

# INFORME D'AVALUACIÓ D'OFERTES TÈCNIQUES

## Procediment obert 14/2024

### 1. Objecte del servei

Aquest informe té per objectiu analitzar i valorar les ofertes tècniques presentades en el PROCEDIMENT OBERT PER A L'ADJUDICACIÓ DEL CONTRACTE DE SERVEIS PER A REALITZAR EL TREBALL DE CAMP REFERIT A ENQUESTA DE RELACIONS VEÏNALS I CONVIVÈNCIA A L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA 2024 (ECAMB 2024).

### 2. Criteris de valoració de les ofertes tècniques

Les ofertes tècniques seran valorades amb els següents criteris, d'acord amb el que estableix el plec de clàusules administratives particulars:

CRITERIS	PUNTS
<i>Equip de treball</i>	10
Organigrama i dimensió	3
Equip de direcció	1
Equip de coordinació, supervisió i comandament intermedi	2
Equip d'enquestació, codificació, retrucades, reciclatge de negatives, atenció telefònica i altres especialitats	4
<i>Aplicació CATI i CAPI i sistemes interns de procés de les dades</i>	5
<i>Selecció i formació dels entrevistadors/es</i>	4
<i>Metodologia de treball</i>	25
Aspectes generals	20
Supervisió i control intern	5
<i>Propostes de millora</i>	5
Experiència prèvia en la realització d'estudis sobre poblacions de difícil accés per enquesta. Especificant mostra, població de difícil accés abordada i detall de la metodologia emprada a cada estudi.	2
Propostes metodològiques detallades per assolir la mostra de col·lectius de difícil accés, especialment entre la població estrangera i joves, garantint l'aleatorietat de la selecció de les unitats mostrals últimes	3
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>

### 3. Ofertes rebudes i acceptades

Les ofertes rebudes i acceptades en la sessió d'obertura de pliques de data 12/09/2024 són:

1. Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública S. L. (GESOP)

### 4. Qualificacions del sobre B

#### 4.1. Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública SL (GESOP)

##### 4.1.1. Equip de treball

Es presenta una proposta d'equip de treball (39 persones) organitzada i detallada, la qual incorpora un organigrama de l'equip de treball estructurat i complet, amb els perfils, tasques i dedicació de l'equip destinat ben especificades per fases. Les dedicacions de l'equip directiu i l'equip de suport durant el treball de camp són adients amb les fases del treball i tenen experiència en l'ECAMB 2018, 2020 i 2022. L'equip d'enquestadors/es, conformat per 22 persones (16 enquestadors/res CATI i 6 enquestadors/res CAPI).

Es compromet a preservar l'estabilitat de l'equip un 70%.

a) Organigrama i dimensió

Es presenta un organigrama clar i detallat i un equip amb un dimensionament d'acord amb les necessitats d'activitat i temporalitat del projecte, tant en persones com en temps de dedicació. S'explica detalladament els perfils professionals, les experiències anteriors i la vinculació al projecte de cada persona de l'equip tècnic.

3,0 punts

b) Equip direcció

Equip de 5 persones. Proposa una persona amb la funció de direcció general del projecte, un responsable tècnic i un adjunt, un responsable de l'aplicació i les dades, i una coordinadora del treball de camp. S'inclou una explicació detallada de les seves tasques en el projecte i currículum.

1,0 punt

c) Equip de coordinació, supervisió i comandament intermedi

Equip de 7 persones. Proposa una coordinadora adjunta de CATI i una de CAPI, un adjunt al responsable de l'aplicació i les dades de CATI i CAPI, una responsable de la geocodificació, i un equip de 3 supervisors/es i resolució d'inconsistències amb dedicació compartida CATI i CAPI. S'inclou una explicació detallada de les seves tasques en el projecte i el currículum.

2,0 punts

d) Equip d'enquestació, codificació, retrucades, reciclatge de negatives, atenció telefònica i altres especialitats

Proposa un equip d'enquestadors/es de 22 persones (16 per a CATI i 6 per a CAPI) concretant el nom i cognoms de la persona, la metodologia de recollida d'informació en que estaran assignades (CATI o CAPI) i, el temps d'experiència i els idiomes amb

els que poden fer l'enquesta, assegurant el bilingüisme, com a mínim de tot l'equip. La majoria d'elles, han participat a anteriors edicions de l'enquesta i tenen un contracte fix discontinu, la qual cosa garanteix la seva permanència en l'estudi. Tots parlen castellà i català, i almenys dos entrevistadors/es amb capacitat per administrar entrevistes en anglès. L'equip d'entrevistadors i entrevistadores designat es dedicarà de forma exclusiva al treball de camp de l'ECAMB 2024 durant tots els dies que duri el mateix.

Tanmateix proposa, una persona encarregada de la codificació; dues persones encarregades del reciclatge de negatives; i per últim dues persones encarregades de l'atenció telefònica.

4,0 punts

#### **4.1.2. Aplicació de CATI i CAPI, i sistemes interns de procés de les dades**

S'inclou una explicació extensa i entenedora del programa a utilitzar: Gandia Integra Tesi, diferenciant els diferents blocs necessaris pel projecte (dissenyador del qüestionari, gestió de les entrevistes presencials, gestió de les entrevistes telefòniques i control del treball de camp). La proposta recull amb detall els processos i quins són els sistemes interns de procés de les dades (gestió de l'aplicació CATI i CAPI (Mobinet), gestió del fitxer de dades, gestió de les inconsistències, accés online en temps real al treball de camp i transparència en les actuacions).

Especifica les característiques de les tauletes que es faran servir per al CAPI. A més, cada tauleta va acompanyada d'una bateria externa (*power bank*) per carregar la tauleta en cas de que s'esgoti la bateria.

Especifica la ubicació de les seves oficines, carrer Provença 385-387 entresol 1a, on es portarà a terme el CATI i la direcció, coordinació i supervisió del projecte, i els recursos materials i software de què disposa per portar a terme el treball.

5,0 punts

#### **4.1.3. Selecció i formació dels entrevistadors/es**

GESOP disposa d'una plantilla d'enquestadors/res fixos discontinus estable i, la majoria, amb experiència en l'ECAMB 2018, 2020 i 2022. Concreta els idiomes que parlen cadascun d'ells, sent tots bilingües.

Aquest equip de 22 enquestadors i enquestadores estarà format per 16 persones que es dedicaran a fer entrevistes telefòniques i 6 que portaran a terme les presencials. Com a mínim dos dels membres de l'equip d'entrevistadors i entrevistadores de CATI i dos dels de CAPI tindran capacitat de parlar anglès, per tal de facilitar el contacte amb les persones seleccionades que no tinguin el català ni el castellà com a primera llengua. En qualsevol cas, l'entrevista sempre es desenvoluparà en català o castellà.

GESOP es compromet a preservar l'estabilitat d'aquest equip al llarg de tot el desenvolupament del projecte, mantenint inalterat com a mínim el 70% del mateix. El fet que la pràctica totalitat de l'equip formi part de la plantilla habitual de GESOP i que bona part d'ells tinguin contracte fix discontinu amb l'empresa facilita que l'equip es mantingui estable al llarg de tot el treball de camp.

La proposta explica el procés general de selecció i formació dels entrevistadors/es, per fases. Incorpora una molt bona explicació de les tasques a realitzar en cada fase per part de l'empresa. Concretament, la proposta descriu el procediment general per seleccionar entrevistadors/es i com s'avaluen per decidir si s'incorpora o no a l'empresa. Incorpora l'índex del manuals dels enquestadors per a CATI i CAPI diferenciats. El manual per a l'equip de CAPI inclourà informació dels dos qüestionaris, el de la mostra general i el de la mostra racialitzada. Els manuals serviran de guió per a les sessions de formació per a aquells que les dirigeixin. Un cop acabada aquesta, es distribuïran als entrevistadors i les entrevistadores perquè puguin repassar les instruccions rebudes sempre que vulguin i, en particular, sempre que els hi sorgeixin dubtes durant el desenvolupament del treball de camp. Si durant les sessions de formació o durant el treball de camp sorgeixen nous dubtes o incidències de rellevància, podran ser incorporats als manuals, lliurant una nova còpia a cadascun dels membres de l'equip, explicant en cada cas la resolució adoptada.

Així mateix, s'incorpora com es preveu fer la formació per a l'ECAMB 2024 i detalls de totes les sessions (seran 3 en total): una per a la prova pilot, una per a l'equip de CATI i una altra per a l'equip de CAPI. Es detallen els continguts del manual d'instruccions amb tota la informació de les formacions previstes. Tot el personal adscrit al projecte assistirà a alguna de les sessions. Concreta les persones que assistiran a cada formació.

La proposta estableix que s'enregistrarà l'àudio de les 3 sessions de formació i es farà servir com a material formatiu pels enquestadors/es.

4,0 punts

#### **4.1.4. Metodologia de treball**

##### a) Aspectes generals

- GESOP entén correctament les tasques a realitzar i la metodologia per realitzar les entrevistes, tant de la població general com de la racialitzada.
- S'incorpora un calendari d'execució de les tasques a realitzar en l'estudi, per fases i una explicació molt detallada i correcte de les mateixes.
- El treball de camp s'estendrà al llarg de 81 dies naturals dels quals 54 dies naturals es dedicaran a la realització del treball de camp.
- Es realitzarà la revisió dels qüestionaris (general i racialitzat).
- Es programarà en CATI i CAPI. Esmenta detalladament els principis que regiran la programació del qüestionari. Programació d'un disseny *responsive* i amb estratègies per millorar les respostes. En el cas del CAPI es geolocalitzaran les entrevistes in situ i es gravaran en àudio.
- La proposta detalla la quantitat de telèfons de que disposa per l'àrea metropolitana de Barcelona, així com les fonts de llistats telefònics i com es gestionaran durant el treball de camp.
- Per a la realització d'entrevistes en CAPI, tant de la població general com la racialitzada, explica els criteris que té previst fer servir per distribuir-les territorialment.
- El telèfon d'atenció serà de 09:00 a 21:00 hores, de dilluns a dissabte. En aque4st horari serà atès per dues persones. Durant la resta del temps, s'activarà un contestador automàtic, que també s'activarà en cas de saturació de les línies.

- Per la prova pilot es portaran a terme 50 entrevistes completes en CATI, 20 més de les que exigeix el plec, a persones que formin part de la població objecte d'estudi. GESOP realitzarà també 25 entrevistes presencials completes, 15 entrevistes seran amb el qüestionari de la mostra racialitzada i 10 entrevistes amb el qüestionari de la mostra a població general, 15 més de les que exigeix el plec.
- Les entrevistes telefòniques es portaran a terme de dilluns a dissabte en horari de 10.00h a 22.00h. Els diumenges i dies festius no es realitzaran trucades. El treball de camp de CAPI es portarà a terme al llarg de set setmanes i mitja. De dilluns a divendres es farà en horari de 9h a 21h, tot i que la major part de l'equip treballarà de 13h a 21h, que és la franja horària en la qual els ciutadans tenen més disponibilitat per contestar enquestes. Si es considera convenient per assolir les entrevistes requerides, es treballarà també en dissabte, sempre que l'Institut Metròpoli ho autoritzi. No es portaran a terme entrevistes en diumenges ni dies festius.
- Bona programació diària del nombre d'enquestadors/es que han de treballar en cada moment segons metodologia CATI i CAPI. S'estableix una distribució correcte d'enquestes. La proposta inclou una distribució teòrica d'enquestes a realitzar per CATI i CAPI adequada (tant de la mostra general com de la racialitzada).
- En el present projecte, GESOP farà fins a 12 trucades a cada contacte abans de descartar-lo sempre que abans no es completi l'entrevista o es registri una incidència que obligui a rebutjar-lo. Aquestes dotze trucades es distribuïran al llarg de com a mínim dos dies diferents i quatre franges horàries diferents.
- La persona encarregada de la codificació serà una única persona amb experiència en la matèria, que s'encarregarà diàriament de codificar els literals de les preguntes obertes o semiobertes de les persones entrevistades el dia anterior a partir del manual que se li proporcioni. D'aquesta manera, es garantirà la màxima homogeneïtat en els criteris de codificació, ja que una mateixa persona codificarà sempre totes les preguntes a tots els qüestionaris. Aquesta tasca es portarà a terme en arxius específics. GESOP controlarà que les respostes enquadrades en la categoria ALTRES o RESTA no suposin més del 3% del total de registres a codificar, llevat que l'Institut Metròpoli ho permeti expressament.
- Al llarg de la proposta es recull allò establert en el plec tècnic respecte de facilitar la supervisió i control extern. Es dona accés online a la plataforma CATI i es proposa compartir fitxers a través de Microsoft Teams. S'habilitarà un espai per a l'equip de control i supervisió extern de l'Institut Metròpoli, per a tres persones.
- El lliurament dels fitxers i altres documents de seguiment requerits s'explica detalladament, i s'adequa a l'establert en el plec tècnic. Es lliurarà un informe diari i un de final, del qual es detalla el contingut.

20,0 punts

b) Supervisió i control intern

La proposta recull clarament la metodologia a seguir i processos per efectuar el control i supervisió interna.

GESOP desenvoluparà una sèrie de tasques per supervisar la feina desenvolupada i garantir la qualitat del treball de camp i de les dades recollides. Aquestes són les següents:

- Enregistrament del 100% de les entrevistes telefòniques
- Supervisió del 20% de les entrevistes i un 75% del contingut de la conversa, per tres persones amb experiència en aquesta tasca.
- Control de les incidències detectades durant la supervisió de les entrevistes telefòniques
- Enregistrament de les entrevistes presencials
- Supervisió de les entrevistes presencials
- Enregistrament de les trucades de supervisió de les entrevistes presencials
- Control de les incidències detectades durant la supervisió de les entrevistes presencials
- Trucades per a la resolució d'inconsistències
- Enregistrament de les trucades per a la resolució d'inconsistències
- Control de les inconsistències per entrevistador/a
- Control de la productivitat del treball de camp
- Verificació de la codificació

Es proposa un equip específic de 3 persones per a la supervisió de les entrevistes. Inclou una supervisió directa (escoltes i introducció de respostes en pantalla) al 20% d'entrevistes CATI i de CAPI, de cadascuna d'aquestes entrevistes, se supervisarà com a mínim el 75% de la conversa, posant especial atenció a aquelles parts que habitualment generin més incidències.

Es gravaran totes les entrevistes i aquestes serviran de supervisió complementària si fos necessari.

La ubicació del local des d'on es realitzarà el treball de camp es troba a Barcelona.  
5 punts

#### **4.1.5. Propostes de millora**

- a) Experiència prèvia en la realització d'estudis sobre poblacions de difícil accés per enquesta. Especificant mostra, població de difícil accés abordada i detall de la metodologia emprada a cada estudi.
- Enquesta a joves de la ciutat de Barcelona (2020).
  - Trucades per a la distribució de targetes menjador durant el confinament per la covid-19 (2020).
  - Enquesta a la població de Cornellà de Llobregat de 30 a 50 anys (2020).
  - Enquesta de valoració del projecte europeu B\_MINCOME sobre estratègies d'inclusió social 2018 (2018).
  - Enquesta de valoració del projecte europeu B\_ MINCOME sobre estratègies d'inclusió social (2017).
  - Coordinació del treball de camp de l'enquesta de condicions de vida als usuaris de serveis socials de Barcelona i les seves famílies 2016 (2016).
  - Enquesta a la població de Cornellà de Llobregat de 30 a 50 anys (2016).
  - Enquesta a turistes de Barcelona 2014, 2015.

- Discapacitat, integració i el paper de les tecnologies de la informació i la comunicació (2015).
- Enquesta a joves de la ciutat de Barcelona (2015).
- Enquesta sobre el temps de cura a les persones en situació de dependència (2018).

No especifica la metodologia emprada per seleccionar les unitats mostrals últimes.

1,0 punts

- b) Propostes metodològiques detallades per assolir la mostra de col·lectius de difícil accés, especialment entre la població estrangera i joves, garantint l'aleatorietat de la selecció de les unitats mostrals últimes.

No es detalla la metodologia per seleccionar l'individu i, per tant, no es pot valorar si garanteix l'aleatorietat de la selecció de les unitats mostrals últimes.

0 punts

## 5. Resum de la valoració de les ofertes tècniques

	<b>GESOP</b>
<b>Equip Treball</b>	<b>10,0</b>
Organigrama i dimensió	3,0
Equip de direcció	1,0
Equip de coordinació, supervisió i comandament intermedi	2,0
Equip d'enquestació, codificació, retrucades, reciclatge de negatives, atenció telefònica i altres especialitats	4,0
<b>Aplicació CATI i CAPI, i sistemes interns de procés de les dades</b>	<b>5,0</b>
<b>Selecció i formació dels/les entrevistadors/es</b>	<b>4,0</b>
<b>Metodologia de treball</b>	<b>25,0</b>
Aspectes generals	20,0
Supervisió i control intern	5,0
<b>Propostes de millora</b>	<b>1,0</b>
Experiència prèvia en la realització d'estudis sobre poblacions de difícil accés per enquesta. Especificant mostra, població de difícil accés abordada i detall de la metodologia emprada a cada estudi.	1,0
Propostes metodològiques detallades per assolir la mostra de col·lectius de difícil accés, especialment entre la població estrangera i joves, garantint l'aleatorietat de la selecció de les unitats mostrals últimes.	0,0
<b>TOTAL PUNTUACIÓ SOBRE B</b>	<b>45,0</b>

Ricard Gomà  
President

Juan Carlos Migoya  
Secretari