

# INFORME D'AVALUACIÓ D'OFERTES TÈCNIQUES

## Procediment obert 2/2025

### 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 DE L'ENQUESTA DE VICTIMITZACIÓ DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA 2025 (EVAMB 2025).

### 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 equip                                                                                     | 3          |
| Equip 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 sistemes interns de procés de les dades</i>                                                  | 5          |
| <i>Selecció i formació dels/les entrevistadors/es</i>                                                            | 4          |
| <i>Metodologia de treball</i>                                                                                    | 25         |
| Aspectes generals                                                                                                | 20         |
| Supervisió i control intern                                                                                      | 5          |
| <i>Propostes de millora</i>                                                                                      | 5          |
| Equip de reciclatge de negatives                                                                                 | 2          |
| Altres                                                                                                           | 3          |
| <i>Preu ofert</i>                                                                                                | 51         |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                     | <b>100</b> |

### 3. Ofertes rebudes i acceptades

Les ofertes rebudes i acceptades en la sessió d'obertura de pliques a data 06/02/2025 són:

1. Institut Opinòmetre SL

### 4. Qualificacions del sobre B

#### 4.1. Institut Opinòmetre SL

##### 4.1.1. Equip de treball

La proposta incorpora un equip de treball de 39 persones amb perfils i tasques ben especificades: de les quals 5 formen l'equip de direcció; 6 l'equip de coordinació, supervisió i comandaments intermedis (2 coordinadors de CATI, 3/4 supervisors de camp, 1 tècnic de suport informàtic); i 28 formaran part de l'equip propi de camp (24 entrevistadors CATI (3/4 enquestadors també faran reciclatge de negatives, retrucades d'esmena i correcció d'incidències), i 2 codificadors, 1/2 persones per atenció del 900). Les dedicacions de l'equip implicat en el projecte estan en % per fases i en hores.

Opinòmetre garanteix que, com a mínim, el 90% de la plantilla d'enquestadors es mantindrà durant tot el treball de camp, 10 punts més del que s'estableix en el plec tècnic (s'ha considerat una millora). Per altra banda, el 90% dels enquestadors que participaran en aquesta enquesta de Victimització tenen experiència en edicions anteriors de la mateixa amb IERMB (Institut Metròpoli) i Ajuntament de Barcelona (des del 2019 fins al 2024). Detalla l'antiguitat, experiència, relació laboral, sexe i torn de treball de cadascun dels enquestadors.

a) Organigrama i dimensió equip

La dimensió de l'equip dimensionat correctament. Presenta l'organigrama.

3,0 punts

b) Equip de direcció

Describeu l'equip de direcció de 5 persones i inclou tasques i currículum.

1,0 punt

c) Equip de coordinació, supervisió i comandament intermedi

Proposa un equip de supervisors, coordinadors i comandaments intermedis de 6 persones amb una breu explicació de les seves tasques i currículum.

2,0 punts

d) Equip d'enquestadors, codificadors, retrucades, atenció telefònica i altres especialitats

Proposa un equip 28 persones, entre entrevistadors (24; 4 d'ells constituïran l'equip de reciclatge de negatives), i un equip específic de 1/2 persones per atendre el

telèfon 900 d'informació i 2 codificadors. El personal que participi en els treballs de codificació i revisió de les dades també serà personal amb una experiència mínima de dos anys en codificació i georeferenciació. Detalla la distribució horària dels enquestadors, concretant els quatre trams que cobriran diàriament, i experiència. Tots els membres de l'equip d'enquestadors tenen una experiència mínima de 3 anys en la realització d'enquestes CATI. L'equip específic de reciclatge de negatives i retrucades amb més de 10 anys d'experiència i que han realitzat aquesta feina en concret en un mínim de 5 estudis en els darrers anys.

Tots els entrevistadors que formaran part del treball de camp disposen del nivell de català B1, així com una titulació acadèmica mínima d'estudis secundaris. A més, la plantilla d'enquestadors compta amb entrevistadors amb coneixement d'àrab i anglès, per facilitar la comunicació amb la mostra d'aquests col·lectius, que en cert municipis de l'àmbit d'estudi té un percentatge de població important. Encara que l'enquesta s'hagi de realitzar en català o castellà el primer contacte es podrà realitzar amb aquestes llengües per tal de millorar la taxa de resposta.

L'equip de l'Institut Opinòmetre té experiència en la realització del treball de camp de l'EVAMB els anys 2019, 2021, 2022, 2023 i 2024.

L'equip de reciclatge de negatives s'ha valorat com a millora.

4,0 punts

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

L'Institut Opinòmetre disposa del programari adient per a la realització d'enquestes amb metodologia CATI. El programa amb el que treballarà l'Institut Opinòmetre és el Gandia Integra de l'empresa TESI inclou una explicació extensa i detallada de totes les utilitats que ofereix el programa a utilitzar: Gandia Integra Tesi. Fa esment a les utilitats del programari per les característiques pròpies d'aquest estudi i posa exemples específics d'aquest estudi.

Per al present estudi, donat que es tracta d'una mostra nominal, l'aplicatiu de seguiment, mantindrà la informació sobre les diferents trucades (contactes) que s'han fet a cada registre, els entrevistadors que les han fet, els horaris i les seves durades, i els resultats aconseguits, les incidències produïdes i l'actualització en temps real.

Detalla el sistema de verificació/supervisió de l'aplicatiu de recollida de dades. Destaquen:

- Es poden fer proves des de qualsevol punt amb accés a Internet. El client pot accedir al portal i fer les seves pròpies enquestes, descarregar-se els informes previs, veure els quadres de control i les plantilles de les quotes.
- En el sistema CATI, la supervisió de les entrevistes es fa en temps real i coincidint en la seva execució.

Especifica les instal·lacions i recursos assignats al projecte. Disponibilitat de 40 llocs CATI al carrer Josep Tarradellas núms. 8-10 (Barcelona).

L'Institut Opinòmetre crearà un canal de comunicació per a l'intercanvi dels fitxers de dades diaris i la resta d'informació (fitxers de gravació entrevistes ,retrucades...) de forma segura amb l'Institut Metròpoli. En concret crearà una connexió *https* amb una interfase *Web* que tingui clau d'accés xifrada on el client de forma fàcil i amb més seguretat que pel correu electrònic es descarregui tota la informació. També es crearà un espai compartit en Microsoft Teams on el client, de forma fàcil i amb més seguretat que per correu electrònic, podrà obtenir els fitxers de dades i els informes de camp diaris, així com tota la informació que es generi en relació a l'estudi.

Es faran un mínim de 12 trucades abans d'abandonar un número de telèfon. S'ha valorat com a millora.

Prova pilot amb 50 entrevistes vàlides finalitzades. 20 més de les previstes als plecs, que s'han considerat com a millora.

5,0 punts

#### **4.1.3. Selecció i formació dels/les entrevistadors/res**

La proposta parteix de que l'Institut Opinòmetre actualment disposa d'una plantilla estable de 40 entrevistadors amb experiència en enquestes sociodemogràfiques mitjançant metodologia CATI, dels quals tots han participat en alguna enquesta nominal, i la majoria han participat en l'edició 2024, 2023, 2022, 2021 o 2019 d'aquesta mateixa enquesta de Victimització o de la mostra de Barcelona. Per aquest estudi, en el cas de que s'hagi de seleccionar algun entrevistador nou es tindrà en compte que els entrevistadors tinguin un bon coneixement de les tècniques d'entrevistes telefòniques nominals, ja que això facilita molt la recollida d'informació.

Tanmateix, la proposta descriu el procediment general per seleccionar entrevistadors i com s'avaluen per decidir si s'incorpora o no a l'empresa. Tanmateix, i de forma periòdica, s'avalua la feina dels enquestadors.

Independentment de la formació genèrica que ja han rebut tots els enquestadors/es, la norma de procediment de l'Institut Opinòmetre estableix també la obligatorietat de donar, per part de l'equip tècnic que dirigeix cada investigació, una formació o explicació detallada als enquestadors sobre el qüestionari de la investigació i les seves característiques específiques.

Aquesta formació s'orienta a exposar els objectius i les línies generals de l'enquesta, els aspectes particulars de l'estudi i un coneixement suficient dels conceptes que es consulten. L'Institut Metròpoli podrà assistir a les formacions i realitzar en tot moment un seguiment del procés de formació. Opinòmetre comunicarà el dia/hora de totes les formacions amb prou temps per que els tècnics de l'Institut Metròpoli puguin assistir-hi.

En la descripció de la formació específica de l'EVAMB 2024, detalla que el personal adscrit al projecte participará a la formació, la durada (3-4 hores) i l'estructura de la

formació. La proposta estableix que l'empresa realitzarà el manual de formació, que mantindrà actualitzat.

Durant la formació del treball de camp hi haurà una part específica per al personal de la línia 900 que participi en l'Enquesta i desenvoluparà un argumentari consensuat amb l'Institut Metròpoli.

Les persones escollides per formar part de l'equip de recuperació de negatives rebrà una formació específica sobre els arguments i protocols a aplicar.

A la jornada de formació, a les simulacions, es plantejaran casos de persones que rebutgen fer l'enquesta, es donaran eines als entrevistadors en la gestió inicial dels mateixos, i s'analitzaran les seves reaccions per tal de fer una crítica constructiva de millora, a càrrec de les persones amb més experiència en aquest àmbit. S'ha valorat com a millora.

Les sessions de formació (teòrica i pràctica), tant si es presencial com virtual, seran gravades en àudio i/o vídeo per tal de ser analitzades, si calgués, i utilitzades en sessions posteriors. El vídeo s'entregarà a la Direcció de l'Estudi com a material de formació.

Durant els primers dies de feina, es realitzarà un control directe per part de supervisors experts, en el qual s'avaluarà la idoneïtat de l'enquestador/a i es prendran nota dels aspectes en els que serà convenient una major pràctica o millora. En aquest sentit, l'Institut Opinòmetre elaborarà una primera fitxa de supervisió a cada entrevistador per tal de comprovar que s'hagi entès i s'estigui realitzant correctament l'enquesta ja des de el pilotatge.

4,0 punts

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

##### **a) Aspectes generals**

S'incorpora una explicació de les tasques a realitzar en l'estudi, per fases, i proposa un calendari inicial d'execució de les mateixes de 7 setmanes des de l'adjudicació del contracte: 2 per a l'etapa de preparació del treball de camp i 5 pel treball de camp (inici el dia 10/3) i tancament, depuració final de les dades i execució de l'informe de camp.

Fase 1: Preparació del treball de camp.

- 1) Revisió, actualització i emplenament de les adreces i telèfons de contactes de les persones seleccionades i substituïts de la mostra.
- 2) Programació de l'aplicatiu de gestió i seguiment de les entrevistes.
- 3) Revisió exhaustiva de la programació del qüestionari, tant en català com en castellà.
- 4) Línia 900 horari de 9.30 a 22.00 hores. Aquesta línia s'habilitarà des del mateix dia d'enviament de les cartes, una setmana abans d'iniciar el treball de camp. Fora d'horari d'atenció per un operador aquesta línia 900 tindrà contestador automàtic indicant l'horari d'atenció al públic. Atenció fins a 4 trucades simultànies.
- 5) Opinòmetre habilitarà una línia mòbil per tal de donar resposta via WhatsApp i atendre els dubtes o informar de la realització de l'enquesta a les persones seleccionades de la mostra.

- 6) Impressió, ensobrat i enviament de les cartes informatives. Les cartes de titulars s'enviaran en un primer enviament almenys 6 dies abans de l'inici del camp.
- 7) Realització d'una prova pilot de l'enquesta amb emissió de trucades reals. Prova pilot de 50 entrevistes vàlides; 20 més de les establertes als plecs que s'ha valorat com a millora. Opinòmetre garanteix que entre les enquestes del pilot es realitza un mínim d'enquestes de cada franja d'edat per tal de comprovar la fluïdesa de l'enquesta en tots els grups d'edat.
- 8) Manual entrevistador i definició dels criteris de substitució de les unitats mostrals.
- 9) Selecció i formació de l'equip de camp.

#### Fase 2: Desenvolupament del treball de camp

El flux que seguirà cada registre de la Base de Dades serà el següent:

1. Contacte amb les persones entrevistables i realització de les entrevistes. Opinòmetre realitzarà com a mínim 12 trucades en dies i franges horàries diferents (incloent 3 intents a partir de les 20h i un intent en dissabte), tot i que en els casos que es cregui necessari es realitzaran fins a 15 trucades per considerar una unitat mostral il·localitzable.
2. Substitució de registres.
3. Depuració i validació de la informació.
4. Registre d'errors.
5. Realització de retrucades. Totes les retrucades seran gravades en àudio i guardades en un espai web específic accessible més enllà del període d'enquestació efectiu.
6. Enregistrament i supervisió en temps real de la qualitat del treball de camp.
7. Entregues parcials de resultats i informes de seguiment del camp.

#### Fase 3: Tasques post-producció: tractament de la informació.

1. Tancament de les darreres retrucades de depuració.
2. Lliurament, si és el cas, de la base de dades acumulada i consistida, un cop supervisada, depurada i corregida, en format SPSS d'acord a l'estructura predeterminada i els codis previstos per l'Institut Metrópoli. Haurà d'incloure totes les variables del qüestionari, amb les corresponents etiquetes.
3. Georeferenciació de les adreces/llocs dels fets delictius i codificació dels literals que es recullen a les preguntes obertes del qüestionari seguint els criteris que marqui l'Institut Metrópoli. L'Institut Opinòmetre entregará a l'Institut Metrópoli els manuals de codificació pertinents. Aquesta tasca s'anirà realitzant durant tot el treball de camp dia a dia per a la entrega de la BBDD diària i al final es recuperaran totes aquelles adreces i/o variables pendents de les retrucades per tal de no deixar cap registre sense codificar.
4. Lliurament d'un informe de desenvolupament del treball de camp amb estadístiques de taxa de resposta, motius de substitució, incidències,... i indicadors principals (amb les mateixes taules i dades dels informes setmanals però actualitzades a la mostra final de cada onada i mostra total anual).
5. Lliurament d'un informe final de supervisió (monitoratge) per entrevistador.

El calendari de terminis de fases, les tasques i l'horari de treball s'ajusta al calendari que es demana als plecs.

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 del núvol.

S'habilitarà un espai per a dues persones per a l'equip de control i supervisió extern de l'Institut Metròpoli.

El lliurament dels fitxers i altres documents de seguiment requerits s'explica detalladament, i s'adequa a l'establert en el plec tècnic.

Detalla que s'entregaran diaris de seguiment del treball de camp i un final. De forma setmanal, Opinòmetre prepararà un informe de seguiment de la mostra i indicadors principals per tal d'anar observant l'evolució de les dades i enquestadors, i detectar qualsevol desviació possible.

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. Recull la supervisió des de la recollida d'informació per part dels enquestadors (30% mitjançant escolta i el 100% de l'enquesta), els controls mitjançant indicadors de producció i qualitat, la monitorització en temps real de les entrevistes, l'enregistrament en àudio del les entrevistes i retrucades, la possibilitat de seguiment en línia en temps real, la periodicitat de l'enviament de fitxers, la revisió d'inconsistències, la supervisió de la codificació d'un 25% dels registres, informes de supervisió diaris i setmanals de diferents indicadors d'evolució del treball de camp. Al final del treball de camp es realitzarà un informe més exhaustiu.

S'inclou un equip de codificació de 2 persones, un d'ells especialitzat a la codificació de coordenades, i un equip de supervisió de CATI de 3 persones.

Es gravaran totes les entrevistes i aquestes serviran de supervisió complementària si fos necessari. Totes les retrucades seran gravades en àudio i guardades en un espai web específic accessible més enllà del període d'enquestació efectiu. La proposta assegura la supervisió de tots els enquestadors.

Es controlaran les incidències per enquestador i la productivitat del treball de camp (general i per cada enquestador). Opinòmetre entregarà a la direcció de l'estudi un informe de supervisió del monitoratge realitzat durant les 48 hores inicials de l'estudi on hi figurarà almenys dues enquestes supervisades per enquestador i els resultats d'aquesta supervisió.

A partir d'aquí de forma diària també s'entregarà un informe de supervisió del monitoratge realitzat a cadascun dels entrevistadors.

Correcció d'incidències mitjançant retrucada en un termini màxim de 48 hores.

5,0 punts

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

a) Equip reciclatge de negatives

Proposa i concreta un equip de reciclatge de negatives de 4 persones amb experiència per fer aquest tipus de tasca.

2,0 punts

b) Altres

En aquest apartat s'ha valorat exclusivament aquelles millores que no s'han valorat anteriorment, ni aquelles propostes de millora que s'ha considerat que no aportaven un valor afegit específic al projecte.

- Es garanteix que el 100% de la plantilla d'enquestadors tindrà experiència en la realització d'enquestes CATI i que almenys el 90% de l'equip de camp haurà participat en l'EVAM o l'EVBCN en els darrers 3 anys.
- L'empresa es compromet a preservar l'estabilitat d'aquest equip en un 90%.
- Tot l'equip d'enquestadors i enquestadores d'Opinòmetre treballaran presencialment a les instal·lacions de l'avinguda Josep Tarradellas, 8-10 de Barcelona.
- Canals de comunicació addicionals: WhatsApp, correu-e i web.
- Prova pilot amb 50 entrevistes vàlides finalitzades.
- L'Institut Opinòmetre supervisarà mitjançant escolta el 30% de les enquestes CATI de forma personalitzada per enquestador. La supervisió es realitzarà del 100% de l'enquesta i de tots els entrevistadors participants de estudi en proporcions iguals.
- Opinòmetre entregarà a la direcció de l'estudi un informe de supervisió del monitoratge realitzat durant les 48 hores inicials de l'estudi on hi figurarà almenys dues enquestes supervisades per enquestador i els resultats d'aquesta supervisió.
- Opinòmetre realitzarà com a mínim 12 trucades en dies i franges horàries diferents (incloent 3 intents a partir de les 20h i un intent en dissabte), tot i que en els casos que es cregui necessari es realitzaran fins a 15 trucades per considerar una unitat mostral il·localitzable.
- Enviament d'SMS als Suplemts de forma esglaonada al ritme de treball de camp.
- Supervisió del 25% dels registre codificats.

3,0 punts

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

|                                                                                                                    | OPINÒMETRE  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>Equip Treball</b>                                                                                               | <b>10,0</b> |
| Organigrama i dimensió de l'equip                                                                                  | 3,0         |
| Equip de direcció                                                                                                  | 1,0         |
| Equip de coordinació, supervisió i comandament intermedis                                                          | 2,0         |
| Equip d'enquestadors, codificadors, retrucades, reciclatge de negatives, atenció telefònica i altres especialitats | 4,0         |
| <b>Aplicació CATI 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>5,0</b>  |
| Equip de reciclatge de negatives                                                                                   | 2,0         |
| Altres                                                                                                             | 3,0         |
| <b>TOTAL PUNTUACIÓ SOBRE B</b>                                                                                     | <b>49,0</b> |

Ricard Gomà  
President

Juan Carlos Migoya  
Secretari