, adaptació, traducció, programació de preguntes i filtres, i validació.
- **Preparació de la base de dades i programa de depuració:** Creació d'un programa per detectar inconsistències i lliurament d'un pla de qualitat.
- **Preparació i enviament de cartes:** Revisió, generació i enviament de cartes per assegurar la seva recepció abans de les trucades.
- **Preparació de l'equip de camp:** Selecció de l'equip, pla de formació, i formació dels entrevistadors.
- **Prova pilot:** Realització de 100 entrevistes i ajustaments basats en els resultats.
- **Habilitació d'espai per a supervisió:** Despatx físic i espai virtual per a la supervisió del client.

##### **b) Treball de camp:**

- **Habilitació de l'aplicació per a entrevistes CAWI i enviament de SMS:** Enviament de recordatoris per incrementar la taxa de resposta.
- **Realització d'entrevistes telefòniques i enregistrament d'àudio:** Trucades a qui no respongui en línia i ús de la mostra de reserva.
- **Supervisió de les entrevistes:** Revisió d'enquestes per assegurar el correcte desenvolupament i corregir incidències.
- **Atenció al telèfon 900 i altres canals:** Quatre canals de comunicació per maximitzar la resposta i assegurar l'atenció a tothom.

- **Geocodificació i codificació:** Geocodificació dels desplaçaments i codificació de preguntes obertes, amb depuració diària.

### c) Tractament i lliurament de dades:

- **Fitxer de bases de dades:** Lliurament de dades depurades i corregides.
- **Informe de progrés:** Aplicatiu en Shiny per al seguiment del treball de camp.
- **Estadístiques finals i informe de treball de camp:** Informe detallat amb informació sol·licitada i altres dades d'interès.
- **Informe final de taules i document de la base de dades:** Document de taules en Excel i base de dades final en dos fitxers separats.

### Aplicació CATI-CAWI

GESOP utilitzarà la solució informàtica Gandia Integra per desenvolupar les entrevistes mitjançant les metodologies CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) i CAWI (Computer-Assisted Web Interviewing). Aquesta aplicació és essencial per assegurar la flexibilitat i eficiència necessàries en el desenvolupament dels treballs de la EMQ'24. A continuació, es detallen els avantatges de l'aplicació proposada:

Multimodalitat, Supervisió i Control, Resultats Parcial, Gestió Eficient de la Mostra, Enviament de Recordatoris.

Valoració: L'ús de Gandia Integra per a la realització de les entrevistes és una elecció encertada que aporta robustesa i flexibilitat al procés. Les capacitats de supervisió i control en temps real, juntament amb la multimodalitat i la gestió eficient de la mostra, asseguren un alt nivell de qualitat i precisió en la recollida de dades. Aquest punt mereix una valoració molt positiva per la seva contribució directa a l'èxit del projecte.

### Sistemes interns de procés de dades

GESOP exposa un conjunt d'accions detallades per garantir la qualitat del treball de camp i de les dades recollides. Aquestes accions inclouen l'elaboració d'un pla de treball clar, preparació de la base de dades i programa de depuració, codificació i geocodificació, supervisió d'entrevistes, i informes de progrés i estadístiques finals.

### Valoració:

La proposta de GESOP és molt detallada, coherent i completa, cobrint tots els aspectes sol·licitats amb un alt grau de precisió i professionalitat. La descripció lògica i ben estructurada facilita la comprensió de la metodologia proposada i evidencia un alt nivell de preparació i capacitat tècnica per assolir els objectius del contracte. En aquest sentit, la puntuació assignada a la metodologia de treball és de **28 punts**, ja que la proposta presentada compleix amb tots els requisits de forma excel·lent.

## **MEMORÀNDUM: 24 punts**

- **Aspectes positius:**
  - L'oferta proporciona una descripció detallada i coherent de la metodologia de treball, incloent-hi les fases del projecte i les tasques específiques de cada fase (Fase prèvia, Fase de treball de camp i Fase de resultats).
  - Hi ha una identificació clara de les tasques a realitzar, com ara l'actualització de dades de contacte, la configuració d'infraestructures de veu i dades, el pla de formació, el seguiment de contactes, i el control de la informació.
  - S'expliquen sistemes d'autocontrol intern, com ara l'ús d'eines específiques (TESI Gandía Integra Total i BarbWin 7) per al seguiment i control de la informació.
  - Es detallen els processos per a la detecció i seguiment d'incidències durant el treball de camp i els mecanismes per a la seva resolució.
  - La planificació del projecte és clara i inclou detalls sobre la programació de les fases i la durada de cada una, així com el dimensionament del equip humà.
- **Aspectes a millorar:**
  - Mentre que els aspectes tècnics i de gestió estan ben coberts, podria haver-hi una explicació més clara sobre com es farà la supervisió i el control intern de manera continuada al llarg del projecte.

### **Informació amb algunes deficiències o falta de detall**

- La informació és molt completa i coherent, amb molt poques deficiències en detall o coherència. Les deficiències són mínimes i no impedeixen una comprensió correcta del text.

Per aquests motius, la puntuació assignada és de **24 punts**, justificant que la proposta és molt detallada i coherent, amb algunes petites millores possibles en la concisió i la presentació d'alguns aspectes de supervisió i control continuat.

## **OPINÒMETRE: 28 punts**

L'oferta presentada per l'Institut Opinòmetre proposa: crear l'aplicatiu de gestió del qüestionari multicanal i el seguiment de la mostra mitjançant el sistema TESI Integra i transferir-los entre els canals CATI/CAWI.

Aquest sistema suposa una descripció detallada, coherent i ben estructurada de la metodologia de treball per desenvolupar el projecte. Cada fase del treball està clarament definida i les tasques específiques es detallen meticulosament, garantint una comprensió completa dels processos que es seguiran.

1. **Identificació de tasques:** El text detalla les tasques específiques que es duran a terme en cada fase, incloent la preparació del treball de camp, revisió de qüestionaris, gestió de contactes, prova pilot, formació d'equip, seguiment de la mostra, depuració i validació de dades, monitorització, i lliurament de resultats. Això demostra una planificació minuciosa i exhaustiva de totes les etapes del projecte.
2. **Sistemàtica de treball:** La metodologia proposta inclou l'aplicació CATI-CAWI, sistemes interns de procés de dades, i un sistema de retrucades ben definit. La implementació de línies d'atenció telefònica i xat, així com l'ús d'un aplicatiu de gestió de qüestionaris, són elements que contribueixen a la sistemàtica de treball detallada i efectiva.
3. **Sistemes d'autocontrol intern:** S'inclouen mesures específiques per a la supervisió i control intern, com la revisió de qüestionaris, monitorització de les entrevistes, control del temps dedicat a cada enquesta, i supervisió de les entrevistes CAWI mitjançant recontacte telefònic. Això assegura que es mantenen els estàndards de qualitat al llarg del projecte.
4. **Detecció i seguiment d'incidències:** El text descriu clarament els procediments per a la detecció i seguiment d'incidències, incloent la depuració i validació diària de la informació, el procediment de correcció d'incidències, i el seguiment de la mostra i registre de contactes. Això garanteix una gestió eficient de qualsevol problema que pugui sorgir durant el treball de camp.
5. **Detall i coherència:** La informació està presentada de manera detallada i coherent, facilitant la comprensió dels procediments i les tasques a realitzar. Les fases del treball estan ben definides i cada tasca específica està descrita amb precisió, la qual cosa permet una comprensió completa i lògica del pla de treball.

Aquests aspectes fan que la proposta de l'Institut Opinòmetre sigui molt adequada per assolir els objectius del projecte, mereixent la puntuació màxima segons els barems d'aplicació de puntuació per a cada criteri.

## **SIGMADOS: 28 Punts**

### **Identificació de tasques que es portaran a terme:**

La metodologia descriu detalladament les tasques a realitzar en el procés d'enquestació, tant per a les modalitats CATI com CAWI. S'especifica que s'utilitzarà el programa GANDÍA INTEGRAL, que permet la gestió multicanal de les enquestes i el manteniment de la traçabilitat de cada contacte mitjançant una configuració prèvia. S'esmenta l'assignació de mostres titulars i substitutives en la modalitat CAWI, així com les accions i repeticions necessàries abans de passar a la següent etapa. Aquesta detallada descripció permet una comprensió clara de les tasques que es realitzaran, així com dels objectius específics de cada modalitat d'enquestació.

### **Sistemàtica de treball:**

L'oferta proporciona una descripció clara i completa de la sistemàtica de treball. Es detalla el procés de transició de les enquestes CAWI a CATI en cas de no resposta, i es defineixen els intents de contacte i els períodes específics per a cada modalitat. També s'explica com es gestionaran les enquestes amb respostes parcials, i s'estableix un flux de treball esquemàtic que assegura una gestió eficient de les enquestes durant el període de recollida de dades. La sistemàtica de treball descrita és coherent i ben estructurada, el que facilita la comprensió del procediment complet.

### **Sistemes d'autocontrol intern:**

La proposta descriu detalladament els mecanismes de supervisió i control intern. S'esmenten diversos procediments de verificació de la informació, com la monitorització simultània i l'escolta de les gravacions d'enquestes realitzades. Es garanteix la supervisió del 100% dels agents enquestadors i es proporcionen mesures específiques per a la validació i depuració de la informació. La supervisió es descriu de manera exhaustiva, incloent l'ús de formularis de supervisió i la creació d'indicadors de qualitat desagregats. Aquest enfocament assegura un alt nivell de control i qualitat en el procés de recollida de dades.

### **Detecció i seguiment d'incidències:**

Es presenten procediments clars i detallats per a la detecció i seguiment d'incidències com la monitorització i escolta simultània de les tasques d'enquestació, escoltes de la gravació, escoltes de la línia 900.

Es descriuen mecanismes específics per a monitoritzar variables com l'argumentari correcte, l'exactitud de la informació facilitada, el ritme del qüestionari i el tracte a la persona enquestada. A més, es proporciona una descripció detallada dels procediments de supervisió en cas d'incidències greus, incloent la recontactació amb les unitats informants i la formació addicional per als agents implicats. Aquestes mesures garanteixen una gestió efectiva de les incidències i contribueixen a mantenir la qualitat i representativitat de les dades recollides.

### **Qualitat de la proposta presentada:**

La informació proporcionada en el text és molt detallada, coherent i ben estructurada, permetent una comprensió clara dels procediments proposats. La metodologia descriu clarament com es gestionaran les enquestes, els sistemes de supervisió i control intern, així com els procediments per a la detecció i seguiment d'incidències. A més, es proporcionen exemples concrets i esquemes que faciliten la comprensió del procés complet. La proposta presentada compleix plenament amb els criteris d'una descripció completa i lògica, amb detall i coherència sobre allò sol·licitat.

### **Puntuació final:**

Considerant tots aquests aspectes, la proposta presentada s'ajusta perfectament a les expectatives d'una descripció completa i lògica, amb detall i coherència sobre allò sol·licitat. La metodologia proposada és adequada i ben justificada, amb sistemes de supervisió robusts i mecanismes per a garantir la qualitat de les dades.

MILLORES
----------

**GESOP** Total puntuació (2+2+2=6 punts)

**Millora 1: Propostes per incrementar la taxa de resposta per CAWI (respecte la interfície)**

2 punts

**Descripció de la millora proposada:** La millora consisteix en optimitzar la interfície del qüestionari CAWI per fer-la més atractiva, intuïtiva i accessible. Les propostes inclouen un disseny senzill i atractiu, navegació fàcil, disseny responsive, una primera pantalla amb instruccions, botons d'ajuda, capçaleres uniformes, ús de colors diferenciadors, revisió en diferents dispositius i navegadors, múltiples canals de comunicació, recordatoris per SMS, i enllaços accessibles des de webs oficials.

**Justificació de l'eficàcia de la millora envers els objectius del servei:** Aquesta millora està alineada amb l'objectiu de millorar la taxa de resposta dels qüestionaris CAWI, cosa que és essencial per obtenir dades representatives i fiables. En millorar la usabilitat i accessibilitat del qüestionari, es redueixen les barreres per als participants, augmentant la probabilitat que completin el qüestionari. Els resultats obtinguts serien més complets i acurats en comparació amb un procés sense aquestes millores.

**Concreció de la sistemàtica, recursos, terminis i dimensió concreta de la millora:** La implementació d'aquesta millora requerirà un equip de dissenyadors web, desenvolupadors, i experts en experiència d'usuari. Els estalvis es traduiran en una major taxa de resposta i, per tant, en una reducció del cost per resposta vàlida obtinguda.

**Millora 2: Propostes per controlar qui respon a les preguntes CAWI**

2 Punts

**Descripció de la millora proposada:** La millora consisteix en assegurar que les respostes als qüestionaris CAWI provenen de les persones seleccionades. Això es farà mitjançant un sistema d'avisos i controls que demanen confirmacions d'identitat i dades personals al llarg del qüestionari. Aquest sistema verificarà el nom, adreça, sexe, any de naixement, i edat del participant, amb avisos en cas de discrepàncies.

**Justificació de l'eficàcia de la millora envers els objectius del servei:** Aquesta millora garanteix la validesa de les dades recollides, assegurant que els qüestionaris són completats per les persones seleccionades. Això és fonamental per a la qualitat de

l'enquesta, ja que evita errors de representativitat i falsificació de respostes. Els resultats seran més fiables i es podrà confiar en les conclusions extretes.

**Concreció de la sistemàtica, recursos, terminis i dimensió concreta de la millora:**

Per implementar aquesta millora caldrà programadors per desenvolupar els sistemes d'avisos i verificació, i un equip d'analistes per definir els criteris de validació. Els recursos materials inclouen servidors i software de gestió de dades. Els estalvis resultaran de la reducció d'enquestes invàlides i la necessitat de menys verificacions posteriors.

**Millora 3: Propostes per controlar les respostes recollides per CAWI**

2 Punts

**Descripció de la millora proposada:** La millora se centra en garantir la qualitat i coherència de les respostes obtingudes. Inclou la inserció de textos aclaridors, estratègies per evitar respostes incorrectes, programació d'avisos i filtres, indicació automàtica del dia de referència, supervisió d'enquestes, control de temps de resposta, revisió de patrons de resposta, i eliminació d'enquestes amb respostes massa repetitives o amb moltes NS/NC.

**Justificació de l'eficàcia de la millora envers els objectius del servei:** Aquesta millora assegura que les respostes recollides són coherents i atentes, augmentant la qualitat de les dades i la fiabilitat dels resultats. En evitar respostes errònies o inconsistents, es millora la precisió de l'anàlisi final. Els resultats obtinguts seran més representatius i útils per a la presa de decisions.

**Concreció de la sistemàtica, recursos, terminis i dimensió concreta de la millora:**

La implementació d'aquesta millora requerirà programadors per als avisos i filtres, i supervisors per la revisió d'enquestes. Els recursos materials inclouen software d'anàlisi de dades i plataformes de supervisió. Els estalvis es veuran reflectits en una menor necessitat de correcció manual de dades i una major eficiència en l'anàlisi de resultats.

**MEMORÀNDUM** Puntuació (1+1+1=3 punts)

**Millora 1: Incorporació de professionals addicionals**

1 Punt

**Descripció de la millora proposada:** La incorporació de professionals addicionals

**Justificació de l'eficàcia de la millora envers els objectius del servei:** La incorporació de professionals addicionals ofereix un suport variat en la implementació del servei, la parametrització i el manteniment tècnic. Aquesta millora està alineada amb els objectius del servei ja que pot contribuir a una millor execució tècnica i operativa del procés d'enquesta. No obstant això, la justificació específica de com aquests



professionals addicionals impactaran directament en els resultats o en l'eficàcia del servei no està detallada. Per tant, manca una explicació més concreta sobre l'eficàcia dels professionals addicionals respecte als objectius del servei.

**Concreció de la sistemàtica, recursos, terminis i dimensió concreta de la millora:**

La proposta menciona la incorporació de professionals addicionals, però no proporciona detalls suficients sobre els recursos humans específics, materials o temporals necessaris per a la seva implementació. Tampoc es detallen els terminis concrets ni els estalvis que aquesta millora suposaria en comparació amb la situació inicial. Manca concreció en la sistemàtica i recursos necessaris.

**Millora 2: Accessibilitat i inclusivitat**

1 Punt

**Descripció de la millora proposada:** serveis de videotrucades i assistència en llenguatge de signes i disponibilitat d'enquestes en diversos idiomes

**Justificació de l'eficàcia de la millora envers els objectius del servei:** La proposta d'implementació de serveis de videotrucades i assistència en llenguatge de signes, així com la disponibilitat d'enquestes en diversos idiomes, millora l'accessibilitat i la inclusivitat del procés d'enquesta. Això és important per assegurar la participació plena de totes les persones, alineant-se amb els objectius del servei d'inclusivitat. Tot i això, la justificació sobre com aquests serveis impactaran específicament en els resultats de l'enquesta no està completament analitzada.

**Concreció de la sistemàtica, recursos, terminis i dimensió concreta de la millora:**

La proposta indica que els serveis seran prestats per un proveïdor extern i que les enquestes es faran en diversos idiomes, però no detalla els recursos humans, materials i temporals específics necessaris per a la implementació.

**Millora 3: Millores de Qualitat**

1 Punt

**Descripció de la millora proposada:** Millora de la Qualitat

**Justificació de l'eficàcia de la millora envers els objectius del servei:** La certificació ISO i la conformitat amb la normativa de protecció de dades milloren la qualitat i seguretat del servei, aspectes clau per als objectius del servei. No obstant això, la justificació de com aquestes millores afectaran específicament els resultats del servei i en quina mesura són palpables o analitzades individualment és insuficient.

**Concreció de la sistemàtica, recursos, terminis i dimensió concreta de la millora:**

Tot i que s'indica que hi ha un departament de qualitat que verificarà el compliment dels estàndards i s'implementaran plans de control de qualitat, no es proporcionen detalls concrets sobre els recursos humans, materials i temporals necessaris.

## **OPINOMETRE** Puntuació (2+2+2=6 punts)

### **Millora 1: Visor de resultats principals amb format PowerBI**

2 Punts

**Descripció de la millora proposada:** La millora consisteix en proporcionar un visor de dades en format PowerBI dels principals indicadors de l'estudi. Aquest visor permet als usuaris aplicar filtres sociodemogràfics, territorials, de mobilitat i temporals sobre els gràfics i cartografies de manera simple. A més, es pot incrustar en una pàgina web pública sense necessitat de descarregar cap programari addicional i permet la descàrrega de resultats en format PDF. Aquesta innovació representa un estalvi de temps i un valor afegit significant perquè facilita l'anàlisi de dades personalitzada i accessible, millorant la interpretació i utilització dels resultats obtinguts.

**Justificació de l'eficàcia de la millora envers els objectius del servei:** La millora està directament relacionada amb els objectius del servei d'oferir resultats clars, accessibles i fàcilment interpretables. El visor PowerBI permet una exploració interactiva i detallada de les dades, cosa que ajuda a obtenir una visió més completa i precisa dels resultats, en comparació amb els informes estàtics tradicionals. Aquesta millora facilita la presa de decisions informades i una millor comprensió dels patrons i tendències identificats en l'estudi.

**Concreció de la sistemàtica, recursos, terminis i dimensió concreta de la millora:** La implementació del visor de resultats PowerBI requereix recursos tècnics per a la configuració i manteniment del visor, així com formació bàsica per als usuaris finals. Els terminis d'implementació poden ser curts, doncs PowerBI permet una integració ràpida amb les dades existents. En termes d'estalvi, la millora redueix el temps necessari per preparar informes personalitzats i disminueix la dependència d'equips tècnics per a la generació d'anàlisis detallades, resultant en un procés d'anàlisi de dades més eficient.

### **Millora 2: Mesures per garantir la major representativitat de la mostra**

2 Punts

**Descripció de la millora proposada:** La millora inclou un conjunt de mesures per garantir la major representativitat de la mostra, com ara la supervisió dels nivells i motius de substitució per entrevistador, la programació de l'enviament de cartes segons l'execució del camp i l'augment dels intents de contacte abans de substituir una unitat mostral. Aquests mecanismes redueixen el biaix en la selecció dels individus, assegurant que es mantingui la representativitat de la mostra.

**Justificació de l'eficàcia de la millora envers els objectius del servei:** Aquesta millora assegura que la mostra sigui representativa de la població objectiu, la qual cosa és crucial per obtenir resultats vàlids i fiables. En reduir el biaix i augmentar la taxa de titularitat, els resultats de l'enquesta seran més precisos i reflectiran millor les opinions i comportaments reals dels participants. Això és fonamental per als objectius del servei, que busca obtenir dades precises per a l'anàlisi i la presa de decisions.

**Concreció de la sistemàtica, recursos, terminis i dimensió concreta de la millora:**

La implementació d'aquestes mesures requereix recursos humans per a la supervisió i gestió del procés de recollida de dades, així com programari per a fer el seguiment dels contactes i enviaments. Aquesta millora suposa un estalvi en termes de temps i recursos.

**Millora 3: Mesures per millorar el rendiment i la qualitat del canal CAWI**

2 Punts

**Descripció de la millora proposada:** La millora consisteix en diverses mesures per millorar la interfície i usabilitat del canal CAWI (Computer Assisted Web Interviewing). Inclou un disseny responsive, elements de navegació fàcils, mesures per maximitzar la taxa d'accés al qüestionari i reduir la taxa d'abandonament, així com funcionalitats per augmentar la consistència de les respostes. Això permet una millor experiència per a l'usuari i una recollida de dades més eficient i precisa.

**Justificació de l'eficàcia de la millora envers els objectius del servei:** Aquesta millora està alineada amb els objectius del servei de proporcionar un procés d'enquesta eficient i de qualitat. Una interfície CAWI millorada augmenta la taxa de resposta i la qualitat de les dades recollides, reduint errors i abandonaments. Això resulta en dades més fiables i una experiència més positiva per als participants, millorant així la percepció i la credibilitat de l'estudi.

**Concreció de la sistemàtica, recursos, terminis i dimensió concreta de la millora:**

La implementació requereix recursos tècnics per al desenvolupament i manteniment de la interfície, així com recursos humans per a l'assistència tècnica als usuaris. Els terminis inclouen un període de disseny i prova abans de llançar el qüestionari. L'estalvi es veu reflectit en una major eficiència del procés de recollida de dades, reduint la necessitat de correccions posteriors i millorant la taxa de finalització del qüestionari.

**SIGMADOS.** Puntuació (2+2+2=6 punts)

**Millora 1: Assistència immediata i personalitzada mitjançant Chatbot en l'enquesta CAWI**

2 Punts

**Descripció de la millora proposada:** Implementació d'un sistema de xat en directe, assistit per agents, durant tot el procés d'enquesta CAWI utilitzant HubSpot. Aquesta innovació permet atendre de manera immediata i personalitzada les consultes dels participants, estalviant temps i afegint valor als resultats. Les consultes es registraran per mantenir la traçabilitat i monitoritzar diverses mètriques.

**Justificació de l'eficàcia de la millora envers els objectius del servei:** La millora està directament relacionada amb l'objectiu d'incrementar la taxa de resposta i de finalització de les enquestes CAWI. Resolent les consultes tècniques o de comprensió del qüestionari de manera immediata o dins la primera hora del primer dia hàbil en període

inactiu, es garanteix una participació més fluïda i menys interrompuda, augmentant la probabilitat de completar l'enquesta.

**Concreció de la sistemàtica, recursos, terminis i dimensió concreta de la millora:**

La implementació inclou l'aprovació del qüestionari online, la configuració del programa abans del pretest i la prova pilot. El procés serà assumit per l'equip informàtic.

**Millora 2: Implementació del quadre de comandament o dashboard amb els principals indicadors de seguiment**

2 Punts

**Descripció de la millora proposada:** Implementació d'un quadre de comandament amb indicadors de seguiment actualitzats diàriament per monitoritzar les no respostes, el procés de substitució de mostres, i ajustar i visualitzar la mostra aconseguida i pendent per canals i estrats. Això orienta els processos de recollida telefònica i reforça l'enquesta en línia.

**Justificació de l'eficàcia de la millora envers els objectius del servei:** El quadre de comandament permet una visualització clara i actualitzada de la situació de l'enquesta, facilitant la presa de decisions ràpida i ajustada. Els indicadors clau permeten identificar àrees que necessiten atenció, millorant l'eficàcia dels processos d'enquesta i garantint la qualitat i el compliment dels terminis.

**Concreció de la sistemàtica, recursos, terminis i dimensió concreta de la millora:** Requereix coordinació entre l'equip tècnic i informàtic. La flexibilitat del disseny permet adaptar-se a les necessitats específiques del servei. La implementació i manteniment suposen un estalvi en termes d'eficàcia dels processos d'enquesta, amb informació visual i actualitzada que redueix el temps dedicat a l'ajustament de les estratègies de recollida.

**Millora 3: Automatització dels processos de validació i codificació de la informació**

2 Punts

**Descripció de la millora proposada:** Automatització del 90% dels processos de validació i codificació de la informació recollida, amb controls de rang i de flux, i millora de la geocodificació automàtica utilitzant API de Google per obtenir coordenades geogràfiques. Aquesta automatització estalvia temps i augmenta la qualitat de les dades.

**Justificació de l'eficàcia de la millora envers els objectius del servei:** Automatitzar la validació i codificació augmenta la qualitat i consistència de les dades, reduint el temps de transformació de la informació. Els controls automatitzats eviten errors humans i garanteixen una supervisió exhaustiva, incrementant la fiabilitat del procés global.

**Concreció de la sistemàtica, recursos, terminis i dimensió concreta de la millora:**

La millora detalla clarament la sistemàtica de la seva implementació, recursos necessaris (eina de geocodificació, API de Google, coordinació amb l'equip tècnic) i

terminis (5 dies hàbils per a la implementació). Els estalvis inclouen una reducció significativa en temps de dedicació per part del personal de depuració i validació, assegurant la seva efectivitat.

### GESOP. PUNTUACIÓ TOTAL 48 punts

DESCRIPCIÓ	PUNTUACIÓ
Idoneïtat de la proposta de l'equip de treball, amb la concreció i descripció organitzada de l'equip, les funcions de cada membre, el perfil tècnic, les tasques a desenvolupar i la seva dedicació (%) sobre el total del procés i per fases.	4
Idoneïtat i claredat de la relació i la descripció dels serveis a portar a terme per a la realització dels treballs.	5
Idoneïtat dels procediments i protocols destinats a la reducció del temps dedicat a cada enquesta.	5
Metodologia de treball. Aplicació CATI-CAWI i sistemes interns de procés de dades: fins a 28 punts.	28
Propostes de millora, millora 1	2
Propostes de millora, millora 2	2
Propostes de millora, millora 3	2
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>

### MEMORÀNDUM. PUNTUACIÓ TOTAL 36 punts

DESCRIPCIÓ	PUNTUACIÓ
Idoneïtat de la proposta de l'equip de treball, amb la concreció i descripció organitzada de l'equip, les funcions de cada membre, el perfil tècnic, les tasques a desenvolupar i la seva dedicació (%) sobre el total del procés i per fases.	4
Idoneïtat i claredat de la relació i la descripció dels serveis a portar a terme per a la realització dels treballs.	3
Idoneïtat dels procediments i protocols destinats a la reducció del temps dedicat a cada enquesta.	2
Metodologia de treball. Aplicació CATI-CAWI i sistemes interns de procés de dades: fins a 28 punts.	24
Propostes de millora, millora 1	1
Propostes de millora, millora 2	1
Propostes de millora, millora 3	1
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

**OPINÒMETRE. PUNTUACIÓ TOTAL 47 punts**

DESCRIPCIÓ	PUNTUACIÓ
Idoneïtat de la proposta de l'equip de treball, amb la concreció i descripció organitzada de l'equip, les funcions de cada membre, el perfil tècnic, les tasques a desenvolupar i la seva dedicació (%) sobre el total del procés i per fases.	5
Idoneïtat i claredat de la relació i la descripció dels serveis a portar a terme per a la realització dels treballs.	4
Idoneïtat dels procediments i protocols destinats a la reducció del temps dedicat a cada enquesta.	4
Metodologia de treball. Aplicació CATI-CAWI i sistemes interns de procés de dades: fins a 28 punts.	28
Propostes de millora, millora 1	2
Propostes de millora, millora 2	2
Propostes de millora, millora 3	2
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

**SIGMADOS. PUNTUACIÓ TOTAL. SIGMADOS 47 Punts**

DESCRIPCIÓ	PUNTUACIÓ
Idoneïtat de la proposta de l'equip de treball, amb la concreció i descripció organitzada de l'equip, les funcions de cada membre, el perfil tècnic, les tasques a desenvolupar i la seva dedicació (%) sobre el total del procés i per fases.	5
Idoneïtat i claredat de la relació i la descripció dels serveis a portar a terme per a la realització dels treballs.	4
Idoneïtat dels procediments i protocols destinats a la reducció del temps dedicat a cada enquesta.	4
Metodologia de treball. Aplicació CATI-CAWI i sistemes interns de procés de dades: fins a 28 punts.	28
Propostes de millora, millora 1	2
Propostes de millora, millora 2	2
Propostes de millora, millora 3	2
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>

D'acord amb la Directriu 1/2020 de la Direcció General de Contractació Pública de la Generalitat de Catalunya, sobre l'aplicació de fórmules de valoració i puntuació de les propostes econòmica i tècnica, s'aplicarà als criteris sotmesos a judicis de valor, en primer lloc, una valoració per classificar les proposicions tècniques, per posteriorment

$$P_{op} = P \times \frac{VT_{op}}{VT_{mv}}$$

puntuar- les segons la fórmula següent:

On:

Pop = Puntuació de l'oferta a puntuar P = Puntuació del criteri Top = Valoració tècnica de l'oferta que es puntuarà VTmv = Valoració Tècnica de l'oferta millor valorada.

Aquesta fórmula s'aplicarà a cadascun dels criteris per separat per obtenir després la puntuació total de la part d'aquest apartat de criteris sotmesos a judicis de valor.

### RESULTAT FINAL D'ACORD AMB LES FORMULES DE VALORACIÓ I PUNTUACIÓ DE LES PROPOSTES

DESCRIPCIÓ	GESOP	MEMORÀNDUM	OPINÒMETRE	SIGMADOS
Idoneïtat de la proposta de l'equip de treball, amb la concreció i descripció organitzada de l'equip, les funcions de cada membre, el perfil tècnic, les tasques a desenvolupar i la seva dedicació (%) sobre el total del procés i per fases.	4	4	5	5
Idoneïtat i claredat de la relació i la descripció dels serveis a portar a terme per a la realització dels treballs.	5	3	4	4
Idoneïtat dels procediments i protocols destinats a la reducció del temps dedicat a cada enquesta.	5	2	4	4
Metodologia de treball. Aplicació CATI-CAWI i sistemes interns de procés de dades: fins a 28 punts.	28	24	28	28
Propostes de millora, millora 1	2	1	2	2
Propostes de millora, millora 2	2	1	2	2
Propostes de millora, millora 3	2	1	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>36</b>	<b>47</b>	<b>47</b>

M. Àngels Arjona Mendoza  
 Presidenta de la Mesa de contractació

Signat electrònicament

